

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PLATA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

Licenciatura en Turismo

Tesis de grado

“Diagnóstico de la situación referente a la Gestión Ambiental en los establecimientos hoteleros del municipio de La Plata”



Aguirre Posse, María Julia
Legajo 50.793/3
maria_julia981@hotmail.com
Director: Mg. Beltrami, Mauro
26 de marzo de 2013

*“A veces sentimos que lo que hacemos
es tan solo una gota en el mar,
pero el mar sería menos
si le faltara una gota”*

Madre Teresa de Calcuta

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar a mi director de tesis, Mg. Mauro Beltrami, por su apoyo, dedicación y por estar siempre presente durante la realización de este trabajo.

A mis padres, hermana, sobrinos y amigos, que me apoyaron y comprendieron cada minuto de ausencia durante la realización de este trabajo de investigación.

Muy especialmente a mi esposo, por su apoyo, su comprensión y por estar a mi lado siendo mi sostén en cada paso que doy.

A los hoteles de la Ciudad de La Plata, sin cuya colaboración no hubiera sido posible la realización del diagnóstico de este trabajo de tesis: Hotel Corregidor, Hotel del Rey, Hotel del Sol, Hotel San Marco, Hotel Catedral, Hotel La Plata, Hotel Cristal, Hotel Diamante, Hotel Roga, Hotel Avenida, Vendrás alguna vez, Via 51 – Apart Hotel y Hotel Sueños.

A los profesionales del sector, quienes colaboraron desde su experiencia: Hugo Vecchiet, Edgardo Regatky, Romina Grigioni, Lourdes Pellejero, Soledad Fumagalli, Gabriel Meta, a la Asociación Empresaria Hotelero Gastronómica, al Instituto Superior de Hotelería, Gastronomía y Turismo “Ángel Salvadori” y a Gustavo Delucchi.

A las empresas que aportaron información para la investigación: Philips, Fv Grifería de Alta Tecnología, José Anacleto e Hijos S. A.

A todos ustedes, MUCHAS GRACIAS.

RESUMEN

La conciencia ambiental, es un tema que incumbe a cada persona que habita este planeta. Todos debemos formar parte de un cambio orientado hacia el cuidado de los recursos que nos rodean y satisfacen nuestras necesidades.

El sector turístico en general y el hotelero en particular, debe implementar todas las acciones que se encuentren a su alcance, orientadas hacia una gestión ambiental sustentable durante la prestación de sus servicios.

La investigación del presente trabajo, se centra en la realización de un diagnóstico en lo referido a la gestión ambiental en la hotelería de la Ciudad de La Plata, con el objeto de poder evidenciar el nivel de compromiso con el cuidado ambiental de los prestadores del sector.

Palabras clave: Gestión ambiental – Sustentabilidad – Sector hotelero.

ÍNDICE

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN	7
1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN.....	7
1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	9
1.3. METODOLOGÍA.....	9
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO	11
2.1. EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE.....	11
2.2. MEDIO AMBIENTE Y TURISMO.....	12
2.3. TURISMO Y MEDIO AMBIENTE EN ARGENTINA.....	14
2.4. HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN AMBIENTAL.....	15
2.4.1. La gestión ambiental.....	18
2.5. NORMAS LEGALES.....	19
2.5.1. Legislación Nacional.....	19
2.5.2. Legislación Provincial.....	22
2.5.3. Ordenanzas municipales para la Ciudad de La Plata.....	24
2.6. RECURSOS.....	25
2.6.1. El agua.....	25
2.6.2. La energía.....	26
2.6.3. El aire.....	27
2.6.4. El ruido.....	28
2.6.5. Los residuos.....	28
CAPÍTULO 3: DIAGNÓSTICO	30
Precisiones preliminares.....	30
3.1. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	31
3.1.1. Percepción sobre la gestión ambiental.....	31
Características generales.....	31
Especificidades de la demanda y valoración sobre el cuidado ambiental.....	32
3.1.2. Los hoteleros y la identificación de la legislación ambiental.....	33
3.1.2.1. Marco legal y reglamentario vigente.....	33
3.1.2.2. Conocimiento de los prestadores respecto de la normativa legal ambiental.....	33
Ideas de los hoteleros sobre la gestión ambiental: el tabaco.....	33
Otras ideas o normas que relacionaron con la gestión ambiental.....	34
Posición del sector público respecto del cumplimiento de la normativa legal ambiental.....	34
3.1.3. Conocimiento de las normas técnicas.....	35
Conocimiento de organismos de normalización y normas técnicas.....	35
Los prestadores, el rol del estado y los costos de la certificación.....	36
3.1.4. Política de gestión ambiental: conocimiento e implementación.....	36
3.1.5. El rol de los empleados frente a la gestión ambiental.....	38

3.1.6. Los clientes/huéspedes y su percepción sobre el cuidado ambiental...	39
3.1.7. La elección de los proveedores.....	40
3.1.8. Un aspecto clave: la gestión de los recursos.....	40
CAPÍTULO 4: OPINIÓN DE EXPERTOS Y PROFESIONALES DEL SECTOR.....	45
4.1. Opiniones y recomendaciones de profesionales pertenecientes al sector privado y expertos en el tema de investigación.....	45
Implementación de un sistema de gestión ambiental.....	45
Los beneficios producto de la implementación de un sistema de gestión ambiental.....	46
Los costos de inversión, ¿una traba para la implementación de prácticas ambientalmente sustentables?	47
La elección de los hoteles sustentables por parte de los turistas.....	48
Opiniones respecto de la función del sector público en cuanto a la comunicación e incentivo de las prácticas ambientalmente sustentables en hoteles.....	49
La gestión ambiental en la hotelería Argentina.....	49
4.2. Opiniones y funciones del sector público respecto de la gestión ambiental en la hotelería.....	49
4.2.1. Herramientas y aportes a nivel nacional.....	49
4.2.2. Ente Municipal para la Actividad Turística (EMATUR): funciones, acciones y opiniones respecto de la gestión ambiental en la hotelería de la Ciudad de La Plata.....	50
Programas relacionados con la gestión ambiental en la hotelería.....	50
La comunicación de los programas.....	50
La gestión ambiental en la hotelería.....	51
Los turistas y la gestión ambiental en los hoteles.....	51
Un ejemplo en la Ciudad: Único, Eco Hostel & Art Boutique.....	51
CAPÍTULO 5: RECOMENDACIONES.....	53
5.1. Consumo de agua.....	53
5.2. Energía eléctrica.....	57
5.3. Uso de gas.....	60
5.4. El aire.....	60
5.5. Los ruidos.....	60
5.6. Los residuos.....	61
5.7. Beneficios de la implementación de un sistema de gestión ambiental	
Beneficios ambientales.....	63
Beneficios sociales.....	64
Beneficios económicos.....	64

CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES	66
---------------------------------------	----

BIBLIOGRAFÍA	69
---------------------------	----

ANEXOS

Anexo A

Lista de chequeo para prestadores.....	72
--	----

Anexo B

Distinciones del Programa Alojamientos Turísticos Sustentables (OPDS).....	75
--	----

Folletería suministrada a los alojamientos (OPDS).....	76
--	----

Anexo C

Etiqueta de eficiencia energética	77
--	----

Anexo D

Posibilidad de recambio de lámparas tradicionales por lámparas de LED.....	78
--	----

Anexo E

Texto enviado vía mail a los prestadores del sector hotelero de la Ciudad de La Plata, por parte del EMATUR.....	79
---	----

Tarjeta de invitación de la Provincia de Buenos Aires.....	80
--	----

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN

1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN

Tal como lo afirma la Organización Mundial del Turismo y se lo ha venido haciendo en las diferentes Conferencias y reuniones referidas al ambiente y el turismo: Conferencia de Djerba, Conferencias de Río, entre otras; toda actividad económica utiliza recursos naturales y culturales sobre los que a su vez genera impactos tanto positivos como negativos. El turismo, como actividad económica, no está ajeno a esta situación.

Por una parte, tiene efectos positivos como la puesta en valor o revalorización de los recursos que forman parte de su actividad favoreciendo su reconocimiento a nivel mundial y la apreciación por parte de turistas de todo el mundo. Permitiendo con ésto, generar puestos de trabajo y disminución de la pobreza en aquellos destinos que son gestionados a partir de una planificación previa teniendo en cuenta parámetros ambientales y no exclusivamente el desarrollo económico¹.

Por otra parte, el turismo también genera impactos negativos significativos. Entre otros, pueden mencionarse la emisión de gases a la atmósfera por parte de las empresas de transporte, hoteles y restaurantes; así como la sobre carga de los destinos, la utilización desmedida de agua, la generación y disposición de residuos y, la contaminación sonora por ruidos, que afectan al entorno donde se desarrolla la actividad.

Durante décadas, se han considerado al desarrollo y al medio ambiente como dos aspectos incompatibles, entendiéndolo a la contaminación como el precio a pagar por el progreso producido por el desarrollo económico. (Kent, Patricia. 1999) Hoy puede verse que los problemas ambientales están afectando el logro de los objetivos económicos. Por lo tanto, debe tratarse de encontrar un equilibrio entre desarrollo económico y sostenibilidad ambiental.

“Conciliar ambas posiciones, supone modificar conductas, valores, actitudes, costumbres, es decir, lograr un cambio cultural centrado en la sustentabilidad, incorporando la responsabilidad individual y colectiva, hacia el cuidado y protección del medio ambiente.”(Kent, Patricia. 1999)

En una de las tantas reuniones referidas al Cambio Climático y al Turismo, la Conferencia de Djerba², los participantes establecieron acuerdos entre los que se encuentra:

“Alentar al sector turístico, incluyendo a las empresas de transporte, los hoteleros, los tour operadores, las agencias de viajes y los guías turísticos a que adapten sus actividades utilizando tecnologías y logísticas más limpias y que entrañen un consumo de energía más racional para minimizar en la medida de lo posible su contribución al cambio climático”

Desde los años '70 y, cada vez con más fuerza, aumenta la preocupación medio ambiental dentro de la actividad turística, siendo cada vez más numerosas las

¹Contribuciones de la Organización Mundial del Turismo a la Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible
Johannesburgo, 2002

² Conferencia Internacional sobre Cambio Climático y Turismo. Djerba, Túnez. 2003

empresas que incorporan la dimensión ambiental como parte de la gestión global. A su vez, los turistas de todo el mundo, se vuelven más exigentes respecto de las cuestiones medio ambientales y las empresas, para poder ser competitivas deben atender a estas demandas³.

La OMT afirma que las empresas preocupadas por el cuidado ambiental que comiencen a gestionar adecuadamente las cuestiones ambientales, tendrán como retribución una mayor competitividad, reducción de costes y mejora de la imagen institucional (OMT, 2006)

En Argentina, la Ley Nacional de Turismo, en su artículo segundo menciona al desarrollo sustentable, dentro del cual uno de sus ejes es el ambiente, y a la calidad como dos de los principios rectores de la mencionada ley, por lo que desde el Ministerio de Turismo consideran importante *“promover y potenciar modelos sostenibles de producción y consumo que permitan desarrollar economías sustentables, mantener y mejorar la calidad ambiental, cultural y física de los destinos, a la vez que se satisfacen las necesidades, deseos y exigencias de los turistas”* (SECTUR, 2007)

Con respecto a la actividad hotelera, objeto de la presente investigación, se puede decir que es una de las actividades del sector turístico que genera mayores impactos en el ambiente a partir de la generación de residuos, el elevado consumo de agua y energético, entre otros. Pero cada vez son más los empresarios del sector a nivel global que se deciden a implementar alguna medida que permita reducir los impactos negativos que produce la prestación de los servicios hoteleros en el medio ambiente y que, a su vez los conduce a un ahorro en los gastos producido por la disminución del consumo.⁴

Sólo por mencionar algunos, ejemplo de ellos son:

- El Sandals Negril Beach Resort & Spa, de Jamaica y, el Apple Farm Inn and Restaurant, hotel de lujo de California, ya se encuentran utilizando diferentes mecanismos para la reducción y optimización del uso del agua.
- El Novotel North Beach y el Hotel Banff Spring de Australia, han comenzado a trabajar en el reciclado de sus residuos logrando, el último, una reducción del 85 % en el volumen de la basura generada.
- Luego de un estudio, a través del cual comprobaron que un tercio de los huéspedes no apagan las luces al salir de las habitaciones, en el Hotel Nikko de Hong Kong, instalaron interruptores controlados por la tarjeta magnética de la puerta de cada habitación calculando un recupero de la inversión con el ahorro energético de 70 días.

Como estos, también existen ejemplos de pequeños hoteles, hostels, etc.

La International Organization of Standardization (ISO) y el Instituto Argentino de Normalización (IRAM), conscientes de la situación ambiental imperante, proponen diferentes herramientas para su implementación tendientes a la mejora continua respecto de la sostenibilidad ambiental, como lo son la norma ISO 14001 aplicable a cualquier organización y, las normas de la serie IRAM-SECTUR que son normas integrales dentro de las cuales se contempla la gestión ambiental.

La hotelería es un subsector fundamental de la actividad turística que, como se ha mencionado, genera impactos en el ambiente dentro del cual se desarrolla, ya que durante la prestación del servicio se consumen recursos tales como el agua, gas, electricidad, se generan residuos, etc. Por tal motivo, se consideró importante poder

³ Ser un turista responsable. Gemelli, Alicia. <http://www.lanacion.com.ar/1028504-ser-un-turista-responsable> 13/7/2008

⁴ “Estudio sobre las necesidades formativas en medio ambiente en hostelería y transporte” Capítulo 1: El impacto ambiental de la actividad turística. Instituto Mediterráneo por el Desarrollo Sostenible (Imedes)

realizar un diagnóstico de la situación ambiental dentro del sector, circunscribiendo el radio de investigación a la hotelería de la ciudad de La Plata. El fin no es sólo efectuar el diagnóstico para conocer cómo se desempeñan respecto de las cuestiones medioambientales sino también poder realizar algunas recomendaciones para alentar al sector, en caso de ser necesario, a implementar prácticas que hagan su actividad algo más sustentable, minimizando todos aquellos impactos que pueda producir la prestación de sus servicios.

1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

General:

Realizar un diagnóstico respecto de las acciones de gestión ambiental implementadas en los hoteles del Municipio de La Plata a efectos de mitigar los impactos ambientales que produce la actividad hotelera.

Específicos:

- Indagar qué conocimientos tienen los empresarios hoteleros sobre la gestión ambiental, específicamente en relación a la existencia de normas técnicas voluntarias nacionales (IRAM) e internacionales (ISO) y los beneficios de implementar dichas normas.
- Observar si independientemente de lo anterior, ya realizan algún tipo de acción para minimizar impactos ambientales negativos durante la prestación de sus servicios.
- Investigar qué acciones se llevan adelante desde el sector público, que promuevan la implementación de sistemas de gestión ambiental en los hoteles, indagando sobre su grado de eficacia.

1.3. METODOLOGÍA

En primer lugar, se desarrolló un marco teórico, referido al medio ambiente y el turismo, realizando una síntesis que abarca desde lo general hasta lo particular, llegando a la gestión ambiental y, específicamente a la gestión ambiental en el sector hotelero.

Luego se comenzó con el desarrollo de la investigación en el sector hotelero, comenzando con la realización de entrevistas con los prestadores de la Ciudad de La Plata. Para el desarrollo de las mismas se tomó la base de datos de la Municipalidad de la Ciudad de La Plata la cual, al momento de la investigación contaba con diecisiete establecimientos categorizados como hoteleros. Se considera necesaria esta aclaración debido a que luego de concretarse las entrevistas, se realizó una recategorización de los establecimientos, en el marco del Decreto 659/07. De los prestadores que constaban en el listado de la Ciudad fueron entrevistados trece debido a que el resto no respondió a las diferentes solicitudes de entrevistas.

Las preguntas realizadas fueron tanto abiertas como cerradas a fin de recabar información respecto de las acciones referidas a la gestión ambiental que llevan a cabo durante la prestación de sus servicios⁵.

⁵ Ver en el Anexo A, el modelo de entrevista realizada.

Las diferentes temáticas abordadas durante las entrevistas, siempre relacionadas a la gestión ambiental, fueron las siguientes:

- Conocimiento de los prestadores sobre las normas legales referidas a la hotelería y puntualmente al medio ambiente.
- Conocimiento sobre normas técnicas (IRAM serie 42000 e ISO serie 14000)
- Rol del municipio en cuanto a la comunicación de la existencia de dichas normas.
- Existencia o no de una política de gestión ambiental en la empresa.
- Rol del personal y percepción de la política de gestión ambiental implementada o de las buenas prácticas llevadas a cabo, en el caso que las hubiere.
- Comunicación a los clientes y percepción de los mismos respecto de las prácticas implementadas.
- Selección de proveedores en base a criterios ambientales.
- Gestión de los recursos: agua, aire, energía, ruidos y residuos.
- Infraestructura edilicia, equipamiento e instalaciones.

Durante la realización de las entrevistas, se dio lugar a que los empresarios pudieran detallar las acciones implementadas, en caso de que las tuvieran. A su vez, la mayoría de los prestadores que no realizan ninguna práctica referida a lo ambiental, se preocupaban por preguntar qué acciones podrían llevar a cabo en este sentido como así también, se mostraron interesados en recibir información pertinente una vez finalizada la investigación.

Por su parte, se entrevistó en forma personal o vía e-mail, de acuerdo a la disponibilidad de cada uno a diferentes expertos en lo referido al tema de investigación del presente trabajo: gerentes de hoteles, especialistas en gestión ambiental, implementadores; como así también, representantes del sector público provincial y municipal.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

2.1. EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

Por la década del 70 comienza a hacerse cada vez más fuerte la idea de cuidado y protección del medio ambiente.

En junio de 1972, se desarrolla en Estocolmo la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente Humano donde se comienza a debatir sobre la necesidad de la existencia de un equilibrio entre el desarrollo y el medio ambiente. De la reunión, participaron representantes de 133 países y tal fue la importancia de la misma que se declaró al 5 de junio como el Día Mundial del Medio Ambiente por haber sido la fecha de inauguración de dicha conferencia cuyo cierre se produjo el día 16 del mismo mes.

En la Declaración, producto de la conferencia, se expresa que el ser humano es *“obra y artífice del medio ambiente que lo rodea”* ya que éste es su medio de sustento y desarrollo personal y que, el hombre con los adelantos que produce, tanto científicos como tecnológicos, puede mejorar cada día el medio ambiente donde se desarrolla.

Ya se planteaba la idea de que los problemas ambientales provenían tanto de los países en subdesarrollo como de los países en desarrollo, producto de la industrialización y del desarrollo tecnológico.

Siendo recién el comienzo de esta clase de reflexiones, se proclama que el hombre por *“ignorancia o indiferencia”* puede provocar daños irremediables pero que con *“conocimientos más profundos”* se pueden lograr mejores condiciones de vida para el presente y para las generaciones futuras. Para lograrlo, es necesario un involucramiento serio de todos los ciudadanos, las organizaciones que se responsabilicen por sus acciones y, también es necesario que desde las administraciones locales y nacionales se establezcan normas referidas al medio ambiente.⁶

Como producto de esta trascendental conferencia, se creó el Programa para las Naciones Unidas sobre Medio Ambiente (PNUMA).

Posteriormente, en 1983, se establece una comisión especial que informaría en lo relativo al medio ambiente. En 1987, la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, presentó el denominado “Informe Nuestro Futuro Común” o también conocido como “Informe Brundtland” (apellido de la doctora que encabezó la comisión investigadora). Dicho informe fue el producto de una investigación que duró cuatro años y, en el cual se definió por primera vez, al Desarrollo Sostenible como aquel que *“satisface las necesidades de la generación actual sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”*.⁷ Desde allí comienza a proponerse combinar el cuidado y protección ambiental con los objetivos económicos y de crecimiento de las organizaciones.

En 1988 se convoca a una nueva conferencia que se realizaría años más tarde en Río de Janeiro. La misma fue denominada “Conferencia sobre Medio Ambiente y Desarrollo” aunque también fue conocida como la “Cumbre de Río” o “La Cumbre de la

⁶ Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente Humano. Estocolmo, 1972.

⁷ Naciones Unidas. Documentación sobre el Medio Ambiente.
<http://www.un.org/Depts/dhl/spanish/resguids/specenvsp.htm>

Tierra” y se desarrolló en el mes de junio de 1992. Durante la misma, se firmaron diferentes acuerdos que incitarían nuevamente a los gobiernos a establecer las normas legales correspondientes a su jurisdicción y a llevar a cabo los controles necesarios para evitar el impacto ambiental generado por las diferentes actividades. También se invitó a toda la población a participar de este tipo de medidas referidas al cuidado ambiental teniendo en cuenta, una vez más que, el desarrollo económico de los países y de las diferentes actividades deben ir de la mano del cuidado del medio ambiente con el fin de lograr un desarrollo sostenible.

Luego de cinco años, se volvió a llevar a cabo una nueva Conferencia, “Río+5” y, posteriormente, en el año 2002 la Conferencia “Río+10” para corroborar que se estuvieran llevando a cabo los principios enunciados en la “Cumbre de Río”.

En junio de 2012, vuelve a realizarse una Conferencia en Río de Janeiro referida al medio ambiente: “Río+20”. Durante la misma vuelve a considerarse necesaria la integración de las dimensiones económica, social y ambiental para lograr un verdadero desarrollo sostenible. En el informe final de la Conferencia, se hace referencia al turismo como una actividad que, correctamente gestionada, puede contribuir al desarrollo sostenible.

En 2010, la Asamblea General de las Naciones Unidas, resuelve declarar al año 2012 como el Año Internacional de la Energía Sostenible para Todos; teniendo en cuenta que millones de personas alrededor del mundo no pueden acceder al servicio de electricidad tanto por su carencia como por la imposibilidad de pago, si existiera el acceso y, más de tres mil millones de personas acceden a la energía tradicional. Se considera de relevante importancia la necesidad de realizar inversiones que viabilicen el acceso a energías limpias *“que sean fiables, de costo razonable, económicamente viables, socialmente aceptables y ecológicamente racionales”*⁸

2.2. MEDIO AMBIENTE Y TURISMO

La Organización Mundial del Turismo, por su parte, y como miembro de las Naciones Unidas, se encarga de promover un turismo que favorezca el crecimiento económico y, a su vez, la sostenibilidad ambiental. Por esta razón, también ha considerado a 2012 como un año clave para el cuidado ambiental desde la propia actividad. El 27 de septiembre, como cada año, se celebra el Día Internacional del Turismo. El lema para el año 2012 fue “Turismo y sostenibilidad energética: propulsores del desarrollo sostenible”.

El turismo es, hoy en día, una de las actividades que se encuentran en pleno desarrollo y utilización de energías limpias y renovables en la prestación de los servicios como pueden ser: soluciones energéticas para hoteles, utilización de energía renovable para medios de transporte, entre otras; posibilitando el acceso a mayor cantidad de puestos de trabajo. Según estudios de la Organización Mundial del Turismo, *“la inversión en energía sostenible puede tener un enorme rendimiento y permite a las empresas crecer y crear empleo”*.⁹

Pero el interés de la Organización Mundial del Turismo por el desarrollo sostenible de la actividad no comienza en 2012.

En 2003 se celebró en Djerba, Túnez, la Primera Conferencia Internacional sobre Cambio Climático y Turismo. Durante la misma, no se pudo dejar pasar por alto las

⁸ Naciones Unidas. Asamblea General. Resolución 65/151

⁹ Mensaje por el Día Mundial del Turismo. Taleb Rifai, Secretario General de la OMT.

<http://wtd.unwto.org/es/content/mensaje-del-dia-mundial-del-turismo-taleb-rifai-secretario-general-de-la-omt>

“*complejas relaciones*”¹⁰ entre el cambio climático y el turismo ya que el turismo puede generar impactos en el ambiente a partir de sus diferentes actividades con la emisión de gases o la degradación de recursos y, por otra parte, el cambio climático está afectando al patrimonio natural, recurso principal de la actividad turística.

Dentro de los acuerdos, producto de esta declaración, se alienta al sector privado a invertir en tecnologías limpias que posibiliten el desarrollo sostenible de la actividad tanto en el sector de los transportes como en el sector hotelero, agencias de viajes y tours operadores y, a su vez intentar disminuir el consumo de energía.

Por otra parte, también se invita a los gobiernos a promover el uso de tecnologías menos contaminantes alentando al sector desde diferentes incentivos para que así lo realice. También se busca promover la concientización de los consumidores desde las empresas, el gobiernos y desde las asociaciones de consumidores para que inclinen sus preferencias hacia una turismo que genere menos impactos.

En 2007, se formaliza la Segunda Conferencia Internacional sobre Cambio Climático y Turismo¹¹, en la ciudad de Davos, Suiza. Durante la misma se volvió a tratar la estrecha relación entre el cambio climático, que ya está teniendo repercusiones en diferentes destinos pero, a su vez, se aclaró que la actividad turística es responsable de las emisiones de CO₂ en un 5% a nivel mundial. Pero, siendo el turismo una actividad de gran importancia en el desarrollo económico y la reducción de la pobreza, es de imperiosa necesidad que se tomen medidas para tratar de mitigar los impactos de la actividad para poder continuar llevándola adelante de manera responsable. Entre las medidas a tomar, pueden mencionarse:

- Atenuar las emisiones de gases producto del sector del transporte y del de alojamiento.
- Comenzar a implementar nuevas tecnologías que permitan no solo mitigar el impacto al medio ambiente sino que también permitan una reducción del consumo.

Para lograr lo propuesto, se considera necesario el aporte del sector público desde la elaboración de políticas y legislación correspondientes para poder incentivar al sector privado a la implementación de nuevas tecnologías y a la toma de una mayor conciencia respecto de la necesidad de implementar nuevas acciones que contribuyan en este aspecto. Por otro lado, también es importante concientizar a los consumidores respecto de la importancia de la elección de los destinos y actividades, siendo necesaria una decisión inclinada hacia destinos y actividades respetuosas por el medio ambiente.

En 2007, se realizó una Cumbre Ministerial sobre Turismo y Cambio Climático donde las partes se comprometieron a llevar a cabo las recomendaciones producto de la Conferencia de Davos. Y en el mismo año, se vuelven a reunir en Cartagena de Indias, Colombia¹², tratando nuevamente las recomendaciones explicitadas en las dos reuniones precedentes y poniendo de manifiesto, una vez más, la necesidad de adaptar la actividad turística a los cambios climáticos generando los cambios necesarios en cuanto a nuevas tecnologías sin discriminación de los destinos.

A fines del mismo año, 2007, el Secretario General de la Organización Mundial del Turismo, Francesco Frangialli, expresa:

“El turismo contribuye al calentamiento global y es a la vez víctima del mismo.”

¹⁰ Declaración de Djerba sobre Turismo y Cambio Climático. 2003

¹¹ Declaración de Davos. Cambio climático y turismo: responder a los retos mundiales. Octubre de 2007, Davos, Suiza.

¹² De Davos a Bali: la contribución del turismo al reto del cambio climático. OMT, 2007.

Da cuenta de ésto, mencionando números que reflejan la cantidad de llegadas internacionales anuales y, manifiesta que se esperan 1.600 millones para el año 2020.

En el mismo discurso, el Secretario General, manifiesta que *“la actividad turística no va a eludir sus responsabilidades”* y que participará junto a las Naciones Unidas en las acciones que se emprendan; dejando en claro que no hay que reducir los viajes sino que las actividades deben llevarse a cabo responsablemente teniendo en cuenta que el turismo es generador de empleo y que puede reducir la pobreza.¹³

Acciones como las mencionadas anteriormente muestran la responsabilidad tomada por el sector turístico para contribuir al desarrollo sostenible de la actividad.

La Organización Mundial del Turismo ha puesto en marcha el programa “Hotel Energy Solutions” destinado a todos los prestadores de todos los destinos y hoteles de la Unión Europea. El mismo se lleva a cabo en conjunto con empresarios del sector y proveedores de tecnología hotelera y energética. El objetivo de dicho programa es la reducción de la emisión de gases a la vez que se logra la reducción de costos aumentando la competitividad¹⁴.

2.3. TURISMO Y MEDIO AMBIENTE EN ARGENTINA

En el año 2004, la por entonces Secretaría de Turismo de la Nación y la Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable del Ministerio de Salud y Ambiente de la Nación, firmaron un Convenio por medio del cual se comprometieron a iniciar acciones conjuntas en pos de promover la sustentabilidad entre ambas actividades, con intención de favorecer la educación y concientización ambiental de prestadores y consumidores, impulsar la gestión sustentable orientada a la calidad ambiental, incentivar las certificaciones ambientales, entre otras.¹⁵

En el año 2005, por Resolución N° 1044, se crea la Unidad de Turismo y Ambiente. La misma, implica un trabajo en conjunto de la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable del Ministerio de Salud y Ambiente y la Secretaría de Turismo de la Nación (hoy Ministerio), cuyo objetivo es la implementación de acciones y programas tendientes a una actuación proactiva respecto del cuidado medio ambiental y la promoción del turismo sustentable a partir de la sensibilización tanto de turistas como de los prestadores del sector.

Actualmente, la Unidad de Turismo y Ambiente, se encuentra llevando a cabo el Programa de Turismo Sustentable en Municipios turísticos brindando asistencia técnica y financiera a aquellos municipios que presenten proyectos destinados a la promoción y desarrollo del turismo sustentable.

¹³ Intervención de Francesco Frangialli, Secretario General de la Organización Mundial del Turismo, durante la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático. Bali, Indonesia, diciembre de 2007.

¹⁴ <http://business.un.org/es/documents/6752>

¹⁵ <http://www.ambiente.gov.ar/default.asp?IdArticulo=1818>

2.4. HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN AMBIENTAL

Argentina cuenta con el Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT) que son un conjunto de herramientas aplicables a cualquier realidad de nuestro país que, permiten mejorar la gestión orientadas hacia la calidad y a la mejora continua de cualquier actor perteneciente a la actividad turística, ya sea público o privado.

La implementación de cualquier herramienta del sistema prevé una etapa de sensibilización, una de implementación, evaluación, monitoreo y el respectivo reconocimiento a quienes apliquen con éxito alguna de las herramientas.

Las herramientas del SACT se agrupan en tres niveles:

- Nivel inicial: SIGO, Buenas Prácticas, Directrices de Gestión, Programas de Excelencia – Nivel I.
- Nivel avanzado: Normas sectoriales, Programas de Excelencia en la Gestión – Nivel II.
- Nivel de Excelencia: Premio Nacional a la Calidad, Clubes de Excelencia.

En 2007, la Secretaría de Turismo de la Nación (SECTUR) junto con el Instituto Argentino de Normalización (IRAM), firmaron un convenio para la creación de normas sectoriales integrales (Nivel avanzado del SACT) para cada subsector tomando como referentes para su elaboración, a las normas ISO 9001 de Sistemas de Gestión de la Calidad, ISO 14001 de Sistemas de Gestión Ambiental e IRAM 3800 de Sistemas de Gestión de la Seguridad¹⁶.

En 2007, se crearon 11 normas:

- IRAM-SECTUR 42200 Hotelería
- IRAM-SECTUR 42100 Cabañas
- IRAM-SECTUR 42220 Casa de huéspedes (Bed & Breakfast)
- IRAM-SECTUR 42300 Servicios turísticos en áreas naturales protegidas
- IRAM-SECTUR 42500 Servicios turísticos de senderismo y travesías
- IRAM-SECTUR 42510 Servicios turísticos de montañismo
- IRAM-SECTUR 42520 Servicios turísticos de cabalgata
- IRAM-SECTUR 42530 Servicios turísticos de cicloturismo
- IRAM-SECTUR 42540 Servicios turísticos de rafting
- IRAM-SECTUR 42550 Servicios turísticos de canotaje
- IRAM-SECTUR 42800 Restaurantes

En 2008, fueron creadas 12 normas más:

- IRAM-SECTUR 42701 Especialista en Rafting
- IRAM-SECTUR 42702 Especialista en Canotaje
- IRAM-SECTUR 42703 Especialista en Cabalgata
- IRAM-SECTUR 42704 Especialista en Cicloturismo
- IRAM-SECTUR 42705 Coordinador de Turismo Estudiantil
- IRAM-SECTUR 42900 Organización de Eventos
- IRAM-SECTUR 42400 Museo
- IRAM-SECTUR 42560 Navegación Turística con Embarcaciones a Motor
- IRAM-SECTUR 42570 Servicios Turísticos en Vehículo Todo Terreno
- IRAM-SECTUR.42230 Hostel
- IRAM-SECTUR 42240 Camping

¹⁶ Fuente: Plan Federal Estratégico. Mintur. Boletín Técnico

- IRAM-SECTUR 42250 Alojamiento Rural

Las mencionadas normas son de acceso público, cualquier persona u organización interesada en conocerlas puede acceder a ellas ingresando al sitio oficial del Ministerio de Turismo de la Nación o al del Instituto Argentino de Normalización (IRAM). Cualquier organización que tenga intención de mejora en la prestación de sus servicios puede utilizarlas a modo de bibliografía sin necesidad de certificarlas. Dichas normas pueden convertirse en referencias y herramientas que permitan una mayor profesionalización del sector logrando un mayor grado de competitividad al lograr cumplir con los requerimientos de los clientes, brindando un servicio de calidad.

Cabe destacar en este apartado, la norma IRAM-SECTUR 42200, específica del subsector objeto del presente trabajo de investigación: la hotelería. La norma establece los requisitos para un Sistema de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente en hoteles. Recomendándose la aplicación de la misma a toda organización que:

- *“Requiera un marco de referencia para la optimización de la prestación;*
- *desea implementar buenas prácticas ambientales;*
- *aspira a aumentar la satisfacción del cliente.”¹⁷*

En la misma se define al hotel como: *“establecimiento con recepción, servicios e instalaciones adicionales, que ofrece alojamiento y, en la mayoría de los casos, servicios de comidas”.* (UNE-EN ISO 18513).

A partir del cuarto apartado, se definen los requisitos referidos a la planificación, los recursos humanos, realización del servicio, gestión ambiental, gestión de la seguridad y mejora. En el primer anexo se detallan recomendaciones ambientales, a modo de información, referidas a la gestión de los recursos en hoteles. El cumplimiento de los requisitos puede conducir a la certificación de la norma por parte de los prestadores que así lo deseen pero, como se mencionaba anteriormente, el texto de la norma se encuentra a disposición para su lectura y aplicación sin necesidad de llegar a la certificación de la misma

Pero los hoteles de nuestro país, que pretendan mejorar la calidad de sus servicios incluyendo la gestión ambiental dentro de su gestión, también cuentan con una nueva herramienta, las Directrices de Gestión Ambiental para Prestadores Turísticos. Las mismas fueron recientemente validadas con prestadores del municipio de Malargüe, Mendoza.

Las directrices, pertenecientes al Nivel inicial del SACT, son pautas de acción voluntarias.

El objeto de las Directrices de Gestión Ambiental para Prestadores Turísticos se definen de la siguiente manera:

“Siendo la Gestión Ambiental una disciplina horizontal que involucre diferentes áreas de la gestión empresarial, las directrices comprenden aspectos clave para la relación entre actores, la gestión del capital humano, la gestión de la calidad, de los recursos como así también los espacios de visita y uso para los visitantes.”

Dichas directrices pueden ser aplicadas por todo aquel prestador que ofrezca un producto o preste un servicio dentro del sector turístico, pudiendo contar con la capacitación y colaboración de especialistas del Ministerio de Turismo de la Nación y sin costo alguno.

Son un total de treinta y tres directrices referidas a: definición de una política ambiental, a la gestión estratégica, gestión de los recursos, a la infraestructura y, a la participación y cooperación con diferentes actores.

¹⁷ Norma sectorial IRAM-SECTUR 42200

Por otra parte, otra herramienta gratuita y voluntaria del SACT son las Buenas Prácticas en Destinos¹⁸. Las mismas surgen de un convenio con España. Existen diferentes manuales de Buenas Prácticas para cada tipo de prestador pero, a diferencia de las otras herramientas, los manuales no son de libre acceso debido al convenio mencionado anteriormente.

La forma de acceder a este programa es a través de una convocatoria que debe realizar la provincia hacia los municipios. En caso de que el municipio no participe, el prestador puede exigir la participación si así lo desea.

En este programa, se realizan talleres de sensibilización y formación. El prestador debe realizar un autodiagnóstico y, a partir de allí establecer un plan de mejora. Posteriormente se hará la respectiva auditoría por parte de los implementadores del programa y, en caso de cumplirse con los requisitos, el prestador recibirá la distinción, la cual deberá ser revalidada a los dos años.

A su vez, existen otras herramientas referidas a la gestión ambiental que pueden ser implementadas por el sector hotelero. Tal es el caso de las normas internacionales de la familia ISO 14000. Las mismas fueron desarrolladas por el Comité Técnico de la International Organization of Standardization (ISO) en respuesta a un compromiso asumido por la organización en el marco de la Cumbre de Río de Janeiro en 1992. Las mismas contribuyen a que las organizaciones tomen un rol proactivo en cuanto a la gestión ambiental.

Estas herramientas, tanto como las mencionadas anteriormente contribuyen al logro de beneficios económicos entre los que se puede mencionar *“la reducción del uso de materias primas, la reducción del consumo de energía, la mejora en la eficacia de los procesos, la reducción en la generación de residuos y en el costo de su disposición.”* (Martínez, 2011)

La norma ISO 14001¹⁹ es la que especifica requisitos para el sistema de gestión ambiental, pensada para la evaluación de la conformidad. La misma, puede ser aplicada en cualquier tipo de organización del sector privado o público, independientemente de su tamaño, características del producto, ubicación geográfica u otras especificidades.

Dicha norma plantea ciertos requisitos que involucran a toda la organización, orientados a la consecución de la mejora continua en lo referido a la gestión de aspectos ambientales. Como todas las herramientas de gestión ambiental exige el cumplimiento de la normativa legal ambiental vigente.

Por último, si bien no es un requisito para la organización que la implemente, la norma ISO 14001 puede ser certificada por un organismo acreditado según lo especificado por el Decreto 1474/94. Esto trae aparejado un costo económico para la empresa.

En la provincia de Buenos Aires, el Organismo Para el Desarrollo Sustentable (OPDS), y actualmente en convenio con la Secretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires lleva adelante el Programa Alojamientos Turísticos Sustentables.

El programa se inicia en 2009 y su objetivo es promover el ahorro y uso eficiente de los recursos por parte de los alojamientos de la Provincia de Buenos Aires²⁰.

Actualmente, según cuenta la Sra. Lourdes Pellejero²¹ durante una entrevista realizada en el OPDS, se realiza un primer acercamiento con los municipios. Cada

¹⁸ Curso de posgrado: Herramientas de Gestión de la calidad en Destinos Turísticos.

¹⁹ Normas de calidad, responsabilidad social y turismo. Hacia un turismo sustentable. Buenos Aires, 2011.

²⁰ http://www.opds.gba.gov.ar/Hoteles_Sustentables/Index.htm

municipio se encarga de comunicar la iniciativa e invitar a los prestadores de la ciudad a los talleres explicativos que llevan a cabo los especialistas con el fin de informarlos sobre el programa e invitarlos a participar del mismo. Durante los talleres de sensibilización, los especialistas proporcionan información a los prestadores sobre las diferentes acciones ambientalmente sustentables que pueden llevar a cabo.

Todos aquellos prestadores que así lo deseen recibirán el formulario correspondiente que deberán completar, siendo ésta una de las acciones que deberán cumplimentar para poder recibir la distinción de Alojamiento Turístico Sustentable. Cualquier prestador, independientemente de participar o no del Programa, puede tener acceso al formulario en la página oficial del OPDS para comenzar a realizar acciones ambientalmente sustentables²². Cabe aclarar que la distinción es gratuita y voluntaria.

Los requisitos para ingresar al Programa son: que los prestadores participen de los talleres de sensibilización y que se encuentren registrados en el Registro Provincial de Hotelería y Afines.

A los alojamientos participantes del programa se les otorga un plazo de entre dos y tres semanas para realizar algunos cambios.

Pasado el plazo otorgado a los prestadores, los alojamientos son visitados por representantes del Programa y completarán el formulario junto a los prestadores a la vez que se revisan las instalaciones y se verifica el cumplimiento de las mismas. Se sacan fotos que quedan como evidencia del cumplimiento y algunas otras quedan como muestra de las oportunidades de mejora que serán verificadas en la próxima visita.

La distinción consta del otorgamiento de entre una a cinco hojas²³, se entrega una plaqueta al prestador la cual podrá ser exhibida en el ingreso al establecimiento. También se les recomienda que coloquen el logo de su distinción en su página web para comunicarlo a sus huéspedes.

Además de los logos correspondientes al grado de su distinción, el organismo le proporciona al establecimiento folletería para informar a los huéspedes en las habitaciones²⁴.

A los dos años de haber recibido la distinción, los alojamientos serán nuevamente visitados por los representantes del Programa para verificar que continúan cumpliendo con las acciones pautadas y han realizado avances y mejoras referidas al ahorro y uso eficiente de los recursos.

2.4.1. La gestión ambiental

Luego de haber mencionado en reiteradas oportunidades a la gestión ambiental, se considera necesario definirla para una mejor comprensión.

Según las Directrices de Gestión Ambiental para Prestadores Turísticos, la Gestión Ambiental es el *“conjunto de acciones encaminadas a lograr la máxima racionalidad en el proceso de decisión relativo a la conservación, defensa, protección y mejora del ambiente a partir de un enfoque interdisciplinario y global.”*

²¹ Tec. Lourdes Pellejero, responsable del Programa Alojamientos Turísticos Sustentables junto con la Arq. Julieta Cédola. Dirección Provincial de Economía Ambiental y Energías Alternativas. OPDS. Gobierno de la Provincia de Buenos Aires. .

²² http://www.opds.gba.gov.ar/Hoteles_Sustentables/Formulario.php

²³ Los logos correspondientes podrán verse en el Anexo B.

²⁴ La folletería en español e inglés puede verse en el Anexo B.

“La gestión ambiental consiste en un conjunto de actividades, mecanismos y acciones tendientes al logro de la minimización de los impactos ambientales negativos y a la potenciación de los impactos ambientales positivos que genera una organización en el ambiente” (Martínez, 2011)

En la norma ISO14050 referida al vocabulario de la Gestión Ambiental, se define a un sistema de gestión ambiental como *“parte del sistema de gestión de una organización, empleada para desarrollar su política ambiental y gestionar aspectos ambientales”* entendiendo a la política ambiental como las *“intenciones y dirección generales de una organización relacionadas con su desempeño ambiental”*.

Para desarrollar un Sistema de Gestión Ambiental, la organización debe partir de la realización de un diagnóstico ambiental para detectar las oportunidades de mejora en cuento a los impactos que puede producir en el ambiente y, a partir de allí desarrollar una planificación ambiental que luego podrá poner en marcha. Es importante que periódicamente se realicen revisiones que permitan realizar acciones correctivas en caso de ser necesario. (Kent, 1999)

2.5. NORMAS LEGALES

En principio, para poder aplicar cualquier documento, criterio, modelo o programa de gestión ambiental, la organización debe identificar y dar evidencia del cumplimiento de la legislación vigente en los distintos niveles del estado:

- Nacional;
- Provincial;
- Municipal.

A continuación, se mencionarán normas legales ambientales vigentes en Argentina, Provincia de Buenos Aires y la Ciudad de La Plata, que podrían ser exigibles a los hoteles de la Ciudad de La Plata.

2.5.1. Legislación Nacional

Artículo 41 Constitución Nacional:

“Todos los habitantes gozan del derecho a un ambiente sano, equilibrado, apto para el desarrollo humano y para que las actividades productivas satisfagan las necesidades presentes sin comprometer las de las generaciones futuras; y tienen el deber de preservarlo. El daño ambiental generará prioritariamente la obligación de recomponer, según lo establezca la ley.”

En el mismo, se explicita que la Nación debe dictar las normas correspondientes y que las autoridades deben asegurar el cumplimiento de este derecho.

Ley 25.997 – Ley Nacional de Turismo

Dicha ley, tiene como objetivo principal la promoción y el impulso de la actividad turística a nivel nacional *“mediante la determinación de los mecanismos necesarios para la creación, conservación, protección y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos nacionales, resguardando el desarrollo sostenible y sustentable y*

la optimización de la calidad, estableciendo los mecanismos de participación y concertación de los sectores público y privado en la actividad.”

En ella, se mencionan entre otros, dos principios rectores relacionados directamente con el presente trabajo de investigación, siendo estos el desarrollo sustentable y la calidad.

- *“El turismo se desarrolla en armonía con los recursos naturales y culturales a fin de garantizar los beneficios a las futuras generaciones. El desarrollo sustentable se aplica en tres ejes básicos: ambiente, sociedad y economía.”*
- *“Es prioridad optimizar la calidad de los destinos y la actividad turística en todas sus áreas a fin de satisfacer la demanda nacional e internacional.”*

Ley 18.828- Hotelería

Ámbito de aplicación: *“Los establecimientos comerciales en zonas turísticas o comprendidas en planes nacionales de promoción del turismo y los que por sus características el órgano de aplicación declare de interés para el turista, que ofrezcan normalmente hospedaje o alojamiento en habitaciones amuebladas, por períodos no menores al de una pernoctación, a personas que no constituyan su domicilio permanente en ellos...”*

En ella se detallan obligaciones, prohibiciones, estímulos y sanciones para los establecimientos que se definen más arriba.

Ley 25.675 – Ley General del Ambiente

Como se establece en su artículo 1º de la presente ley:

“...establece los presupuestos mínimos para el logro de una gestión sustentable y adecuada del ambiente, la preservación y protección de la diversidad biológica y la implementación del desarrollo sustentable.”

El objetivo de dicha ley es la preservación de los recursos a través de generación de conciencia ambiental a partir de la educación, la integración de los actores sociales minimizando riesgos y propulsando la implementación de planes nacionales orientados a este fin.

Las legislaciones provinciales y municipales deben ser congruentes con lo establecido por la Ley General del Ambiente.

Toda posible causa generadora de problemas ambientales debe tratarse preventiva y prioritariamente.

Se deberá custodiar los recursos naturales para que puedan ser disfrutados oportunamente por las generaciones futuras.

Deberán gestionarse adecuadamente los recursos utilizados para propiciar el desarrollo económico y social para asegurar el disfrute de los recursos por parte de las generaciones futuras.

Ley 25.612 – Gestión integral de residuos industriales y de actividades de servicios

Establece los presupuestos mínimos de protección ambiental para la gestión de esta clase de residuos.

Los objetivos de dicha ley son:

- Asegurar la preservación ambiental
- Reducir los riesgos que pueden ser producidos por los residuos
- Reducir la cantidad de residuos generada
- Incentivar la utilización de tecnologías limpias que contribuyan al desarrollo sustentable

Ley 25.916 – Gestión integral de los residuos domiciliarios

Según se define en el artículo 2º de la ley, son residuos domiciliarios *“aquellos elementos, objetos o sustancias que como consecuencia de los procesos de consumo y desarrollo de actividades humanas, son desechados y/o abandonados.”*, pudiendo ser éstos, de diferentes orígenes: residenciales, comerciales, urbanos, a excepción de los que posean normas específicas que los regulen.

Dentro de lo que se denomina gestión integral de los residuos se contemplan diferentes actividades:

- 1) Generación: comprende la producción de los residuos.
- 2) Disposición inicial de los residuos:
 - General: sin clasificación
 - Selectiva: la separación y clasificación de los residuos se encuentra a cargo del generador de los residuos
- 3) Recolección:
 - General: sin discriminación del tipo de residuos
 - Diferenciada: con discriminación del tipo de residuo
- 4) Transferencia: almacenamiento y acondicionamiento de los residuos para ser transportados.
- 5) Transporte de los residuos
- 6) Tratamiento: acondicionamiento de los residuos para su disposición final y valoración (reciclaje y reutilización)
- 7) Disposición final de los residuos

Los objetivos de la presente ley implican minimizar los impactos negativos en el ambiente a través de la valorización de los residuos, la reducción de su generación y de un manejo adecuado de los mismos.

Ley 20.284 – Disposiciones para la preservación del recurso aire

La presente ley, fue sancionada y promulgada en el año 1973. En la misma se contemplan a todas las fuentes que sean capaces de producir contaminación

atmosférica. Entendiendo por contaminación atmosférica a *“la presencia en la atmósfera de cualquier agente físico, químico o biológico, o de combinaciones de los mismos en lugares, formas y concentraciones tales que sean o puedan ser nocivos para la salud, seguridad o bienestar de la población, o perjudiciales para la vida animal y vegetal o impidan el uso y goce de las propiedades y lugares de recreación.”*

Establece que los encargados de la aplicación y fiscalización de las disposiciones propuestas por dicha ley, serán la autoridad sanitaria nacional, provincial o de la Ciudad de Buenos Aires, dependiendo de la jurisdicción.

Será competencia de la autoridad sanitaria nacional, poner en marcha programas de concientización, capacitación, inversión y asesoramiento, procurando prevenir impactos en el recurso aire.

Las autoridades locales serán las encargadas de fijar niveles máximos de emisiones dependiendo del tipo de fuentes que las generen

2.5.2. Legislación Provincial

Constitución de la Provincia de Buenos Aires

Artículo 28: en dicho artículo se establece el derecho de los habitantes a gozar de un ambiente sano y, también se establece el deber de protegerlo para asegurar el disfrute de las generaciones futuras.

La Provincia se compromete a asegurar una gestión adecuada del medio ambiente preservando los recursos naturales, controlando el impacto de las actividades que se lleven a cabo dentro de la jurisdicción y promoviendo acciones que impliquen evitar la contaminación de los recursos aire, suelo y agua. Los habitantes, a su vez tienen derecho a solicitar y recibir información para contribuir en estos aspectos.

Ley 11.723 – Del medio ambiente

A fin de cumplir con el artículo 28 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, la presente ley *“tiene por objeto la protección, conservación, mejoramiento y restauración de los recursos naturales y del ambiente en general en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires”* permitiendo asegurar la calidad ambiental a las futuras generaciones y a las actuales.

En la misma se enumeran tanto derechos como deberes para los habitantes de la Provincia, respecto del medio ambiente: teniendo derecho al disfrute de un ambiente sano, a acceder a información al respecto y a participar de diferentes acciones destinadas a la protección del medio ambiente. Por otra parte, los habitantes tienen el deber de proteger el medio ambiente y evitar toda acción que pueda atentar sobre la conservación del mismo.

El poder ejecutivo provincial se compromete a establecer una política ambiental y a trabajar en conjunto con las autoridades municipales, siendo ambas autoridades (provincial y/o municipal) las encargadas de fiscalizar las acciones de los habitantes para evitar que las mismas puedan producir un impacto ambiental haciéndose responsables por las mismas.

Deberá realizarse una evaluación de impacto ambiental en todas aquellas actividades u obras que sean potenciales generadoras de impactos ambientales.

En el artículo 25, se establece a las Normas Técnicas como parámetros para determinar el nivel óptimo de calidad ambiental que permita asegurar la calidad de vida de los habitantes y la conservación de los recursos.

Los gobiernos provinciales y municipales deberán asegurar la educación ambiental promoviendo jornadas participativas y la capacitación para el desarrollo de nuevas tecnologías.

Se implementarán políticas que permitan la protección, el mejoramiento y la economía del recurso agua.

La autoridad competente, deberá definir parámetros en cuanto a la calidad del aire y determinar los niveles aceptables de emisiones, realizando también un control de la contaminación atmosférica producida por ruidos.

En cuanto a la energía, será el Ente Regulador de Energía el encargado de promover acciones tanto para el ahorro en el consumo de energía, para la utilización de energías disponibles y para la investigación y la inversión para la generación y desarrollo de nuevas tecnologías aplicadas a tecnologías tradicionales y alternativas.

En dicha ley también se mencionan las acciones relacionadas a la flora y la fauna que no serán explicitadas en detalle por no tener, el sector y ámbito de aplicación del presente trabajo, incidencia directa en estos aspectos.

Se delega en manos de los municipios el manejo y tratamiento de los residuos que no sean considerados especiales, patogénicos o radioactivos siendo, el municipio, el encargado de implementar acciones que conduzcan a minimizar la generación de los mismos, lograr la reutilización de aquellos desechos que así lo permitan, clasificarlos y evaluar el impacto de los mismos y de su disposición final.

Tanto la provincia como los municipios, serán los encargados de inspeccionar y asegurar el cumplimiento de las disposiciones que constan en la presente ley, aplicando las sanciones previstas en la ley, correspondientes a cada tipo de infracción a la misma teniendo en cuenta el grado de daño o impacto ocasionado sobre el medio ambiente.

Ley 13.592 – Gestión integral de residuos sólidos domiciliarios

En dicha ley se fijan *“los procedimientos de gestión de residuos sólidos urbanos, de acuerdo con las normas establecidas en la Ley Nacional N° 25.916”*. Definiendo a los residuos sólidos urbanos como *“aquellos elementos, objetos o sustancias generados y desechados producto de actividades realizadas en los núcleos urbanos y rurales, comprendiendo aquellos cuyo origen sea doméstico, comercial, institucional, asistencial e industrial no especialmente asimilable a los residuos domiciliarios.”*

La gestión integral de dichos residuos, tendrá por objeto acciones para el adecuado tratamiento de los mismos de manera ambiental, económica y socialmente viable. Dicha gestión comprenderá diferentes etapas: generación, disposición inicial, recolección, transporte, almacenamiento, planta de transferencia, tratamiento y/o procesamiento y disposición final.

La política ambiental propuesta tiene por objetivos incentivar la reducción de la generación de los residuos, separación en origen de los mismos impulsando su valorización, reutilización y reciclaje, como así también concientizar a la población de los diferentes municipios de la provincia respecto de acciones positivas respecto del cuidado del medio ambiente a través de campañas de sensibilización y educación.

Cada municipio deberá presentar su propio Programa de Gestión Integral de Residuos estableciéndose los plazos para la implementación y alcance de los mismos.

Tanto los municipios como la provincia, serán los encargados de vigilar el cumplimiento de lo dispuesto por la presente ley y de aplicar las acciones que correspondieren de acuerdo al impacto ambiental generado por su incumplimiento.

2.5.3. Ordenanzas municipales para la Ciudad de La Plata

Ordenanza 10462

Por medio de esta ordenanza se crea la “Agencia Ambiental La Plata” con el objetivo de desarrollar una política ambiental para la Ciudad de La Plata a través de diferentes acciones: planificación, implementación de programas, educación, etc. que permitan una mejora en la calidad ambiental.

Algunas de las funciones de la Agencia serán: el establecimiento de una política ambiental y el desarrollo de diferentes acciones que la sustenten; concientizar a la población local a través de distintos programas y educación; fomentar el desarrollo y la implementación de tecnologías limpias, favorecer la separación de residuos en origen y la reducción de desechos, dictar disposiciones y hacer cumplir las normativas referidas a la temática ambiental, realizar campañas de difusión de la política ambiental y de buenas prácticas ambientales, entre otros.

Plan de Separación y Clasificación de Residuos Secos

Dicho plan comenzó a implementarse en el año 2008 y sus objetivos son:

- Reducir la cantidad de residuos que van al relleno sanitario.
- Conservar recursos naturales, renovables y no renovables.
- Generar un cambio cultural en relación al tratamiento de los residuos domiciliarios.
- Generar fuentes de trabajo.

El plan consiste en:

- Realizar la separación de residuos secos (vidrio, plástico, cartón, papel y metales), colocándolos en bolsas verdes.
- Sacar la bolsa de lunes a viernes antes de las 8 hs. Al comenzar con este plan, la recolección no se realizaba diariamente en todos los barrios sino que se había realizado una división en la cuadrícula de la Ciudad, realizándose la recolección los días lunes, miércoles y viernes en las calles que van de 44 a 32 y de 1 a 31 y, los martes, jueves y sábados en las calles que van de 44 a 72 y de 1 a 31. Con el fin de incentivar el uso de la bolsa verde la Municipalidad decidió, a partir del mes de septiembre de 2012, extender el servicio de lunes a viernes incluyendo nuevas zonas: Villa Castells, City Bell, Gonnet, Villa Rica y Villa Elisa.
- Un camión recolecta las bolsas y las lleva al depósito de residuos secos.
- Una vez en el depósito se realiza la separación y clasificación de los residuos.

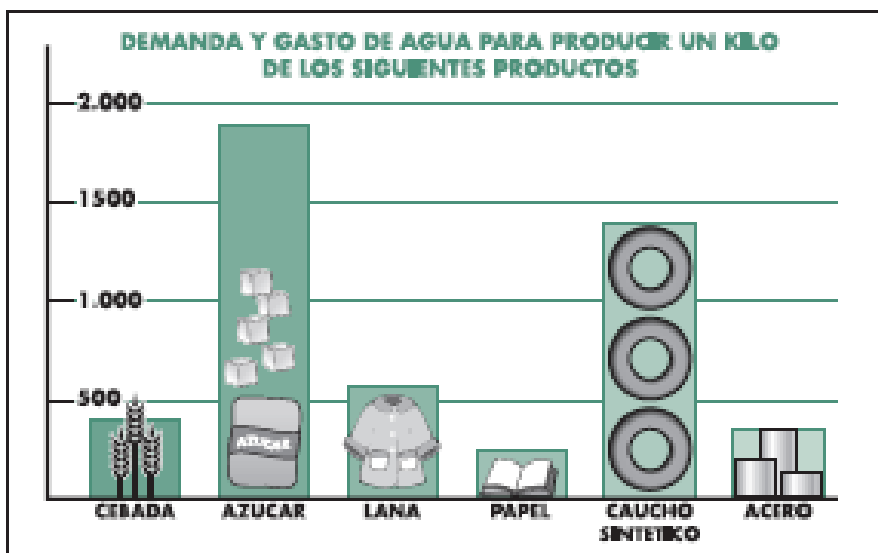
2.6. RECURSOS

2.6.1. El agua

El agua es un recurso renovable pero finito teniendo en cuenta el aumento en el consumo del mismo.

Este recurso es prioritario para la vida sobre nuestro planeta. Si bien es uno de los recursos que más abundan sobre la superficie terrestre, sólo el 3 % del agua del planeta es dulce y sólo el 1% se encuentra disponible ya que el 2 % restante se encuentra en estado sólido²⁵. El 97 % de agua que resta pertenece a los mares y océanos, agua no apta para el consumo por su alto contenido de sal.

El agua se utiliza a diario y para diferentes acciones: aseo personal, cocinar, regar el jardín, pero no debemos olvidarnos que también se encuentra presente en los diferentes procesos productivos de los insumos que consumimos diariamente, generación de energía, etc. Sólo a modo ilustrativo se muestra el siguiente cuadro en el cual pueden observarse los diferentes niveles de consumo de agua para producir distintos productos.



Fuente: Buenas Prácticas para Turismo Sostenible. Una guía para el pequeño y mediano empresario. Rainforest Alliance.

Es importante aclarar que, para el consumo humano, el agua debe ser potabilizada, lo que implica un largo proceso que requiere del uso de químicos, recursos y energía²⁶

Según la Rainforest Alliance, se calcula que una persona puede vivir con 50 litros diarios para satisfacer las necesidades personales y de su hogar. A pesar de ello, en los países desarrollados se llega a consumir entre 400 y 500 litros mientras que en otros lugares del planeta el acceso al recurso es muy difícil. Y, de seguir esta tendencia, se espera que este vital recurso llegue a escasear.

Dicho lo anterior, es fundamental hacer un uso racional y respetuoso del recurso ya que el desperdicio o excesivo consumo por parte de algunos habitantes producen un deterioro en la calidad y la cantidad del servicio recibido por otros.

²⁵ Buenas prácticas para turismo sostenible. Guía metodológica para el desarrollo de turismo sostenible en el Perú.

²⁶ Guía de recomendaciones ambientales. Secretaría de Turismo de la Nación.

Según datos expuestos en la página oficial de Aguas Bonaerenses S.A. (ABSA S.A.)²⁷, empresa que presta el servicio en la Ciudad de La Plata, ámbito de la investigación del presente trabajo, y en 90 localidades más de la Provincia, donde tiene la concesión la empresa, se consumen en promedio 300 litros diarios por persona, estimando que los necesarios serían 80 litros aproximadamente.

En la misma se dan otros datos que sirven de ejemplo para darse cuenta de la necesidad de gestionar adecuadamente el recurso:

- Una canilla abierta vierte entre 6 y 7 litros por minuto.
- Una canilla que gotea desperdicia 12 mil litros de agua al año.
- Un tanque de inodoro que pierde agua desperdicia entre 34 mil y 80 mil litros por año.

En el caso del turismo, el consumo de agua puede darse en mayor cantidad en algunos períodos principalmente si el destino tiene una estacionalidad muy marcada. Esto implica que existe una exigencia mayor durante ciertos períodos que, de no poder cumplirse, perjudicaría la prestación del servicio. Dado que este recurso es fundamental para la prestación del servicio de alojamiento, es primordial que se realice un cambio en la gestión del mismo comenzando por realizar un uso sustentable.²⁸

2.6.2. La energía

Como ya lo planteaba la Federación Empresaria Hotelero Gastronómica de la República Argentina en el año 2005²⁹, a nivel mundial se evidencia una crisis energética debido al agotamiento de los recursos necesarios para la generación de energía convencional.

En la Conferencia de Kyoto (Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático), en 1997, se planteaba la necesidad de utilizar racionalmente la energía y desarrollar nuevas energías limpias a fin de reducir la emisión de gases contaminantes. El acuerdo firmado en ese entonces, entró en vigencia recién en el año 2005.

Si se centra la atención en la actividad turística y, puntualmente en la hotelería, sector objeto de estudio del presente trabajo de investigación, es importante destacar que para la prestación del servicio es necesaria la utilización de diferentes fuentes de energía, tanto eléctrica como térmica. Tanto es así que, según la FEHGRA³⁰, el segundo costo en importancia dentro de la actividad hotelera, después de los salarios es el de la energía. Y, para el Ministerio de Turismo de la Nación³¹, llega a representar el 20 % de los costos totales de la organización.

Por todo lo antes mencionado, estos organismos recomiendan implementar prácticas de mayor eficiencia energética lo que permitirá, sin reducir la satisfacción en la prestación del servicio, ahorrar en el consumo reduciendo el impacto al ambiente producto de las emisiones generadas.

²⁷ <http://www.aguasbonaerenses.com.ar/ayc-cuidado-del-agua.php>

²⁸ Guía de recomendaciones ambientales. Secretaría de Turismo de la Nación.

²⁹ Manual de Uso Racional de Energía para establecimientos Hoteleros y Gastronómicos de la República Argentina. FEHGRA. 2005

³⁰ Manual de Uso Racional de Energía para establecimientos Hoteleros y Gastronómicos de la República Argentina. FEHGRA. 2005

³¹ Guía de recomendaciones ambientales. Secretaría de Turismo de la Nación.

En el año 2012, en oportunidad de celebrarse el Día Mundial del Turismo, el Sr. Taleb Rifai³² aseguró que *“El turismo está a la vanguardia de algunas de las iniciativas sobre sostenibilidad energética más innovadoras del mundo”* mencionando entre otras a las soluciones energéticas para hoteles. Por lo tanto, existe gran variedad de acciones³³ a realizar para cumplir con las metas propuestas.

Si bien, desde el 1° de enero de 2011, la Ley Nacional 26.473 prohíbe la comercialización de lámparas incandescentes, es importante mencionar que OSRAM³⁴ recomienda la utilización de lámparas halógenas porque llegan a ahorrar hasta un 30 % de energía y lámparas de bajo consumo que producen hasta un 80 % de ahorro en cualquiera de sus modelos, desde los más costosos hasta los más económicos con una vida útil superior a las lámparas convencionales.

A su vez, tendientes a satisfacer la necesidad de una mayor eficiencia energética, la compañía Philips, ofrece diferentes alternativas para hoteles: lámparas con diferentes diseños y funciones, televisores, etc. a través del Programa “Pura hostelería” donde se muestran soluciones innovadoras para hoteles. A su vez, la compañía trabaja junto a los hoteles que así lo requieran, realizando una evaluación de las mejores opciones para cada sector del establecimiento³⁵.

En oportunidad de entrevistar al Sr. Gabriel Meta³⁶, recomienda la utilización de lámparas de tecnología LED. La tecnología LED, permite un ahorro energético de entre un 45% y un 80%, a la vez que cuida el medio ambiente a través de la reducción de emisión de CO₂³⁷.

2.6.3. El aire

El aire es una mezcla de gases que constituyen la atmósfera terrestre. La misma está conformada por vapor de agua, nitrógeno, oxígeno y, dióxido de carbono y gases nobles en menor medida³⁸.

La contaminación atmosférica puede tener diferentes fuentes: naturales o artificiales. Éstas últimas, causadas por el accionar del hombre, provocan entre otras cosas la reducción de la capa de ozono y el cambio climático.

En el sector hotelero, se utilizan sustancias que agotan la capa de ozono (CFC: clorofluorocarburos) en los sistemas de aire acondicionado, calefacción, refrigeración, minibares, equipos de protección contra incendio, elementos de limpieza, entre otros. Aunque la calidad del aire, también puede ser disminuida por efecto de los olores provenientes de las cocinas o el humo del tabaco³⁹, actualmente prohibido en los establecimientos hoteleros.

³² Taleb Rifai, Secretario General de la Organización Mundial del Turismo.

³³ Se detallarán en el capítulo referido a las recomendaciones.

³⁴ Fábrica de lámparas con presencia a nivel mundial.

³⁵ A modo de ejemplo y sin ánimo de comparar las instalaciones de los hoteles de la Ciudad de La Plata con un hotel de lujo, en el siguiente link podrán observarse los beneficios en números.
<http://www.revistavivienda.com.ar/destacadas/hotel-de-lujo-estrena-tecnologia-led-de-philips>

³⁶ Licenciado en Marketing y actualmente Leader Hospitality Sales en Philips Lighting

³⁷ http://www.lighting.philips.com.ar/lightcommunity/trends/green/green_and_lighting.wpd

³⁸ Diccionario Esencial de las Ciencias. Real Academia de Ciencias Exactas, Físicas y Naturales. Ed. ESPASA. Madrid, 2001.

³⁹ Guía de recomendaciones ambientales. Secretaría de Turismo de la Nación.

2.6.4. El ruido

El ruido es un sonido que resulta indeseable o molesto para la persona que lo percibe. El mismo produce una contaminación ambiental invisible.

La intensidad de los ruidos puede medirse en decibeles. Se calcula que el oído de una persona tolera entre 50 y 60 decibeles. Por encima de este valor, resultará perjudicial para su salud.

En la ciudad, los ruidos pueden provenir de los transportes, maquinaria en la vía pública, gritos, etc.

Dentro de un establecimiento hotelero, también se producen ruidos que pueden alterar el bienestar de los huéspedes como: descarga de insumos, trabajo de los empleados (limpieza, reparaciones, utilización de electrodomésticos), ascensores, televisor o música de otros huéspedes, entre otros.⁴⁰

2.6.5. Los residuos

La Real Academia Española, define a los desechos de la siguiente manera:

- *Aquello que queda después de haber escogido lo mejor y más útil de algo.*
- *Cosa que, por usada o por cualquier razón, no sirve a la persona para quien se hizo.*
- *Residuo, basura.*

Explicado esto, puede entenderse que aquello que se considera residuo porque ha dejado de cumplir determinada función puede ser utilizado por otra persona o en otra función.

Actualmente, nos encontramos ante una gran cantidad de bienes e insumos que han sido diseñados para facilitar algunas cuestiones de la vida diaria pero que no han sido pensados para ser reutilizados. Tal es el caso de: servilletas o pañuelos de papel, fuentes, platos y cubiertos descartables, etc. Como lo dicen sus propios nombres, fueron diseñados para utilizar y descartar.

“La ausencia de gestión y tratamiento de los residuos ocasiona diversos impactos en el ambiente” (MINTUR, 2007). Puede mencionarse la contaminación de los cursos de agua, la contaminación de aguas subterráneas a través de la filtración de sustancias tóxicas o líquidos producto de la descomposición de desechos, etc.

Para realizar una correcta gestión de los residuos, se recomienda basarse en la estrategia de las “3 R”⁴¹:

Reducir: implica adquirir productos a granel para evitar la excesiva cantidad de empaques o envoltorios y evitar adquirir productos descartables. De esta forma, se disminuirá la producción de residuos.

Reutilizar: darle un nuevo uso a aquellos productos que ya cumplieron con su función original, como por ejemplo, rellenado de envases para otros usos. Otro ejemplo es la adquisición de pilas recargables evitando ser desechadas luego de su primer uso. Esto disminuye la generación de residuos como así también la contaminación ambiental producto de desechar las pilas.

⁴⁰ Guía de recomendaciones ambientales. Secretaría de Turismo de la Nación.

⁴¹ Guía práctica de Buenas Prácticas. Gestión de las cuestiones ambientales y sociales en el sector del alojamiento.

Reciclar: utilizar un producto que ya cumplió su función original, como insumo para la producción de uno nuevo. Para ello, es necesario adquirir productos que presenten el siguiente signo en su envase.



Al gestionar los residuos o desechos de esta forma⁴²:

- Se conservan los recursos naturales.
- Se ahorra energía.
- Se reduce la generación de gases contaminantes.
- Se generan puestos de trabajos en recolección, clasificación y reciclaje de los residuos sólidos.

A continuación, se brindarán ejemplos numéricos de los beneficios del reciclado de residuos⁴³:

- Al reciclar 1 tonelada de papel, se evita la tala de 17 árboles.
- El reciclado del vidrio molido ahorra un 32% de energía ya que funde a una temperatura menor que la fabricación de vidrio nuevo.
- Reciclando plástico, se consumen menos materia prima derivada del petróleo.
- 20 latas de aluminio recicladas equiparan al costo en dinero y energía a lo que cuesta hacer una lata nueva.
- En la Ciudad de La Plata, 300 trabajadores salieron del circuito informal de trabajo para pasar a trabajar en el reciclaje de residuos.

Según datos de Rainforest Alliance⁴⁴, el contenido de un recipiente de basura de un hotel tradicional está constituido por:

- 33% de papel y cartón
- 20% de restos de alimentos
- 19% de polvo y cenizas
- 10% de vidrio
- 8% de metal (aluminio)
- 8% de desechos varios
- 7% de plástico
- 4% de textiles

Con una gestión adecuada de los desechos se puede reducir su cantidad entre un 40% y un 60%.

En el Capítulo 5 del presente trabajo se brindarán algunas recomendaciones prácticas para lograr una adecuada gestión de los diferentes recursos.

⁴² Guía de recomendaciones ambientales. Secretaría de Turismo de la Nación.

⁴³ Reciclado de residuos. Municipalidad de La Plata.

⁴⁴ Buenas Prácticas para Turismo Sostenible. Una guía para el pequeño y mediano empresario. Rainforest Alliance.

CAPÍTULO 3

DIAGNÓSTICO

Precisiones preliminares

La ciudad de La Plata, en su sitio oficial de Internet, dispone de una lista de hoteles, la cual fue tomada como referencia para la realización de las entrevistas previstas para la investigación. Los hoteles mencionados son los siguientes:

- Hotel Corregidor – 4 estrellas
- Hotel Argentino – 3 estrellas
- Hotel del Rey – 3 estrellas
- Hotel del Sol – 3 estrellas
- Hotel San Marco – 3 estrellas
- Hotel Benevento – 3 estrellas
- Hotel Catedral – 3 estrellas
- Hotel La Plata – 3 estrellas
- Hotel Cristal – 3 estrellas
- Hotel Acuario – 3 estrellas
- Hotel Diamante – 2 estrellas
- El retiro – 2 estrellas
- Hotel Roga – 2 estrellas
- Hotel Saint James – 1 estrella
- Hotel Avenida
- Hotel Sueños
- Vendrás alguna vez – Bed & Breakfast
- Via 51 – Apart Hotel

Dentro de la lista se pueden encontrar hoteles desde una a cuatro estrellas pasando por Aparts y Bed&Breakfast considerados en la misma lista. Cabe destacar que, una vez finalizada la parte de la investigación donde se realizaron entrevistas en los hoteles, se produjo una recategorización de los mismos, quedando en la lista de hoteles de la Ciudad de La Plata registrados en el Registro Provincial de Hoteles y Afines, los siguientes:

- Hotel Corregidor – 3 estrellas
- Hotel Argentino – 3 estrellas
- Hotel del Sol – 3 estrellas
- Hotel San Marco – 3 estrellas
- Hotel La Plata – 3 estrellas
- Hotel Diamante – 2 estrellas
- Hotel Roga – 2 estrellas
- Hotel Sueños – 2 estrellas
- Hotel Saint James – 1 estrella
- Hotel Plaza – 1 estrella
- Vendrás alguna vez – Bed & Breakfast
- Via 51 – Apart Hotel 3 estrellas superior

La investigación parte de una lista de chequeo⁴⁵ en la cual se incluyeron diferentes aspectos sobre los que se consideró necesario indagar para establecer el diagnóstico motivo de la investigación. La misma debió ser realizada a todos los prestadores hoteleros de la ciudad de La Plata.

Se considera necesario aclarar que resultó una tarea ardua el poder contactar a los prestadores, para lo cual se utilizaron diferentes formas: envío de mails, llamadas telefónicas y reuniones personales.

Sólo algunos de ellos accedieron a responder en la primera solicitud; mientras que a muchos otros hubo que insistirles para poder realizar la entrevista; y finalmente algunos otros se negaron a responder aludiendo como argumentos fundamentales la falta de tiempo o, simplemente, diciendo que no respondían preguntas a estudiantes.

Del total de diecisiete hoteles de la ciudad, se pudo realizar la entrevista en trece de ellos.

Uno de los cuestionarios fue respondido por una de sus dueñas y devuelto a la semana siguiente ya que no accedieron a responder de forma personal, fundamentando falta de tiempo, por lo que no se tiene evidencia de que las respuestas dadas se ajusten a la realidad del establecimiento.

Por su parte, el resto de las entrevistas se realizaron en forma personal con los dueños, gerentes y/o, en algunos casos, con una persona designada por el gerente siendo éstas últimas, recepcionistas o encargados.

Se comenzó por explicar la motivación de la entrevista y de las preguntas a realizar para poder formalizarlas de manera que se sintieran cómodos y no inspeccionados.

Una vez comprendido esto, se pudo comenzar en cada caso con la formulación de las preguntas.

3.1. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los resultados que se detallarán a continuación, surgen de los datos recabados a partir de las entrevistas y de la observación directa en los diferentes establecimientos.

3.1.1. Percepción sobre la gestión ambiental

Características generales

El sector hotelero de la ciudad está representado, tal como se mencionó anteriormente, por establecimientos de diferentes categorías.

Si se considera el tamaño de los establecimientos, existen diferencias marcadas dentro de la muestra seleccionada. Mientras que algunos de ellos cuentan con sólo tres habitaciones, hay otros que poseen más de setenta. Por lo tanto, es evidente que la oferta es bastante variada en cuanto al servicio que ofrecen. De hecho, únicamente el 8 % de los hoteles ofrece el servicio de restauración, 23 % ofrece room service y el total de los hoteles ofrecen desayuno dentro de sus servicios. Asimismo, el servicio de lavandería generalmente está tercerizado; aunque en los establecimientos de menor tamaño son los mismos dueños los que realizan los lavados en el lugar.

⁴⁵ Esta fuente de recolección de datos puede observarse en el Anexo A.

Observando la ubicación geográfica de los mismos, aparece menor dispersión en la muestra. Exceptuando uno de los establecimientos⁴⁶, el resto se encuentra ubicado en el casco urbano, cerca del centro neurálgico de la ciudad.

Especificidades de la demanda y valoración sobre el cuidado ambiental

Por ser La Plata, la ciudad capital, centro de los trámites administrativos de la Provincia de Buenos Aires y, a su vez, sede de la Universidad Nacional de La Plata, los prestadores manifiestan que la demanda turística está compuesta por:

- Personas que llegan para realizar trámites administrativos durante los días hábiles;
- Participantes de congresos, posgrados y eventos del ámbito académico;
- Deportistas;
- Políticos;
- Asistentes a shows y eventos deportivos, culturales y musicales que se ofrecen, principalmente, en el Estadio Único de la Ciudad;
- Pacientes de los diferentes establecimientos de salud públicos y privados de la ciudad; y, en menor medida,
- Turistas que llegan para conocer la ciudad y sus atractivos.

La administradora de un hotel⁴⁷ aclaró que trabaja con enfermos del Hospital de Niños o familiares, casi en su totalidad, y que tiene convenio con obras sociales.

En general, los prestadores, si bien consideran que puede ser importante y, en su mayoría están de acuerdo en que los huéspedes cada vez son más exigentes en cuanto a la gestión ambiental, consideran que es algo que sólo les traerá aparejado el incremento de los costos. Aspecto que se considera necesario desmitificar a través de las conclusiones que surjan de la investigación.

En uno de los casos y, resulta importante resaltarlo, el gerente del hotel⁴⁸ respondió que la clase de clientes que llegan al hotel no exigen ciertos estándares de calidad, que en el caso de apuntar a otro público sí lo considerarían. A partir de esa respuesta, surgieron las siguientes cuestiones: ¿Qué tipo de público requiere de estándares de calidad? ¿No se puede brindar un servicio de calidad en un hotel de una estrella tanto como en uno de cinco estrellas?

Uno de los prestadores que realiza prácticas ambientalmente sustentables admitió que las realiza por una cuestión de costos, reconociendo el impacto que estas prácticas tienen en los mismos y no por una cuestión de cuidado del ambiente.

⁴⁶ El retiro, ubicado en 19 entre 506 y 508.

⁴⁷ Hotel ubicado en las cercanías del Hospital de Niños.

⁴⁸ Hotel de 3 estrellas, ubicado en la zona céntrica.

3.1.2. Los hoteleros y la identificación de la legislación ambiental

3.1.2.1. Marco legal y reglamentario vigente

Como se mencionó en el marco teórico, existe en nuestro país legislación ambiental referida a la protección de los recursos naturales como pueden ser la flora y la fauna, suelo, aire, agua, etc.

Teniendo en cuenta que los establecimientos objeto de estudio del presente trabajo de investigación, se encuentran en la ciudad y no inmersos en un medio natural, se toma como base para la investigación aquella normativa legal nacional, provincial y municipal referida al ambiente en general y residuos para consultar a los prestadores respecto de su conocimiento sobre las mismas y, posteriormente, al sector público sobre su nivel de exigencia.

3.1.2.2. Conocimiento de los prestadores respecto de la normativa legal ambiental

Al consultar a los prestadores sobre su conocimiento referido a la normativa legal ambiental vigente, los mismos respondieron que no tienen conocimiento de la misma, que no se les exige nada en especial respecto de lo ambiental, desde el municipio o la provincia.

Ideas de los hoteleros sobre la gestión ambiental: el tabaco

No obstante, en el caso de tres de las personas entrevistadas, mencionaron que conocen la norma “sobre el cigarrillo” o “el humo”. Según la Organización Mundial de la Salud, no hay ningún otro producto de consumo masivo que produzca tanto impacto sobre el ambiente desde su cultivo hasta su desecho como el tabaco.

La norma mencionada es la Ley 13.894 de la Provincia de Buenos Aires y la posterior Ley 14.381 que modifica la anterior. La primera, en su artículo primero, refiere que el objeto es “*la regulación de aspectos relativos al consumo, comercialización, publicidad, patrocinio, distribución y entrega de tabaco y/o derivados en todo el ámbito de la Provincia de Buenos Aires, a fines de la prevención y asistencia de la salud pública de sus habitantes*”. En las mismas se prohíbe el consumo de tabaco en dependencias de gobiernos y en espacios privados de acceso público dentro de los cuales estarían incluidos los establecimientos hoteleros. Las mismas, son normas referidas a la salud y no constan dentro de la normativa ambiental vigente.

Pero, se puede decir que el cigarrillo, tanto el humo exhalado al ambiente como las colillas de los cigarrillos, tienen un impacto negativo sobre el ambiente además de tenerlo en la salud tanto de fumadores como de fumadores pasivos.

El Ministerio de Salud de la Nación lleva adelante el Programa Nacional de Control del Tabaco. En su página oficial enuncia los efectos negativos que el cigarrillo puede tener en la salud siendo la principal causa de enfermedades, discapacidades y

muerdes en todo el mundo afectando el sistema respiratorio, cardiovascular, produciendo cáncer, entre otras afecciones.

En el ambiente, también se describen los siguientes impactos:

Incendios⁴⁹: es una importante causa de incendios en los hogares o en espacios públicos debido a cigarrillos mal apagados, motivo por el cual se prohíbe fumar en muchos parques nacionales;

Contaminación⁵⁰: desde su cultivo requiere del uso de pesticidas y fertilizantes altamente contaminantes tanto para el suelo y el agua como para la capa de ozono.

Durante su combustión es eliminado dióxido de carbono incrementando el efecto invernadero, junto con 7000 sustancias más que son liberadas al aire.

Según el informe del Ministerio de Salud, 4,5 trillones de colillas de cigarrillos son desechadas al año. Las mismas demoran 25 años en degradarse y muchas veces llegan hasta cursos de agua contaminándolos. Debido a las sustancias que contienen deberían ser tratadas como residuos peligrosos.

Deforestación⁵¹: la fermentación de las hojas de tabaco requiere de una exposición a altas temperaturas que se logra quemando gran cantidad de madera. Según un estudio de la Organización Mundial de la Salud, con la madera de un árbol sólo se logra la fermentación de hojas de tabaco para trescientos cigarrillos.

Si bien la Ley 13.894 permitía establecer zonas diferenciadas para fumadores, este permiso quedó sin efecto a partir de la Ley 14.381. En uno de los hoteles relevado, se puede observar una zona que pueden utilizar los fumadores. La misma, cumple con la reglamentación por ser un pequeño espacio abierto, a modo de un pequeño jardín, aunque durante la entrevista, la persona que respondió, reconoció que los huéspedes que fuman prefieren hacerlo en la calle. De todas formas aclaran que todavía no se les exige aunque, estando en conocimiento de la ley ya comenzaron a cumplirla. También, aclaran que es por una cuestión de respeto al pasajero que vendrá a alojarse posteriormente y a los otros huéspedes que no fuman.

Otras ideas o normas que relacionaron con la gestión ambiental

Continuando con el conocimiento de los prestadores sobre la normativa legal ambiental, uno de ellos confundió lo ambiental con lo referido a la seguridad y a la prevención de accidentes dando el ejemplo de los carteles de salida de emergencia, matafuegos, ascensores. Este aspecto, si bien se considera de vital importancia, no está directamente relacionado al tema de la investigación del presente trabajo.

Posición del sector público respecto del cumplimiento de la normativa legal ambiental

Luego de haberse formalizado las entrevistas con los prestadores de la ciudad, se llevó a cabo una entrevista con personal del Organismo Provincial para el Desarrollo

⁴⁹ <http://www.msal.gov.ar/tabaco/index.php/informacion-para-ciudadanos/efectos-del-tabaco-en-el-ambiente/incendios>

⁵⁰ <http://www.msal.gov.ar/tabaco/index.php/informacion-para-ciudadanos/efectos-del-tabaco-en-el-ambiente/contaminacion>

⁵¹ <http://www.msal.gov.ar/tabaco/index.php/informacion-para-ciudadanos/efectos-del-tabaco-en-el-ambiente/deforestacion>

Sostenible (OPDS). Durante la misma se consultó sobre la normativa ambiental vigente y las exigencias para con el sector hotelero confirmando lo expuesto por los prestadores: hasta el momento, no se les exige ninguna normativa legal ambiental nacional, provincial ni municipal a pesar de su existencia.

Por su parte, Soledad Fumagalli, representante de la Agencia Ambiental La Plata, también confirma que actualmente no se exige la normativa ambiental vigente sino que sólo se incita a cumplir con ciertas cuestiones como por ejemplo la separación de residuos.

3.1.3. Conocimiento de las normas técnicas

Conocimiento de organismos de normalización y normas técnicas

Al nombrar las normas técnicas, durante las entrevistas, ninguno de los prestadores conocía a qué se hacía referencia con esa terminología, el 15% confundía las mismas con la normativa legal por lo que en cada caso se debió ejemplificar para que pudieran comprender, mencionándoles normas específicas como la ISO 14001 de Sistemas de Gestión Ambiental y la IRAM-SECTUR42200, norma integral específica para el sector hotelero, entre otras herramientas del Sistema Argentino de Calidad Turística.

Uno de los prestadores⁵² aseguró que conocía las normas, que el municipio les acercaba información y que les exigía su cumplimiento. Al continuar con la conversación se evidenció que confundía las mismas con las normas de seguridad al aclarar que se había incrementado la exigencia de su cumplimiento a partir de lo ocurrido en Cromañón.

En otro caso, el recepcionista de un hotel, aseguró que cumplían con la normativa mostrándome el envoltorio de los jabones pero, el mismo no se refería a normas técnicas.

Al nombrar ISO, el 46 % reconoció que había escuchado nombrarla pero no tenían conocimiento de las normas. En menor medida, el 15 %, había escuchado nombrar al IRAM pero tampoco tenían conocimiento de las normas mencionadas.

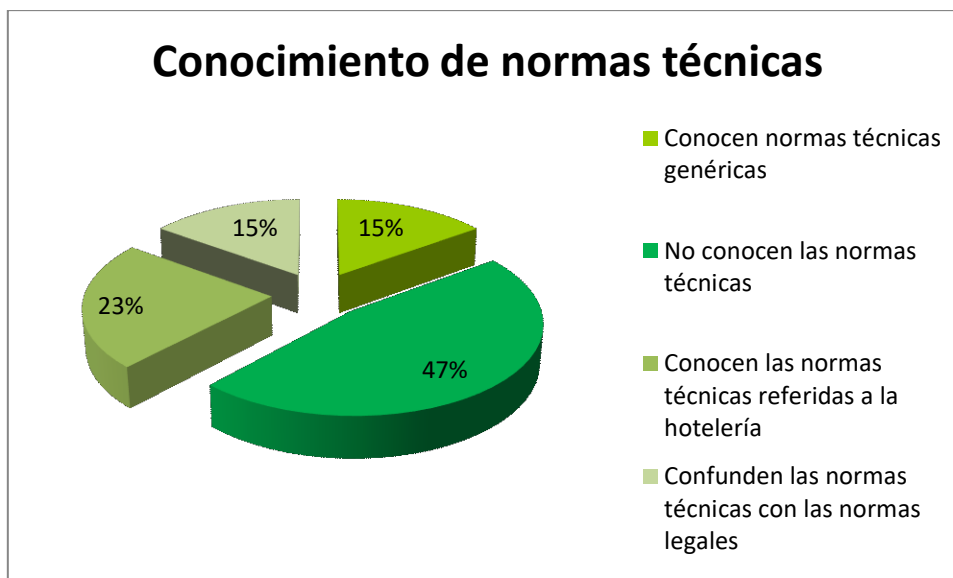
El gerente de un hotel⁵³, aseguró conocer la norma ISO 9001 pero no las ambientales ni las sectoriales. De todas formas afirmó que la clase de huéspedes que llegan a su hotel no requieren de esos estándares de calidad.

El 15 % de los prestadores, respondieron que conocían y sabían a qué se referían las normas de gestión ambiental aunque reconocieron que no las conocían en profundidad.

Para resumir, se expone a continuación un gráfico que da cuenta de los porcentajes concretos en cuanto al conocimiento de normas técnicas por parte de los prestadores.

⁵² Hotel de categoría tres estrellas.

⁵³ Hotel de categoría tres estrellas ubicado en zona céntrica.



Fuente: elaboración propia a partir de la información recabada.

Los prestadores, el rol del estado y los costos de la certificación

En todos los casos, aseguraron que el municipio no les acerca información al respecto. No conocen el Sistema Argentino de Calidad Turística ni las herramientas que ofrece para poder implementar.

Piensen que es algo costoso, sin saber que pueden implementarlas sin necesidad de incurrir en el costo de la certificación y, tampoco tienen conocimiento de que existen herramientas que pueden implementarse y distinguirse de manera gratuita por medio de los programas que ofrece el Ministerio de Turismo de la Nación tales como las Directrices y Buenas Prácticas.

Sólo un prestador⁵⁴ respondió que estaría dispuesto a implementar un sistema de gestión ambiental, siempre y cuando no le requiera incurrir en grandes costos ya que por el momento se encontraba con los socios verificando la situación económica y decidiendo la continuidad del negocio. Cabe destacar que es un pequeño establecimiento que ya está realizando prácticas sustentables tales como: blanqueado de sábanas y toallas al sol para evitar uso de cloro, reutilización de toallas por medio de la utilización de toallero eléctrico, utilización racional de las luces, reutilización de envases y compras a granel. Una de sus dueñas aclara que hace en el hotel lo que hace en su casa pero que le gustaría tener más conocimientos y poder implementar otras prácticas.

3.1.4. Política de gestión ambiental: conocimiento e implementación

Una política ambiental puede entenderse como las *“intenciones y dirección generales de una organización relacionadas con su desempeño ambiental, como las ha expresado formalmente la alta dirección”* (ISO 14001, 3.11).

⁵⁴ Bed & Breakfast ubicado en zona céntrica.

Al consultar sobre la implementación de una política de gestión ambiental, el 46% de los entrevistados aseguró desempeñar prácticas ambientalmente sustentables y el 54% restante no realiza ninguna práctica de este tipo. Sólo el 8% del total de los prestadores posee una política de gestión ambiental. A continuación, se detallan los casos específicos.

El dueño de uno de los establecimientos⁵⁵ respondió que creía estar implementando una política de gestión ambiental aunque no estaba formalizada. Explicó que, si bien no posee un manual de procedimientos, hay determinadas prácticas ambientales que ya están institucionalizadas, comunicándolas a su personal y a sus clientes. Para aclarar esto, ejemplificó las mismas, las cuales serán especificadas en el apartado de gestión de los recursos.

El prestador comentó que estas prácticas surgieron de él, de lo cotidiano y comenzó a inculcarlas a sus empleados que, como ante todo cambio, al principio opusieron resistencia porque creían que esto traería aparejado más esfuerzo por parte de ellos y, que los clientes tomarían a mal ciertas acciones. Le tomó un tiempo pero luego lograron adaptarse, comprender y finalmente se encuentran de acuerdo con la “política” implementada, logrando tomar conciencia del impacto ambiental que sus acciones pueden provocar. Para ello, la misma empresa les proporciona capacitación referida al tema.

Otro establecimiento⁵⁶ que dice tener una política de gestión ambiental es en el que no permitieron completar la lista de chequeo de forma personal por lo que no se puede evidenciar la respuesta. De acuerdo a lo completado en la lista de chequeo, implementan una política de gestión ambiental, tienen un manual, fue comunicado al personal y seleccionado un responsable para su implementación, dicen destinar recursos para la implementación y tener establecidos objetivos ambientales realizando un registro y control periódico para poder implementar acciones correctivas.

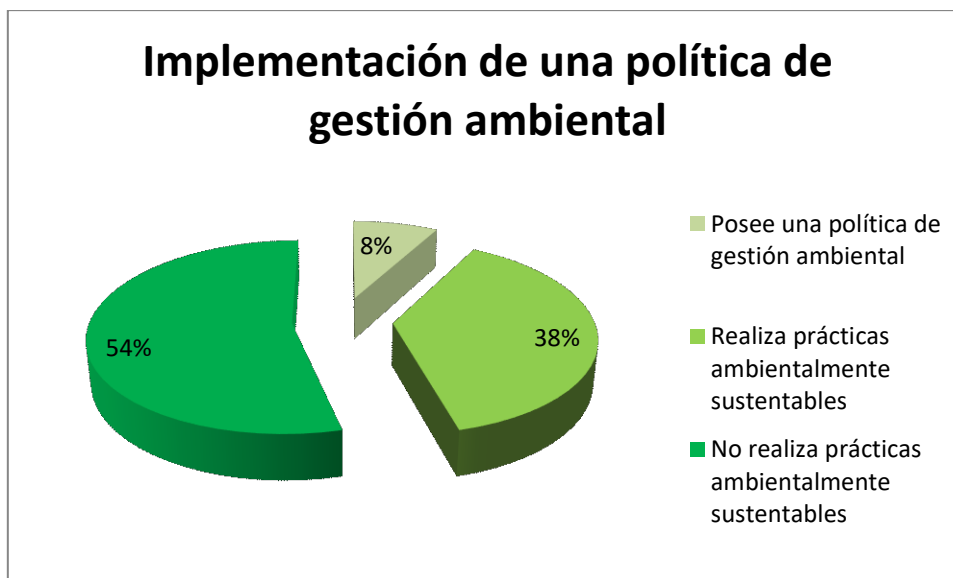
Al entender de la encargada de otro establecimiento⁵⁷, también implementan una política de gestión ambiental aunque no formalizada ya que, en realidad, lo que tienen son ciertas prácticas ambientalmente sustentables que fueron pautadas con el personal y que son oportunamente comunicadas, por medio del personal y de cartelera en las habitaciones, a los huéspedes.

El resto de los prestadores respondieron que no implementan ninguna política de gestión ambiental aunque algunos dicen realizar ciertas prácticas ambientalmente sustentables. Las mismas serán explicitadas en el apartado correspondiente a la gestión de los recursos.

⁵⁵ Hotel de categorización 3 estrellas, ubicado en zona céntrica.

⁵⁶ Hotel de categorización 3 estrellas, ubicado en zona céntrica.

⁵⁷ Apart Hotel de categorización 3 estrellas.



Fuente: elaboración propia a partir de la información recabada.

A pesar de que el 46 % de los prestadores asegura estar realizando prácticas ambientalmente sustentables y que algunos del resto de los prestadores dicen tener intención de realizarlas o por lo menos conocer más al respecto, en oportunidad de realizarse la entrevista con la Sra. Lourdes del OPDS, la misma aclaró que el 3 de diciembre de 2012 se realizó el primer taller de sensibilización del Programa Alojamiento Turístico Sustentable en la Ciudad de La Plata. Según cuenta, se comunicó al Ente Municipal para la Actividad Turística (EMATUR) quien se encargaría de comunicar sobre la realización de dicho taller a los prestadores de la ciudad y, para sorpresa de los especialistas, del mismo sólo participaron el Apart Hotel Vía 51, el Intercultural Hostel, el Hostel del Bosque y el Hostel Quuko. Con esto, como se conversó con la Sra., puede suponerse que no hubo una eficiente comunicación por parte del municipio o existe un total desinterés por parte de los prestadores locales. Este aspecto, referido a la comunicación de los diferentes programas se tratará en el apartado 4.2.2.

3.1.5. El rol de los empleados frente a la gestión ambiental.

Los empleados cumplen un rol fundamental a la hora de poder implementar un sistema de gestión ambiental y, hasta en el caso de sólo implementar prácticas ambientalmente sustentables. Ellos son quienes se encuentran en contacto permanente con los huéspedes y, por lo tanto, son los encargados de comunicar la política de gestión ambiental implementada por la empresa. Depende del conocimiento de la misma y de su compromiso con la implementación el que puedan transmitirla adecuadamente a los clientes, que la valoren y que colaboren en la implementación. Si no se encuentran convencidos de dicha política, difícilmente podrán inculcársela y comprometer a los huéspedes a formar parte del cambio.

En el caso de los establecimientos relevados, aquellos que implementan algún tipo de práctica ambientalmente sustentable coinciden en que al principio, los empleados se muestran reacios a llevar adelante las prácticas estipuladas, generalmente porque consideran que requieren de mayor esfuerzo y en otros casos porque creen que los

clientes pensarán mal de ellos; por ejemplo en el caso de la reutilización de toallas suponen que los clientes pensarán que lo hacen para ahorrar trabajo o costos para el hotel y no por cuidar el consumo de agua.

Con el correr del tiempo, luego de charlas informativas por parte de los dueños y de capacitaciones, los empleados comenzaron a tomar conciencia de los impactos que producen sus actividades dentro del establecimiento y de los beneficios que trae la implementación de prácticas sencillas que sólo requieren de un cambio de actitud y de compromiso de su parte, sin ser necesario un incremento del esfuerzo para realizar su trabajo. De a poco, las prácticas implementadas, pasaron a formar parte de la rutina diaria.

3.1.6. Los clientes/huéspedes y su percepción sobre el cuidado ambiental

Como se mencionó anteriormente, muchas veces se cree que los huéspedes pensarán que implementando prácticas ambientales tales como el cuidado del agua y de la energía, entre otras, el hotel está cuidando sus recursos económicos, ahorrando costos y hasta tal vez brindando un servicio de mala calidad. Tal es el caso de un establecimiento⁵⁸ en el cual, la recepcionista, persona designada para responder en oportunidad de realizar la entrevista, planteó que no podían pedirles a los huéspedes que no usen el agua por la que habían pagado al abonar la tarifa de la habitación. Esta es la percepción o creencia del 54 % de los hoteles relevados en la Ciudad de La Plata que, hasta hoy, no implementan ninguna práctica sustentable.

Es cierto que estas prácticas tienen como consecuencia la reducción de costos, tema que se tratará en mayor profundidad más adelante. Pero la reducción de costos no implica que deban prestar un servicio de mala calidad. Además, si consideramos que trae aparejado un beneficio medioambiental, debería por lo menos considerarse.

Debe tenerse en cuenta que, hoy en día, la población se encuentra muy informada respecto de los problemas ambientales a los que se encuentra expuesto nuestro planeta y que los turistas valoran cada vez más las prácticas ambientalmente sustentable y que, en muchos casos buscan prestadores ambiental y socialmente responsables pasando a ser esto una ventaja competitiva.

En el caso de los hoteles de la ciudad que implementan algún tipo de estas prácticas, consideran que los clientes las aceptan, valoran y que aportan a la causa desde su accionar contribuyendo con el cuidado del agua y la energía aunque siempre hay casos de gente que pasa por alto estas cuestiones dejando luces y televisores encendidos o el aire acondicionado a temperaturas extremas, o muy altas o muy bajas. Aspectos estos sobre los que quizás, estando en sus hogares, tendrían más cuidado.

Un ejemplo digno de destacar por su falta de conciencia ambiental, es el caso de una señora a la que al bajar a desayunar se le pregunta cómo había pasado la noche, cabe mencionar que era un día de calor y por la noche había refrescado. La señora responde que había tenido un poco de frío pero que no quiso molestar solicitando que encendieran la calefacción por lo que había optado por encender la ducha y dejar que corriera agua caliente para templar la habitación. Esto ocurrió en uno de los hoteles⁵⁹ en los que implementan prácticas ambientales y que son debidamente comunicadas por medio del personal y de cartelería en las habitaciones.

⁵⁸ Hotel de categorización 3 estrellas, ubicado en zona céntrica próximo a Plaza Moreno.

⁵⁹ Hotel de categorización 3 estrellas, ubicado en zona céntrica.

Los clientes son informados por medio del personal y de carteles pegados en las paredes de las habitaciones o trípticos que son dejados en las mesas de luz. En ningún caso, esta política es comunicada a través de su página web. Este es un aspecto que llama la atención durante la investigación, pero se repite en otros representantes del sector hotelero. Sin intención de hacer una comparación con los hoteles de la ciudad de La Plata, durante la investigación se revisaron las páginas web de hoteles que implementan una política de gestión ambiental y tampoco lo comunican a través de sus páginas. Tal es el caso del Hotel Hilton de la Ciudad de Buenos Aires que, en oportunidad de estar realizando una visita guiada al mismo, pude escuchar a un gerente comentar su muy interesante política de gestión ambiental; otro caso es el del Hotel Own de Buenos Aires que es un establecimiento sustentable desde su concepción y, por mencionar otro ejemplo podría nombrarse al Hotel Dos Reyes de la Ciudad de Mar del Plata, el cual ha certificado la norma ISO 14001 de Gestión ambiental. Queda el interrogante: si se encuentran convencidos de la importancia de implementar una política de gestión ambiental, ¿por qué no comunicarla y hasta, tal vez, utilizarla como una herramienta de marketing?

3.1.7. La elección de los proveedores

En la mayoría de los establecimientos, la elección de los proveedores depende de los costos, eligiendo a aquel que le ofrece los precios más económicos o, en otros casos, aquellos proveedores que le ofrecen mayor calidad y seguridad como por ejemplo el proveedor de alimentos.

Aquellos prestadores que implementan una política de gestión ambiental o alguna práctica ambientalmente sustentable, no lo comunican a sus proveedores.

Sólo en un hotel dicen elegir a proveedores certificados o que implementen buenas prácticas ambientales adquiriendo también, productos amigables con el ambiente, como papel reciclado y alimentos orgánicos.

Tampoco priorizan a los proveedores locales en el momento de sus compras.

Sólo en uno de los casos, la persona entrevistada responde que compran dulces artesanales, de la zona. Aclara que es por una cuestión de presentación de la mesa ya que compran frascos grandes y luego lo sirven en platitos y que, además, los huéspedes los prefieren.

3.1.8. Un aspecto clave: la gestión de los recursos

En el presente apartado se desarrollarán las prácticas ambientalmente sustentables llevadas a la práctica en los establecimientos relevados en la Ciudad de La Plata y que fueron descriptas por los responsables que accedieron a la entrevista y a completar la lista de chequeo.

El agua: en el caso de este recurso, es necesario aclarar que el 92% de los establecimientos poseen medidor de agua, el 8% restante corresponde a un establecimiento que no posee dicho medidor y su dueña aclara que seguramente será porque no tiene la habilitación definitiva.

A continuación se detallan las prácticas de ahorro de agua implementada por los establecimientos:

- Inculcar en los empleados que cierren las canillas cuando no las están utilizando, por ejemplo, cuando lavan la vajilla.
 - Instruir a los empleados para que puedan comunicar a los clientes la importancia del ahorro del agua a través de diferentes acciones.
 - Utilización de carteles informativos en las habitaciones para solicitar a los huéspedes que contribuyan con el cuidado del agua.
- En uno de los hoteles el cartel dice:

CONCIENCIA AMBIENTAL
¿Sabe cuántas toallas se lavan a diario en los hoteles del mundo?

Luego de brindar información al respecto, invitan a los huéspedes a ayudar a cuidar el medio ambiente seleccionando las toallas que necesitan ser lavadas.

- Reutilización de toallas solicitándoles a los huéspedes que dejen en el piso o en la bañadera, dependiendo del hotel, las toallas que deben ser lavadas y en el toallero las que pueden volver a utilizarse.
- Utilización de toallero eléctrico que seca las toallas (sólo en el Bed & Breakfast).
- Blanqueado de sábanas y toallas al sol para evitar utilizar cloro (sólo en el Bed & Breakfast).
- Recambio de sábanas cada dos o tres días en el caso de los huéspedes que permanecen varios días en el hotel.
- Utilización de carga completa al lavar ropa.
- Utilización de un suplemento en las duchas para reducir el consumo sin reducir el caudal de agua.
- Revisaciones periódicas de las instalaciones para evitar pérdidas.

El aire: al consultar a los diferentes prestadores si se había detectado alguna actividad que se desarrolle dentro del establecimiento que pudiera provocar un impacto en el aire, en general respondieron que no, excepto la encargada de un establecimiento⁶⁰ quien explicó que considera que el aire acondicionado puede provocar algún efecto negativo en el ambiente. Aclaró que los aires acondicionados son la única forma de calefaccionar y refrigerar el hotel y que, por tal motivo funcionan todo el año. Continuó explicando que saben que un artefacto con algún desperfecto puede afectar la salud respiratoria tanto de empleados como de huéspedes.

Reconociendo el mencionado impacto la práctica que se realiza es:

- Revisaciones, de mantenimiento y limpieza, periódicas para asegurarse el buen funcionamiento de los artefactos. A su vez, esta práctica permitirá mantener el rendimiento de las instalaciones y controlar el consumo.

Si bien, otros establecimientos también cuentan con aire acondicionado, ninguno de ellos reconoció el impacto que puede provocar el uso de los mismos y la falta de mantenimiento.

Desde la observación de la expresión de la mayoría de los prestadores ante esta pregunta, puede suponerse que no han hecho una evaluación o no se han detenido a pensar en los impactos que su actividad puede provocar en el ambiente.

⁶⁰ Apart Hotel de categorización 3 estrellas, ubicado en zona céntrica.

La energía: al mencionar este recurso, la totalidad de los prestadores se centraron en la energía eléctrica reconociendo el elevado costo de la misma.

Si bien, todos los establecimientos poseen un medidor y pueden comprobar su consumo a través de las facturas, no todos realizan prácticas que les permitan reducir el consumo.

A continuación se detallarán las prácticas implementadas en los diferentes establecimientos aunque cabe aclarar que muchas de ellas no se llevan a cabo para contribuir con el medio ambiente sino que las realizan para reducir costos, aspecto que también se considera válido ya que como consecuencia, también produce sus efectos sobre el ambiente.

- Utilización de lámparas de bajo consumo en el 100 % de los establecimientos. Esto se debe, en parte, a que actualmente y desde el 1° de enero de 2011 se encuentra prohibida la comercialización y el uso de lámparas incandescente por Ley Nacional 26.473. El dueño de uno de los establecimientos aclaró que utilizan lámparas de bajo consumo sólo en las zonas públicas y lámparas halógenas, que también reducen pero en menor medida el consumo, en las habitaciones debido a que las primeras tienen un mayor costo y los huéspedes las han robado en muchas oportunidades⁶¹.
- Revisación de las habitaciones una vez abandonadas por los huéspedes para controlar que las luces y los artefactos eléctricos (televisores, toallero, etc.) no hayan quedado encendidos y, en el caso de los aires acondicionados, que no los hayan dejado a temperaturas muy bajas o muy altas provocando un exceso de consumo energético.
- Utilización de luces con temporizador, de sensores de movimiento y fotocontrol en los pasillos. Aclaran que en estos casos no pueden utilizar lámparas de bajo consumo porque se queman fácilmente a causa del encendido y apagado constante, por lo que allí utilizan lámparas de ahorro (halógenas).
- Apagado de las luces en el lobby cuando ingresa luz natural o cuando es de noche y no hay movimiento de huéspedes, dejando sólo las necesarias para el movimiento del personal.
- Sistema de tarjetas magnéticas (tarjetas de corte) en las habitaciones, que enciende las luces al ingresar colocando la tarjeta en el lugar correspondiente e interrumpe el suministro eléctrico al retirarla. El 23 % de los establecimientos poseen este sistema. En el caso de las habitaciones que tiene frigobar, la heladera se encuentra conectada a otra línea en la que nunca se interrumpe el suministro.
- Apagado de los ascensores dejando en servicio uno solo por la noche.
- Evitar encender los sistemas de frío/calor centralizados a la vez. Este es el caso de un establecimiento⁶² en el que el gerente cuenta que el hotel posee once pisos y que los sistemas de aire se encuentran centralizados de a tres pisos. Por este motivo tratan de concentrar a los huéspedes y habilitar otro piso sólo en caso de ser necesario para evitar encender todos los sistemas de aire. En el caso de que todos los pisos se encuentren ocupados, de todas maneras se evita encender los sistemas de aire a la vez ya que explica que la empresa les cobra por potencia y no por tiempo de consumo, por lo que prefieren encender una hora cada uno y no triplicar la potencia al encender todos juntos.

⁶¹ Hotel de categoría tres estrellas.

⁶² Hotel de categoría tres estrellas, ubicado en zona céntrica.

- En el establecimiento nombrado en la explicación anterior también se invirtió en la colocación de un doble vidriado para evitar la pérdida de calor y de frío y así poder contribuir a la reducción del consumo de energía.

Se considera necesario aclarar que la mayoría de las prácticas descriptas se llevan a cabo en el 38 % de los establecimientos hoteleros.

El ruido: el 100 % de los prestadores coinciden en que no tienen detectadas actividades desarrolladas en el establecimiento que generen ruido ya que es el lugar elegido por los huéspedes para descansar y tratan de preservar dicha cuestión.

El gerente de un establecimiento comentó que antiguamente, el ascensor hacía ruido y para evitar que moleste a los huéspedes, se le incorporó un mecanismo que hace que actualmente sea silencioso.

Muchos de ellos, y principalmente los que se encuentran en lugares céntricos o cercanos a una avenida aseguran que el impacto sonoro lo reciben ellos por los ruidos provenientes de la calle.

En un hotel que se encuentra ubicado sobre una avenida, el gerente comentó que cuando su familia construyó el hotel hace muchos años, las mejores habitaciones fueron ubicadas justamente con vista a la avenida pero, actualmente, por el sonido de los autos considera que son las menos confortables.

Los gerentes de dos hoteles que se encuentran en la misma manzana en zona céntrica, coincidieron que se ven muy afectados por los ruidos molestos provenientes de un bar cercano que interrumpen el descanso de los huéspedes por las noches. Ambos hoteles aseguran haber realizado la denuncia correspondiente pero, a la fecha de la entrevista, no habían obtenido una solución.

Los residuos: es importante recordar en este apartado, que la Municipalidad de la Ciudad de La Plata, ofrece el servicio de recolección diferenciada de residuos secos y residuos húmedos. Para poder utilizar este servicio, los establecimientos deben sacar los residuos secos (reciclables), en bolsas verdes limpias y secas, dentro del horario y de los días en que está estipulada su recolección, de lo contrario no es efectiva la separación en origen.

Las acciones que se llevan a cabo en los establecimientos en cuanto al tratamiento y la reducción de los residuos son las siguientes:

- El 23 % de los establecimientos realizan la separación de residuos en origen, el 30% sólo realiza la separación en la parte de administración o cocina pero no en las habitaciones. En el caso de un hotel aseguraron que el personal se encarga de separar los residuos de las habitaciones, pero no hay seguridad de que sean lavados y preparados tal como lo requiere el programa para que puedan ser reciclados correctamente. En otro hotel aseguran que en realidad no se hace la separación en las habitaciones porque todos los residuos son secos. El resto de los establecimientos, no realiza la separación de residuos en origen. En uno de los establecimientos⁶³, al momento de la entrevista en el mes de junio, el gerente aclaró que no realizaban la separación de residuos porque hasta ese lugar no llegaba el sistema de recolección diferenciada. Aseguró que el camión que junta las bolsas verdes pasa por la vereda de enfrente

⁶³ Hotel ubicado sobre una avenida.

pero no por la del hotel. Actualmente el programa se ha extendido a otras zonas llegando a la zona donde se encuentra el mencionado hotel.

- Sólo el 8 % de los establecimientos reutiliza empaques. La encargada de un establecimiento explicó que los amenities (shampoo y crema enjuague) son ofrecidos en pequeñas botellitas que bien podrían ser recargadas pero como les parece que no queda prolijo no las recargan pero tampoco las tiran, sino que le buscan otra utilidad. Asegura que las lavan y que, cuando los huéspedes solicitan detergente a la administración para lavar los platos⁶⁴, se lo acercan en estas botellitas.
- El 8 % de los establecimientos compra productos que considera que generan menos residuos.
- El 8% de los establecimientos compra envases grandes para luego repartir en pequeños envase. Por ejemplo: mermeladas artesanales o productos de limpieza.

⁶⁴ Apart Hotel de categorización tres estrellas.

CAPÍTULO 4

OPINIÓN DE EXPERTOS Y PROFESIONALES DEL SECTOR

Con el objeto de obtener otra visión referida a la gestión ambiental en la hotelería, se entrevistó a profesionales y expertos de reconocida experiencia en el sector turístico y hotelero, representantes del sector privado y del sector público, que a su vez, hayan estado involucrados en procesos de mejora de la gestión ambiental de los establecimientos.

A continuación, se detallarán las opiniones organizando las respuestas de acuerdo al tema puntual, abordado.

4.1. Opiniones y recomendaciones de profesionales pertenecientes al sector privado y expertos en el tema de investigación

Implementación de un sistema de gestión ambiental

Comenzando por los beneficios que implica aplicar un modelo para minimizar los impactos ambientales negativos, Hugo Vecchiet⁶⁵ considera que la implementación de un sistema de gestión ambiental es siempre recomendable para todo emprendimiento hotelero, independientemente de la región en la que se encuentre.

Por su parte, Edgardo Regatky⁶⁶ va un paso más allá, y considera además que el ecoturismo es “clave para erradicar la pobreza y proteger el medio ambiente”, en línea con la resolución “Promoción del ecoturismo para la erradicación de la pobreza y la

⁶⁵ Hugo H. Vecchiet. Resumen de su currículum.

- Magister en Administración Hotelera, egresado de la Escuela de Hotelería de Trento y Cortina D' Ampezzo, Italia.
- Licenciado en Organización de Empresas, egresado de la Universidad Argentina de la Empresa (UADE).
- Quinta generación de hoteleros ejerciendo desde funciones básicas hasta gerenciales y directivas.
- Miembro fundador de la Fundación Gastronómica Argentina.
- Creador del primer lodge de pesca de Patagonia.
- Experto en planificación, desarrollo y gerenciamiento de hostelería pequeña y mediana escala operativa desarrollando aproximadamente setenta emprendimientos a nivel local e internacional.
- Desarrollador y auditor de normas ISO 9001:2008 y 14001:2004 de TÜV INTERNACIONAL para hostelería ambientalmente sustentable.
- Especialista en planificación, desarrollo y gestión del turismo de estancias colaborando en la puesta en marcha de más de trescientos cincuenta establecimientos.
- Consultor del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en materia de turismo y hostelería ambientalmente sustentable.
- Asesor del Consejo Federal de Turismo.
- Asesor de la Cámara Argentina de Comercio.
- Consultor externo del Consejo Federal de Inversiones (CFI)
- Representante argentino de la Comisión Iberoamericana de Seguimiento del Turismo Sostenible.
- Miembro fundador y presidente de la Fundación Ecoturismo Argentina.
- Miembro del Consejo Mundial de Turismo Sostenible.
- Lleva dictados aproximadamente trescientos cincuenta talleres, cursos y seminarios.
- Especialista en planificación de turismo y hostelería de bajo impacto ambiental en áreas silvestres protegidas y/o marginales.

⁶⁶Arquitecto Edgardo Regatky. Formó parte del Equipo Técnico, encargado de la elaboración de las Directrices de Gestión ambiental para prestadores.

protección del medio ambiente”, adoptada durante el pasado diciembre por la Asamblea General de las Naciones Unidas donde se insta a los Estados Miembro a impulsar políticas que promuevan el ecoturismo. Y, referenciando al documento “Hacia una hotelería más sustentable y verde”⁶⁷ considera que el turismo debe producir una revolución hacia una hotelería ambiental y socialmente responsable.

Asimismo, al entrevistar⁶⁸ a personal de la Asociación Empresaria Hotelero Gastronómica y del Instituto Superior de Hotelería, Gastronomía y Turismo “Ángel Salvadori”, ambos de la Ciudad de La Plata, responden que sería conveniente que los hoteles aplicaran normativas de calidad relacionadas a la gestión ambiental para tener los recaudos correspondientes con el medio ambiente.

Por su parte, Lourdes Pellejero, desde su opinión personal y no por su trabajo en el OPDS, comenta que no acostumbra a recomendar puntualmente a los prestadores certificar una norma. No porque no lo considere beneficioso sino porque la certificación implica un costo y, si se trata simplemente de una cuestión de conciencia ambiental, basta simplemente con implementar prácticas ambientalmente sustentables que impliquen un cambio en los hábitos y toma de conciencia, sin necesidad de incurrir en un costo extra. Aclara también, que aquellos alojamientos que han participado del programa propuesto por el OPDS, se encuentran preparados para afrontar los primeros pasos que implica la certificación de una norma referida a la gestión ambiental en el caso que así lo quisieran.

Los beneficios producto de la implementación de un sistema de gestión ambiental.

En relación a esta cuestión, se obtiene la respuesta de Hugo Vecchiet quien mencionaba que un emprendimiento que certificara según una norma como la ISO 14001, tendría como principal beneficio el Marketing ya que cada vez son más los tour operadores, clientes corporativos y pasajeros individuales que valoran y “se encuentran en sintonía” con un hotel que se preocupe por el medio ambiente. El segundo beneficio que obtendría sería la organización a nivel operativo y, por último y no menos importante, cumpliendo con los requisitos de la norma, el establecimiento puede reducir sus costos operativos entre un 15 % y un 20 %.

Por su parte, Edgardo Regatky asegura que los beneficios son múltiples tanto para el establecimiento como para la comunidad local y remite a “Guía para una gestión empresarial sostenible”⁶⁹ donde se detallan beneficios ambientales tales como: disminución del consumo de recursos, reducción de desechos y de emisiones lo cual, permite proteger al medio ambiente. En cuanto a los beneficios sociales, trabajar según una norma permite contribuir al desarrollo local y que la población se identifique con la empresa logrando un acercamiento entre ambas.

Conjugados, los beneficios mencionados sintéticamente en el párrafo anterior, traen como consecuencia los beneficios económicos a través de la reducción en la facturación de los diferentes recursos (agua, energía, etc.), reducción en la compra de insumos o reducción de los costos por compras a granel, etc. promoviendo una mayor competitividad por parte de la empresa.

⁶⁷Asociación Hoteles de Turismo de la República Argentina.

⁶⁸Entrevista realizada por medio de correo electrónico.

⁶⁹Rainforest Alliance

Por último, Rafael Ausejo, socio de Ruralka Hoteles⁷⁰, asegura que desarrollar un hotel sustentable es la forma de diferenciarse de los demás pero enfatiza el hecho de que es de suma importancia comunicárselo a los clientes.

Los costos de inversión. ¿una traba para la implementación de prácticas ambientalmente sustentables?

El 54 % de los prestadores entrevistados ponen como principal excusa que no realizan prácticas ambientalmente sustentables debido a que no pueden afrontar los costos necesarios para su implementación. Por lo tanto, se considera inevitable establecer algunas aclaraciones para poder desmitificar esta creencia. Para hacerlo, se tomarán los dichos y aclaraciones de especialistas en el tema y de prestadores de la ciudad.

Según aclara Lourdes Pellejero, la implementación de prácticas sustentables no implica incurrir en grandes costos sino que requiere de un cambio de actitud para poder modificar ciertas costumbres, como por ejemplo:

- Clasificar los residuos,
- Apagar las luces,
- Cerrar las canillas cuando no se estén utilizando,
- Evitar compras que impliquen generar más residuos.

Además, es importante resaltar que, en el caso de que un establecimiento desee acceder a algún tipo de distinción que lo reconozca como alojamiento sustentable, existen diferentes herramientas gratuitas como las mencionadas en apartados anteriores: Directrices de Gestión Ambiental para Prestadores Turísticos, Buenas Prácticas, Alojamientos Turísticos Sustentables, Norma IRAM-SECTUR 42200.

Por su parte, el Sr. Hugo Vecchiet, expresa que tanto la implementación de un sistema de gestión y hasta una certificación paga como lo sería certificar la Norma ISO 14001, no deben entenderse meramente como costos sino que deben tomarse como una inversión que resulta fácilmente recuperable a través del ahorro de los recursos.

Al respecto, Edgardo Regatky opina que en primer lugar se debería separar lo que son costos de inversión en infraestructura de los que son hábitos y gestión de management del establecimiento. Explica que en temas energéticos, los empresarios locales tienden a fijarse más en los costos de inversión inicial que en los de mantenimiento y, generalmente se inclinan por ahorrar en la inversión inicial. Por otra parte, considera que en nuestro país, el precio de la energía es muy inferior al promedio del resto de los países. Lo mismo ocurre con el agua cuyo costo es muy bajo y no se penalizan las pérdidas como en otros lugares. Por todo lo mencionado, considera que los costos “soft” que implican las buenas prácticas, manejo responsable de los residuos y separación en origen, no implican grandes erogaciones; y las inversiones “hard”, generalmente de infraestructura son más significativas.

En el caso de los prestadores de la ciudad de La Plata que han implementado prácticas sustentables, reconocen también que todo parte de un cambio de actitud y concientización por parte de los clientes tanto internos como externos y justifican los costos por ejemplo en el cambio de lámparas de bajo consumo debido a que han visto recuperado lo invertido en el ahorro en el consumo que se ve reflejado en las facturas del servidor; ejemplos similares ocurren en el caso del agua, entre otros.

⁷⁰ Presentación: “Cómo diseñar mis acciones para vender mi hotel sostenible”. Fitur Green. Madrid, 2013.

Por otra parte, el cambio puede ser gradual. No es necesario cambiar todas las lámparas en el mismo momento sino que puede hacerse a medida que las lámparas que se encuentran en uso dejen de funcionar. Lo mismo ocurre con el cambio de sanitarios y griferías que, a medida que requieren de un cambio pueden ir cambiándose por artefactos sustentables.

Para dar un ejemplo, supóngase el caso de que en un hotel debe cambiarse un inodoro porque ya no se encuentra en las condiciones adecuadas para prestar un servicio de calidad a los huéspedes. Se pidió un presupuesto de dos tipos de inodoros a una empresa que comercializa sanitarios en la Ciudad de La Plata⁷¹. La misma, brindó el presupuesto de dos artículos diferentes de marca Ferrum, cada uno en su versión tradicional y de descarga dual para poder realizar una comparación de sus precios. A continuación se detallarán los artículos y precios.

Código	Artículo	Importe
02-00143-031-000-000	FER DEPOS MARINA BCO	\$ 1.602,41
03-27815-000-000-000	FER DEPOS MARINA D/DUAL DHWXF BCO	\$ 1.819,51
02-00219-031-000-000	FER DEPOS MURANO BCO	\$ 939,97
03-27813-000-000-000	FER DEPOS MURANO D/DUAL DUWXF	\$ 1.066,58

Fuente: presupuesto brindado por Jose Anacleto e hijos S.A.

Del presupuesto, se desprende que existe una diferencia en el importe y que son más costosos aquellos productos más modernos que poseen el sistema de descarga dual. En el caso de los productos “Marina”, el importe del inodoro con descarga dual es un 13,55 % superior a la versión tradicional. En el caso del producto “Murano”, el precio del inodoro con descarga dual es un 13,47 % superior al tradicional.

Ahora, si se piensa que son productos que, con un adecuado uso, tienen una larga vida útil y que, con cada descarga diferenciada se ahorra un 50 % en el consumo de agua debería pensarse si no es conveniente invertir un poco más de dinero pero acceder a los beneficios de cuidar los recursos y, a su vez, reducir los costos de consumo de agua.

La elección de los hoteles sustentables por parte de los turistas

Según lo que ha podido observar con su experiencia, Hugo Vecchiet sostiene que los turistas corporativos o extranjeros son los que reconocerán fácilmente y valorarán la implementación de un sistema de gestión y quienes se encargarán de hacer saber a su círculo de amistades e influencia, la responsabilidad social y ambiental del prestador que lo aloja. Para el turista “*de masas*” quizá le resulte más difícil de reconocer dichos esfuerzos.

También comenta que en la actualidad, son cada vez más los establecimientos que realizan algún tipo de certificación ambiental, principalmente los hoteles de cadena y, en algunos casos, como el de la cadena Marriott, han creado sus propias normas ambientales. El público y los operadores europeos exigen cada vez más que los establecimientos hoteleros sean “*eco friendly*” y respeten los códigos de las “*Buenas prácticas hoteleras*”.

⁷¹ Empresa Jose Anacleto e hijos S.A. Presupuesto N° 00324525. Fecha 6/12/2012. Ver

El mismo cita como ejemplo al caso de Costa Rica donde los hoteles que tienen algún tipo de certificación trabajan hasta un 30 % más que los que no la tienen.

La percepción de Edgardo Regatky es que los huéspedes valoran positivamente la implementación de un sistema de gestión de la calidad en los hoteles y, asegura que muchos establecimientos lo utilizan como una herramienta de marketing, especialmente en los destinos turísticos que venden naturaleza.

En la misma línea se expresa el representante del Instituto Superior de Hotelería, Gastronomía y Turismo “Ángel Salvadori” quien asegura que hoy en día, el turista observa lo relacionado a la gestión ambiental a la hora de elegir un hotel para pasar sus vacaciones y considera que así debe hacerse en el momento de llevar a cabo la elección del mismo.

Opiniones respecto de la función del sector público en cuanto a la comunicación e incentivo de las prácticas ambientalmente sustentables en hoteles

Con respecto al sector público, Hugo Vecciet, considera que lamentablemente son muy pocos los municipios o provincias que se preocupen por estos aspectos pero que los organismos oficiales de turismo deberían colaborar desde su poder de policía controlando el cumplimiento bromatológico, higiene, seguridad, horarios de trabajo del personal, tarifas, etc.

Por su parte, la opinión del representante del Instituto Superior de Hotelería, Gastronomía y Turismo “Ángel Salvadori” es que el sector público debería brindar herramientas de asesoramiento. En este aspecto, destaca que el OPDS “*se encuentra trabajando muy bien en estas cuestiones*”.

La gestión ambiental en la hotelería Argentina

Todos los expertos entrevistados, coinciden en que la implementación de un sistema de gestión ambiental en los hoteles es un requisito a cumplir en el mediano plazo debido a que, como se mencionó anteriormente, los turistas así lo exigen.

Edgardo Regatky, afirma que es una asignatura pendiente que recién comenzó a asumirse en 2012.

Por su parte, Hugo Vecchiet, considera que cada vez son más los establecimientos certificados en el mundo pero que Argentina viene por detrás en lo referido a este tema.

4.2. Opiniones y funciones del sector público respecto de la gestión ambiental en la hotelería

4.2.1. Herramientas y aportes a nivel nacional

Edgardo Regatky, explica qué pasos debería seguir un hotel que quisiera implementar alguna herramienta de gestión ambiental. El Director de Turismo

municipal (en el caso de la Ciudad de La Plata el Presidente del EMATUR), debería contactarse con la Dirección Nacional de Gestión de Calidad Turística perteneciente al Ministerio de Turismo de la Nación con las solicitudes del caso; puede hacerlo a través de la Secretaría de Turismo de la Provincia. También, aclara que podrían hacerlo a través de la Cámara Argentina de Turismo.

En el caso de los hoteles de la Ciudad de La Plata recomienda, por considerarlas herramientas de mayor utilidad, la implementación de SIGO o Directrices de Gestión Ambiental para Prestadores Turísticos.

En el caso de querer implementar normas, aclara que podrían hacerlo directamente contratando la consultoría de implementación y la auditoría.

Por otra parte, Edgardo explica que existe un programa de ayudas económicas para prestadores privado que brinda la SEPyme dependiente del Ministerio de Industria de la Nación. En ese caso, los programas a los que podrían acceder los prestadores locales serían el Programa de Acceso a la Competitividad (PACC) y el de Crédito Fiscal. Para ello deben presentarse los proyectos y, una vez aprobados, reciben aportes no reembolsables como asistencia financiera para la implementación. Si bien los porcentajes dependen del tipo de proyecto presentado, en lo referido a la gestión ambiental, en 2012 se han logrado reembolsos de hasta un 80 %.

Por su parte, el EMATUR, afirma que recibe las comunicaciones a través de la Secretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires y desde ahí se informa a los prestadores. Explica que semanalmente se envía un mail a cada establecimiento de alojamiento con: eventos, actividades, exposiciones y demás novedades que puedan ser de interés para el dueño o responsable de cada establecimiento.

4.2.2. Ente Municipal para la Actividad Turística (EMATUR): funciones, acciones y opiniones respecto de la gestión ambiental en la hotelería de la Ciudad de La Plata

Programas relacionados con la gestión ambiental en la hotelería.

En entrevista con Romina Grigioni, Vicepresidente del EMATUR, explica que el ente no cuenta con un programa propio vinculado al turismo sustentable pero que sí trabaja con la Secretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires. En este sentido, se ha realizado en diciembre de 2012 la jornada de asistencia técnica por parte de técnicos del OPDS en el marco del Programa Alojamientos Turísticos Sustentable con el acompañamiento del EMATUR.

El EMATUR apoya esta iniciativa *“a fin de contar con una oferta de alojamiento capacitada y de calidad”*.

La comunicación de los programas

La comunicación se realizó desde el EMATUR vía mail, telefónicamente y de forma personal ya que según aseguró la Vicepresidente del EMATUR, ella misma visitó algunos hoteles y hostels de la Ciudad.

Por su parte, durante una entrevista con Soledad Fumagalli, representante de la Agencia Ambiental La Plata, afirmó que desde el EMATUR se bajó la información hacia todos los prestadores y por todos los medios posibles.

En oportunidad de entrevistar a Lourdes Pellejero⁷², también confirmó que la información sobre la capacitación técnica que se brindaría en la Ciudad de La Plata el día 4 de diciembre de 2012 en la “Casa Ecológica La Plata” fue transmitida desde el EMATUR a todos los prestadores del sector hotelero de la Ciudad.

En el mail enviado⁷³ desde el EMATUR a todos los prestadores, se informaba sobre la fecha, horario, lugar y la importancia que le daba a esta propuesta el ente. A su vez, se adjuntó la invitación de la Secretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires.

La gestión ambiental en la hotelería.

Romina Grigioni, considera fundamental la implementación de la gestión ambiental en la hotelería como así también lo relativo a la implementación de acciones que permitan la integración de personas con discapacidad y/o movilidad reducida.

Considera que el turismo no es sólo una actividad generadora de economías sustentables sino que también permitirá incorporar estas temáticas en la sociedad apuntando a concientizar y sensibilizar a los ciudadanos.

Los turistas y la gestión ambiental en los hoteles.

Respecto de este tema, Romina Grigioni explica que *“todos fuimos tomando conciencia de la necesidad de cuidar el ambiente, de reciclar, de no derrochar agua”*. Por tal motivo, considera que de a poco se irá incorporando esta variable a la hora de la elección del lugar donde hospedarse.

Por otra parte, considera que sería positivo que los establecimientos explicaran las acciones implementadas: que las toallas se cambian cada tantos días para cuidar el ambiente, que utilizan tarjetas de corte o que el agua de lluvia se utiliza para determinada tarea.

A su vez, afirma que *“cuando los hoteles y hostels se den cuenta de que es un plus para ellos contar con una distinción por el cuidado del medio ambiente así como ser amigables con las capacidades diferentes, van a comenzar a adaptar sus instalaciones y procesos diarios”*.

Un ejemplo en la Ciudad: Único, Eco Hostel & Art Boutique

El Hostel Único, recibe este nombre justamente por ser el único alojamiento en la ciudad de La Plata ambientalmente sustentable desde su edificio hasta la gestión de los recursos.

⁷² Miembro del equipo técnico del Programa Alojamientos Turísticos Sustentables. OPDS. Provincia de Buenos Aires.

⁷³ Ver texto enviado vía mail a los prestadores e invitación de la Secretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires, en el apartado E.

Cabe mencionar que el mismo se toma como ejemplo sin necesidad de realizar comparaciones con el sector de la investigación.

En oportunidad de entrevistar a uno de sus dueños, el Dr. Gustavo A. Delucchi, comentaba que se encuentra funcionando desde el mes de febrero y tendrá una capacidad de 64 plazas. El hostel fue construido en un inmueble reciclado del que quedó sólo el contrapiso, las cloacas y algunas paredes.

Asegura que no recibieron ningún tipo de ayuda del sector público, ni recursos, ni capacitación.

Considera que los que valoran el esfuerzo de estar llevando adelante este proyecto, son las personas que realmente están comprometidos con la ecología. Explica que cree que los europeos son los huéspedes que más valoran los alojamientos ambientalmente sustentables pero, hasta el momento no han recibido a ninguno.

Las acciones que se están emprendiendo en el hostel son:

- Instalación de iluminación por LEDs. Sólo hay dos lámparas en todo el hostel; el resto son LEDs.
- Utilización de muebles y cortinas hechos con materiales reutilizados.
- Calefacción de agua por energía solar.
- Instalación de electrodomésticos de bajo consumo.
- Colocación de canillas electrónicas que se accionan con detector de presencia.
- Utilización de depósitos de inodoros de doble descarga.
- Colocación de duchas temporizadas activadas por los pasajeros, diseñadas por el manager general del hostel.
- Filtrado de agua de piletas y duchas para ser utilizadas en las descargas de los inodoros.
- Recolección de agua de lluvia.
- La mitad del agua del hostel recirculará para ser utilizada en los inodoros.
- Política de “basura cero”: separación de residuos (papel, vidrio, plásticos, pilas), utilización de triturador para llevar a cero los residuos húmedos.
- Economización de energía por medio de la utilización de tarjetas de corte de energía en las habitaciones.
- Colocación de alarma de puerta mal cerrada y aviso de puerta abierta.
- Ambiente 100 % libre de humo.
- Alquiler de bicicletas y scooters eléctricos.
- Estación de recarga de vehículos eléctricos (primera en la ciudad).

Delucchi explica que los costos fueron muy altos para poder instalar toda la tecnología mencionada y para ello da ejemplos.

“Las LEDs cuadruplican el valor de una lámpara dicróica”.

“El sistema de calefacción de agua por energía solar cuesta aproximadamente diez veces lo que una caldera”.

“Las canillas electrónicas costaron hace un año \$ 900 cuando la presmatic costaba \$ 133”.

Aunque aclara que los beneficios que esperan tener a partir de su gestión ambiental son: reducir los costos habituales, colaborar con el medio ambiente y probablemente marketing para el establecimiento aunque, si lo logran *“lo irá diciendo el tiempo”.*

CAPÍTULO 5

RECOMENDACIONES

Una vez concluidas las entrevistas realizadas para la presente investigación tanto con los prestadores del sector hotelero, como con idóneos en la temática y representantes del sector público, se procederá a brindar algunas recomendaciones que podrían ser de utilidad para aquellos hoteleros que deseen comenzar a incursionar en prácticas ambientalmente sustentables para la prestación de sus servicios. Algunas de ellas, como ya se mencionó, implican solamente un cambio en los hábitos y un cambio en la conciencia ambiental.

Para la realización de estas recomendaciones se tomará en cuenta: productos “eco friendly” disponibles en el mercado, recomendaciones del Ministerio de Turismo de la Nación, información obtenida durante la realización del curso “Hotelería Ambientalmente Sustentable y de Alto Rango de Servicios”⁷⁴, recomendaciones del OPDS para su Programa Alojamiento Turísticos Sustentables, experiencias de prestadores platenses que ya se encuentran implementando un sistema de gestión ambiental, entre otros.

Un factor que se considera fundamental es explicar el por qué de cada práctica para que los huéspedes estén informados, valoren y colaboren en el cambio.

5.1. Consumo de agua

Siendo este, un recurso que se utiliza para innumerables aspectos en la prestación del servicio en la hotelería y, en la vida general de las personas: aseo personal, aseo del hogar o del establecimiento, cuidado del jardín, cocina, entre otros, son muchas las recomendaciones que se pueden brindar. Para hacerlo, se comenzará desde aspectos muy sencillos hasta aquellos que requieren de mayor inversión y cambios en la infraestructura.

Generalidades en el establecimiento:

- Conocer cuál es el consumo de agua del establecimiento lo cual no es un problema ya que en el caso de los hoteles registrados, todos poseen medidor de agua para poder realizar un seguimiento.
- Establecer objetivos para lograr la reducción en el consumo del agua. Para ello, es muy importante concientizar a empleados y huéspedes sobre la importancia del agua y cómo emplearla responsablemente.
- Realizar tareas de mantenimiento periódicas y programadas para controlar el buen funcionamiento de los artefactos de las habitaciones y del resto del hotel: baños de empleados, cocina, lavadero, así como también los caños y entradas de agua, para evitar fugas de agua por mal funcionamiento de los mismos.

⁷⁴ Curso de la Fundación Ecoturismo Argentina, dictado por el Profesor Hugo H. Vecchiet.

En el jardín:

- Regar las plantas bien temprano por la mañana o por la noche. De esta forma se aprovecha mejor el recurso ya que, regando en horas de sol, el agua que se vierte en macetas y jardines se evapora rápidamente siendo necesario un nuevo riego para mantener las plantas, por lo que se estaría utilizando el doble del recurso.
- Plantar especies autóctonas, las cuales se adaptan fácilmente al clima y no requieren de mayor cantidad de agua.
- De ser posible, utilizar un mecanismo de recolección de agua de lluvia para utilizarlo posteriormente para el riego. Debe tenerse en cuenta que generalmente se utilizan cisternas para hacerlo pero las mismas deben estar debidamente protegidas para evitar la formación de insectos.

En las habitaciones:

Algunas de las recomendaciones que se explicitarán a continuación requerirán de brindar mayor información a los huéspedes a través de la comunicación del personal o de folletería y cartelería. Manteniendo informados a los huéspedes, será más sencillo obtener su colaboración y, que participen activamente y valoren el sistema de gestión ambiental implementado.

- Cerrar las canillas mientras se lavan los dientes teniendo en cuenta que por minuto, una canilla abierta llega a verter entre 6 y 7 litro de agua.
- Reducir el tiempo en la ducha a 5 minutos. En una ducha de 15 minutos se llegan a utilizar 200 litros de agua.
- Utilización de aireadores en las canillas. Son pequeños suplementos que se pueden colocar en las canillas que ya posee el establecimiento. Los mismos son económicos y se recupera el valor invertido con el ahorro de entre un 40% y un 70% en el consumo de agua. Las canillas modernas ya tienen el dispositivo instalado. Son de fácil instalación en la grifería convencional. Lo mismo puede realizarse con las duchas y ahorrar hasta un 60% el consumo del recurso⁷⁵. Las duchas antiguas consumen entre 20 y 30 litros por minuto mientras que aquellas que poseen reductor de caudal consumen entre 10 y 12 litros.

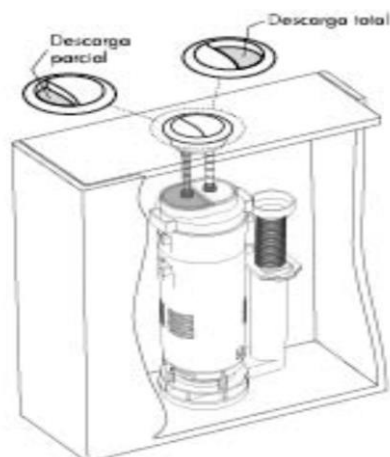
Teniendo en cuenta que los prestadores tienen la concepción de que al ahorrar agua disminuirán la calidad en el servicio es conveniente explicar que el sistema mezcla el agua con aire formando una especie de “perlas”, de esta forma se reduce el consumo de agua sin disminuir la presión en la canilla y en la ducha y, por lo tanto, sin disminuir el nivel de confort.

- Para contribuir a la reducción en el consumo de agua sin disminuir por ello la calidad en la prestación del servicio de hospedaje, existen también tecnologías más modernas en cuanto a la grifería. Si bien la utilización de estas requiere de un cambio total de la grifería y, por lo tanto una inversión mayor a la necesaria para colocar aireadores, vale la pena mencionarlas ya que pasan a ser una opción en el caso de que se necesite cambiar la grifería antigua por algún tipo de problema. Las tecnologías mencionadas son: grifería que puede ser accionada manualmente y poseen un cierre automático temporizado. En el caso de las canillas electrónicas, poseen sensores que captan el acercamiento y alejamiento de las manos cortando inmediatamente el caudal de agua. Las mismas utilizan cuatro pilas

⁷⁵ Video demostrativo en: <http://www.protectora.org.ar/educacion-al-consumidor/videos-informativos/video-educativo-para-ahorrar-agua-en-el-hogar-aireadores-para-canillas-y- duchas/3932/>

alcalinas AA las cuales tienen una duración de 250.000 ciclos. Estos tipos de tecnologías permiten un ahorro de entre un 30 % y un 77%⁷⁶.

- Utilización de inodoros con descarga dual⁷⁷. En los mismos puede accionarse una descarga parcial (3 litros) o total (6 litros) de acuerdo a la necesidad. En la mayoría de los casos, los establecimientos ya tienen instalados inodoros convencionales por lo que se les recomienda adquirir un dispositivo llamado AquaDuo (o similar), el cual puede ser instalado en cualquier inodoro que posea depósito de accionamiento superior, cumpliendo la misma función de ahorro de un inodoro de descarga dual.



- Existe otra opción para quienes deban instalar inodoro y lavatorio nuevos, denominada W+W⁷⁸ (lavabo + inodoro). Este innovador sistema no sólo permite el ahorro en el consumo de agua sino que además optimiza el espacio por su diseño.

El agua que cae en el lavatorio, al caer en el desagüe es filtrada y pasa a un pequeño tanque, siendo posteriormente utilizada para cada descarga del inodoro. En caso de que el agua proveniente del lavatorio estuviera muy sucia, puede desecharse totalmente.



- El método más económico pero no por ello menos recomendable, principalmente para aquellos artefactos que no pueden adaptarse a los sistemas mencionados anteriormente, es colocar una botella con arena dentro de la cisterna del inodoro. De esta forma se reducirá el caudal de agua que se utiliza en cada descarga. Debe tenerse en cuenta que, de emplear este sistema, el nivel de descarga será siempre el mismo sin posibilidad de una descarga mayor si fuera necesario, exceptuando que se quite la botella.
- No cambiar las sábanas a diario en caso de que los huéspedes permanezcan en el hotel por más de una noche.
En general, los prestadores sostienen que el huésped puede tomarlo a mal, como falta de calidad en el servicio o, simplemente, como un ahorro económico por parte del hotel. Si se tiene en cuenta que una persona cualquiera no cambia diariamente las sábanas en su casa, los huéspedes no deberían tener ese tipo de pensamientos. Según los comentarios de los hoteleros que comenzaron a hacerlo, los huéspedes valoran esta práctica y, más aún si los huéspedes son europeos o son viajeros experimentados..
- Colocar un cartel en las habitaciones solicitando a los huéspedes que coloquen las toallas en el toallero si consideran que pueden volver a utilizarse o que las dejen en el piso o dentro de las bañeras si necesitan ser lavadas. De esta forma, se lavan solamente las toallas necesarias evitando consumo de agua innecesario.

⁷⁶ Fv Grifería de Alta Teconología. <http://www.fvsa.com/novedades/ecomatic.php>

⁷⁷ Gráfico ilustrativo. Fuente: http://www.ferrum.com/pdfs/descarga_dual.pdf

⁷⁸ Producto de la empresa Roca. Gráfico ilustrativo. Fuente: http://www.roca.es/wps/portal/EI004/catalog-product-detail?codeProduct=893020..1&codeDL=066-14.0349&site=es_esp

- Colocar toallero eléctrico para secar las toallas y que puedan ser utilizadas nuevamente. En este caso, debe tenerse en cuenta que el toallero consume electricidad y que, si no se utiliza responsablemente y se apaga cuando no se lo necesita, entonces, se estará ahorrando agua pero se consumirá mayor cantidad de energía eléctrica, lo que tampoco es conveniente. Un segundo beneficio de este sistema es que, a la vez que seca las toallas calefacciona el baño.

En la limpieza:

En este caso, como se mencionó anteriormente, es fundamental la capacitación por parte de los empleados, que puedan comprender los objetivos propuestos y el por qué de las implementaciones que se le solicitan. De esta manera, trabajarán a conciencia valorando el recurso.

- Cerrar las canillas durante el lavado de platos y utensilios. Es conveniente cargar un recipiente con agua, cerrar la canilla mientras se enjabona y luego volver a abrirla para enjuagar.
- En el caso del lavado de verduras y frutas, también es conveniente que se llene un recipiente con agua y se vaya cambiando a medida que sea necesario. De esta manera se evita dejar agua corriendo innecesariamente.
- Evitar usar mangueras para el lavado de patios y veredas. La utilización de baldes permitirá un mayor control de la cantidad de agua utilizada.
- Quitar las manchas de la ropa que se desea lavar antes de introducirla al lavarropas evitando la necesidad de hacer un segundo lavado para quitar la mancha si ésta no hubiera desaparecido en el primer lavado.
- Utilizar carga completa tanto en lavarropas como en lavavajillas.
- Evaluar si las aguas grises, provenientes de la limpieza de verduras y frutas, del lavado de ropa, etc. pueden ser reutilizadas para el lavado de pisos y patios por ejemplo. También puede utilizarse el agua de lluvia si se recolecta.
- Algo un poco más sofisticado podría ser la implementación de un sistema de reciclado de las agua grises.

En el cuadro que se expone a continuación⁷⁹, puede evidenciarse cuál sería el ahorro en el consumo de agua a partir de sencillas prácticas sustentables que pueden llevarse a cabo tanto en los hogares como en un establecimiento hotelero.

TABLA DE USOS DOMICILIARIOS DEL AGUA				
Categorías de uso	USOS DEL AGUA		AHORROS DE AGUA	
		Gastos (litros)	Sugerencia	Ahorro (litros)
Beber	3	Necesidad diaria		
Sanitario	20	Aparato por desagte	Control de volumen	5
Lavado de dientes	4	Por 2 minutos	Cerrar la llave mientras se cepilla	3
Lavado de manos	2	Por 1 minuto	Cerrar la llave mientras se enjabona	1
Ducha	200	Por 5 minutos	Ducharse en 3 minutos	80
Lavado de ropa	120	1 carga	Lavar cargas grandes	20
Lavado de autos	400	15 minutos	Usar un balde o cubeta	390
Regado de jardines	250	25 litros x 10 metros	Usar plantas de poco consumo de agua	150
Fuente: Denver Water Department, Colorado River Conservation District				

⁷⁹ Buenas Prácticas para Turismo Sostenible. Una guía para el pequeño y mediano empresario. Rainforest Alliance.

5.2. Energía eléctrica

La electricidad es otro de los recursos que deben ser consumidos responsablemente debido a su escasez y, por qué no, a su costo. La muestra está en que las empresas ofrecen beneficios a aquellos usuarios que mantengan o reduzcan su consumo en períodos similares. En el caso de EDELAP S.A., la empresa que presta el servicio en la Ciudad de La Plata, realiza una bonificación de entre un 10 % y un 30 % a aquellos usuarios que reduzcan el consumo respecto de períodos determinados y, hasta un monto que no supere los \$ 2000⁸⁰.

En este caso, también se requerirá de un cambio de hábitos por parte de los empresarios y de capacitar e informar a los empleados y huéspedes para que contribuyan en este aspecto.

Generalidades en el establecimiento:

- Lo primero que deberá realizarse es un seguimiento del consumo reflejado en las facturas de la empresa distribuidora para conocer cuál es el consumo promedio y poder actuar en consecuencia para su reducción.
- Establecer objetivos y metas para lograr reducir el consumo, los cuales deberán ser oportunamente comunicados.
- Realizar un mantenimiento periódico y programado de las instalaciones para asegurar el buen funcionamiento de los artefactos eléctricos. Aquellos que tengan un mal funcionamiento, muy probablemente consumirán energía en exceso.
- Comprar artefactos eléctricos (heladeras, freezers, aires acondicionados, etc.) que posean la etiqueta de eficiencia energética⁸¹ eligiendo aquellos de niveles A, B o C, que son los más eficientes y consumen menos energía.
- Utilizar lámparas de bajo consumo en todo el establecimiento. Las mismas utilizan potencias menores a las lámparas tradicionales obteniendo el mismo flujo de energía. Si bien el precio es mayor a las lámparas incandescentes (hoy prohibida su comercialización) se amortiza la inversión rápidamente ya que consumen menos y tienen una vida útil de entre 6 y 12 años (3 horas diarias aproximadamente) mientras que las lámparas incandescentes duraban entre 1000 y 1.500 hs.

LÁMPARA INCANDESCENTE COMÚN VS BAJO CONSUMO		
	Bajo consumo 20 w	Lámp. común 100 w
Periodo de uso mensual con 4 hs, / día	120hs=(4 hs x 30 días) 1 Lamp. 20 W x 120 hs.	120hs=(4 hs x 30 días) 1 Lamp.100 W x 120 hs.
Consumo de energía	2.4 KWh x mes	12 KWh x mes
Dif. de ahorro de energía	9.6 KWh menos	0

Fuente: Guía de recomendaciones ambientales. Ministerio de Turismo de la Nación.

- Colocar lámparas que funcionen por fotocélula en el exterior.

⁸⁰ http://www.edelap.com.ar/100consejos/uso_racional.html

⁸¹ Ver imagen explicativa en Anexo C.

- Utilizar lámparas con sensor de movimiento para los pasillos. De esta forma, los huéspedes y el personal podrán circular de manera segura pero se evitará tener luces encendidas innecesariamente.
- Mantener los aires acondicionados de las zonas comunes a 24°.
- Procurar que las habitaciones y los espacios comunes tengan la mayor cantidad de luz natural posible. Logrando esto, se evitará encender luces y, en épocas de frío será una forma de aclimatar la habitación.
- Colocar burletes en las puertas y ventanas para evitar la pérdida de frío y/o calor del establecimiento. Se calcula que el correcto aislamiento, puede reducir hasta un 40 % el consumo de energía (La misma puede ser eléctrica o térmica dependiendo del tipo de artefacto que se utilice para calefaccionar, aunque se recomienda calefacción térmica para ahorrar aún más energía).
- Colocar doble vidriado en las aberturas también es otra opción para mantener la temperatura. Si bien es un sistema que requiere de mayor inversión en un hotel de la ciudad de La Plata⁸², el gerente asegura que vale la pena la inversión y que es recuperable al reducir el consumo de energía.

En la limpieza:

- Planificar las tareas de limpieza que requieran del uso de aparatos eléctricos.
- Utilizar lavarropas y lavaplatos con cargas completas para optimizar el consumo y evitar poner en marcha dichos electrodomésticos en reiteradas oportunidades innecesariamente.
- Apagar los equipos que no se estén utilizando debido a que en el modo “stand by”, continúan consumiendo energía.

En la cocina:

- Evitar colocar alimentos calientes en las heladeras ya que al bajar la temperatura de la misma, el motor debe trabajar más para recuperarla, consumiendo más energía.

En las habitaciones

En la mayoría de las acciones se requerirá del compromiso de los huéspedes solicitándoles a través de carteles informativos que:

- Apaguen las luces que no utilizan.
- Apaguen los equipos eléctricos teniendo en cuenta que en el modo “stand by” continúan consumiendo energía.
- Coloquen los equipos frío calor en 24⁰⁸³.

Los prestadores pueden:

- Colocar tarjetas interruptoras de electricidad. Al ingresar a las habitaciones, los huéspedes colocan las tarjetas y automáticamente la habitación tendrá energía eléctrica. Al retirarse de la habitación, el huésped deberá sacar la tarjeta y se cortará el suministro.
Hay diferentes aspectos a tener en cuenta a la hora de implementar este sistema. Por un lado, el sistema debe estar preparado para que al colocar la tarjeta sólo una luz de la habitación se encuentre encendida y luego el

⁸² Hotel de tres estrellas.

⁸³ Recomendación de EDELAP S.A.

huésped pueda encender las que necesite. De lo contrario, si todas las luces se encuentran en modalidad de encendido, el consumo no se reducirá según lo esperado. Y, en caso de tener frigobar en las habitaciones, el mismo debe estar conectado a otra fuente para que el suministro no le sea interrumpido al sacar la tarjeta.

Si bien, la utilización de este sistema tiene un costo de instalación, aquellos prestadores que ya lo están implementando aseguran que la inversión se recupera con la reducción del gasto en energía eléctrica.

- Favorecer la iluminación natural.
- Pintar las habitaciones de colores claros. Los mismos, no sólo son más relajantes sino que harán la habitación más luminosa evitando la utilización de energía eléctrica durante las horas del día con sol.

Esta tabla le indica cuánta luz refleja una pared según su color			
Blanco	80%	Dorado	53%
Marfil	77%	Gris mediano	44%
Amarillo	74%	Naranja	34%
Rosa	70%	Café	27%
Beige	68%	Rojo	20%
Gris Claro	64%	Marrón	14%
Amarillo limón	62%	Azul Oscuro	8%

Fuente: Buenas Prácticas para Turismo Sostenible. Una guía para el pequeño y mediano empresario. Rainforest Alliance.

Una tecnología algo más moderna en cuanto a iluminación son las lámparas LED. Como se explicó en un apartado anterior, las mismas no sólo permiten un ahorro de entre el 45% y el 80% sino que también producen una emisión menor de CO₂ a la atmósfera. A la vez, generan menos calor que las lámparas tradicionales, reduciendo la necesidad de bajar la temperatura del aire acondicionado. Las mismas pueden colocarse en instalaciones más antiguas sin necesidad de realizar modificaciones⁸⁴.

Se estima que los períodos de recuperación de la inversión serán de entre 8 meses y 2 años dependiendo del costo de la energía.

Su vida útil es altamente superior a la de una lámpara tradicional por lo que su recambio será por períodos más prolongados⁸⁵.

El Sr. Meta⁸⁶, encargado de las soluciones energéticas para hoteles en la compañía Phillips, recomienda los siguientes tipos de lámparas dependiendo del sector del hotel:

- Para las habitaciones: utilización de lámparas de LED con una potencia de entre 6 y 10 watts, que sean de 2700 k de tono de luz. Preferentemente que tengan la posibilidad de ser dimerizadas, lo que permitirá variar la intensidad de la luz de acuerdo a las necesidades del huésped.
- Para áreas comunes: utilización de lámparas de LED con una potencia de entre 15 y 30 watts.

La estética de las lámparas dependerá del lugar donde se encuentren, público o de servicio.

⁸⁴ Ver Anexo D. Posibilidad de reemplazo de las antiguas lámparas.

⁸⁵ Folleto LED LAMPS. Phillips

⁸⁶ Entrevista realizada al Sr. Gabriel Meta.

A su vez, recomienda la instalación de sistemas de control que permiten la dimerización de diferentes zonas del hotel y apagado y encendido programado por niveles de luz.

5.3. Uso de gas

En la actualidad y, más precisamente en la ciudad de La Plata, la mayoría de los establecimientos, calefaccionan los ambientes por medio de energía eléctrica utilizando aires acondicionados frío calor.

En el caso de los establecimientos que aún lo hacen por medio de calefactores, se recomiendan que los enciendan sólo cuando es necesario y realicen mantenimiento periódicos de los mismos.

Otro ámbito en el que se usa gas, es en las cocinas, donde se recomienda que mantengan los hornos y hornallas limpios ya que, al acumular grasa impiden la correcta transmisión del calor.

Es aconsejable mantener los termostatos de los electrodomésticos que se utilizan para calentar el agua a una temperatura intermedia y constante. El uso de canillas mono comando también evita encender las calderas innecesariamente y poder mantener una temperatura templada del agua.

5.4. El aire

El aire, es un recurso al que los prestadores entrevistados, como se mencionó en el apartado de diagnóstico, no le han prestado demasiada atención, al punto de no llegar a identificar acciones que pudieran impactar en este.

- Al reducir el consumo eléctrico, también se reducirá la cantidad de emanaciones que puedan producir algún tipo de calefacción.
- A la hora de comprar artefactos de refrigeración, adquirir aquellos que no posean sustancias que agoten la capa de ozono.
- Realizar mantenimiento periódico de aires acondicionados y de todos los equipos que puedan contener CFC, así como de las cocinas, hornos, calderas, estufas, etc.
- Mantener aireadas las habitaciones y espacios comunes.
- Evitar el uso de aerosoles que dañen la capa de ozono para la limpieza u otros usos. Para elegirlos, debe verse en la etiqueta que posean la leyenda “no daña la capa de ozono” (o similar).
- Utilizar sistemas de extracción de aire con filtros de carbón activado⁸⁷.
- Utilizar lámparas de LED.
- Preferir proveedores locales, lo que reducirá la contaminación producto del traslado de mercaderías desde su lugar de origen.

5.5. Los ruidos

Este aspecto tampoco es muy tomado en consideración por los prestadores ya que, consideran que durante la prestación del servicio no se generan ruidos.

⁸⁷ Guía de recomendaciones ambientales. Secretaría de Turismo de la Nación.

Como se explicó en el apartado 2.6.4, varias de las actividades realizadas durante la prestación del servicio generan sonidos que llegan a ser molestos para los huéspedes convirtiéndose en ruidos.

Se procederá a realizar una lista de recomendaciones para evitar este malestar en los huéspedes.

En las habitaciones:

- Solicitar a los huéspedes que mantengan bajo el nivel de sonido de televisores y equipos de audio.
- Evitar que griten o realicen ruidos molestos tanto dentro de las habitaciones como en los pasillos y áreas comunes.

Prestación del servicio:

- Reducir el sonido de artefactos tales como: ascensores, lavadoras, extractores, etc.
- Solicitar al personal que evite realizar ruidos molestos durante la realización de las actividades, principalmente en las horas de descanso.
- Establecer con los proveedores un horario de descarga de insumos dando especificaciones sobre el nivel sonoro del procedimiento.
- Un aspecto que requiere de mayor inversión es el colocar doble vidriado para evitar que se escuchen los ruidos provenientes del tránsito, entre otros, de la ciudad. Pero también, debe tenerse en cuenta que, realizando esta práctica también se reducirá la pérdida de frío o calor, generando con la inversión dos importantes beneficios para el establecimiento y para el ambiente.

5.6. Los residuos

En este caso, es fundamental un cambio de actitud no sólo en la forma de desechar los residuos sino también en el momento de la compra.

Se considera necesario aclarar algunas cuestiones referidas a los tipos de residuos que se generan en los establecimientos hoteleros ya que, durante el desarrollo de la investigación, la mayoría de los prestadores afirmaba que los desechos que generaban eran sólo papeles. A continuación, se mencionarán algunos de ellos:

- Sin duda, la gerencia o sector administrativo tendrá como principal desecho los papeles pero, no debe olvidarse que, las impresoras utilizan cartuchos de tinta o toner que, al dejar de utilizarse, se convierten en un desecho; lo mismo ocurre con las lapiceras, lámparas, etc.
- Todos los establecimientos, como mínimo ofrecen el servicio de desayuno, por lo que en la cocina pueden generarse residuos húmedos provenientes de la preparación o restos de los mismos.
- Se supone que en las habitaciones los huéspedes no deberían comer y, por lo tanto, no deberían producirse allí residuos orgánicos pero es importante resaltar que una bolsa plástica o una hoja de papel no debería desecharse en el mismo lugar que los residuos del baño, sólo por dar un ejemplo.
- El césped, hojas secas o yuyos resultantes del mantenimiento del jardín, terraza, etc.

- Envoltorios de insumos.
- Elementos descartables si se los utiliza: cubiertos, platos, vasos, etc.
- Recipientes de productos de limpieza.

Seguramente podrán detallarse otros, dependiendo de las características de cada emprendimiento pero la lista anterior tiene como objetivo dar por tierra la creencia de los hoteleros.

Un aspecto importante a resaltar es que, la Ciudad de La Plata, cuenta con el sistema de recolección diferenciada de residuos, lo que facilita la disposición final de los mismos pudiendo clasificarlos en secos (residuos reciclables) y húmedos (residuos orgánicos)⁸⁸. Ya que, como explicaba la Lic. Luciana Sanchez⁸⁹, implementadora del Programa Buenas Prácticas, muchos emprendimientos no pueden llevar adelante esta práctica ambientalmente sustentable por no contar, el municipio donde se encuentran, con un plan de recolección diferenciado.

Para utilizarlo correctamente, se recomienda:

- Conocer el tipo y la cantidad de residuos generada en el establecimiento para poder actuar en consecuencia implementando un sistema de manejo de los residuos.
- Que los prestadores se informen sobre la forma adecuada de separación de los residuos en origen ya que, por ejemplo, si los envases se desechan sucios o mojados pueden imposibilitar el posterior reciclaje de los mismos. A su vez, deben informar al respecto a los empleados para que colaboren en este aspecto.
- Colocar dos cestos (uno para residuos secos y otro para residuos húmedos) en cada habitación para que la separación se haga en origen.
- Colocar carteles informativos para que los huéspedes, que no son del lugar, sepan cómo realizar la separación correctamente. De esta forma se evitará el tiempo que, en algunos hoteles, dedican los empleados para separar los residuos.
- Realizar una separación adecuada de los desechos tóxicos, contaminantes o residuos peligrosos como por ejemplo: envases de productos de limpieza o pinturas, aceites usados, tubos fluorescentes, etc.
- Respetar los colores de las bolsas correspondientes a cada tipo de residuo y el horario en que deben sacarse.

Un paso previo a la correcta separación de los residuos es en el momento de la compra. Realizando una compra planificada y responsable, es posible reducir notablemente la generación de residuos. Para ello, se recomienda:

- Realizar una lista de los insumos que se necesitan para no comprar cosas innecesarias.
- Elegir proveedores ambientalmente responsables y, mejor aún si certifican normas ambientales o si son locales.
- Evitar la utilización de elementos descartables como: platos, vasos, cubiertos, etc.
- Realizar compras a granel. Como explicaba en la entrevista el señor Hugo Vecchiet, es aconsejable volver a comprar dulces artesanales en frascos y

⁸⁸ En el apartado 2.5. se explicó el funcionamiento del Plan de Separación y Clasificación de Residuos Secos, implementado por la Municipalidad de La Plata.

⁸⁹ Curso de Posgrado: Herramientas de gestión de la calidad en destino turísticos, dictado de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de La Plata.

servirlos en pequeños platitos, servir la manteca en rollitos y el azúcar en la azucarera.

Otros ejemplo pueden darse en lo que respecta a los amenities por ejemplo, utilizando dispensers de jabón, shampoo y crema enjuague.

De esta forma, se evita desechar pequeños empaques, generalmente los precios son más económicos y se puede acceder a productos de mejor calidad.

- En el caso de la limpieza, pueden realizarse varias recomendaciones. Por ejemplo, sería adecuado reutilizar toallas y sábanas viejas a modo de trapos, de esta forma se evita la compra de trapos nuevos, reduciendo no sólo la cantidad de desechos sino los costos de limpieza. También sería importante comprar a granel y recargar envases más pequeños que faciliten la limpieza; reduciendo nuevamente los costos y evitando desechar varios envases pequeños. Por otra parte, es fundamental elegir productos amigables con el ambiente o sea, no contaminantes. En el programa de Alojamientos Turísticos Sustentables, recomiendan la utilización de: vinagre, aceites esenciales y bicarbonato de sodio para realizar limpiezas profundas, económicas y no contaminantes.
- Comprar pilas recargables.
- Elegir cartuchos de tinta o toner reciclables.
- Elegir insumos reciclados o reciclables.

5.7. Beneficios de la implementación de un sistema de gestión ambiental

Una vez realizadas las recomendaciones para la gestión ambiental y, aunque a lo largo del desarrollo del presente trabajo se fueron mencionando los beneficios que podría tener la implementación de un sistema de gestión para los hoteles de la Ciudad de La Plata, se considera necesario hacer mención específicamente a ellos en este apartado⁹⁰.

Beneficios ambientales

- **Disminución en el consumo de recursos** al realizar una gestión ambiental eficiente de los mismos. Por ejemplo, reducción en el consumo de agua, de electricidad, de gas.
- **Reducción de los desechos generados** por elegir productos que tengan menor cantidad de empaques, por realizar compras a granel de los productos consumidos, por realizar una correcta gestión de los residuos separando y clasificando los mismos para culminar con una adecuada disposición.
- **Disminución de las emisiones contaminantes** gracias al correcto mantenimiento de los equipos. Por ejemplo: aires acondicionados, estufas, cocinas, etc. Y también, debido a la elección de productos no contaminantes o que generen una menor emisión de gases. Por ejemplo, en el caso de las lámparas, productos de limpieza, etc.
- **Disminución de ruidos** debido a la distinción de las actividades que los generen dentro de la prestación del servicio y a la gestión adecuada de los

⁹⁰ Guía para una gestión empresarial sostenible. Rainforest Alliance.

mismos por medio de la comunicación al personal, proveedores y huéspedes.

- **Desarrollo de una conciencia ambiental global** a partir de la cadena de valor hacia los empleados y sus familias, la comunidad local, los proveedores y todos aquellos que formen parte de la prestación del servicio.

Beneficios sociales

- **Contribución con el desarrollo de la población local** al preferir productos locales para la prestación del servicio lo que se traducirá en un estímulo hacia la economía local. Por ejemplo: si se compran dulces artesanales, se favorecerá no sólo a quien los fabrique sino a quienes se encargan de la producción de las frutas, envases, etiquetas, transporte, etc.
- **Identificación de la población local con la gestión ambiental** generando un efecto multiplicador que podrá observarse en el accionar de toda la sociedad a través del tiempo.
- **Identificación y sensibilización hacia los clientes** que aún no posean una conciencia ecológica y que hayan adquirido conocimientos sobre el cuidado ambiental durante su estadía. Esto también puede generar un efecto multiplicador si, al regresar a su lugar de origen, comienzan a implementar las prácticas observadas en el hotel y las comentan a sus allegados.

Beneficios económicos:

- **Reducción en la factura de servicios** a partir del uso eficiente de los recursos energéticos (luz y gas) y del ahorro en el consumo de agua durante la prestación del servicio.
- **Reducción en los gastos de compras de productos** gracias a una política de compras que implique, por un lado, la realización de listas que impiden que se compren productos innecesarios y, por otro, a la disminución el consumo de muchos productos que comenzaron a utilizarse eficientemente o dejaron de utilizarse. Por ejemplo, no se compran trapos para la limpieza si se utilizan para este fin, toallas que quedaron en desuso para los huéspedes; tampoco se compran productos descartables como platos, vasos, cubiertos si se comenzaron a utilizar elementos que pueden lavarse y volver a utilizar, de vidrio, loza, acero.
- **Mayor rentabilidad y competitividad de la empresa** gracias a la reducción de gastos operativos como los antes mencionados.
- **Aumento de la clientela** por medio de la prestación de un servicio de mayor calidad que es recomendado por medio de los huéspedes a sus allegados.
- **Marketing promocional.** Las empresas certificadas en alguna norma o distinguidas por la implementación de alguna otra herramienta, cuentan con el logo distintivo que puede estar en la entrada del establecimiento, en las habitaciones y en su página web lo que invita a nuevos huéspedes interesados en este tipo de servicios, prestados con conciencia ambiental. Es recomendable que se comuniquen tanto las distinciones como las simples prácticas ambientales implementadas.
- Según Gemelli⁹¹, **el turismo sustentable, es un fenómeno creciente que representa alrededor del 25 % del turismo en general.** En Argentina, hay

⁹¹ Ser un turista responsable. Gemelli, Alicia. <http://www.lanacion.com.ar/1028504-ser-un-turista-responsable> 13/7/2008

muchos empresarios que ya se encuentran trabajando en el manejo responsable del agua y de la energía.

- En el caso de la Ciudad de La Plata, es inminente la llegada de nuevos hoteles de cadena, lo que tornará más competitivo el mercado, por lo que la gestión ambiental en los antiguos hoteles de la ciudad podría convertirse en una **ventaja competitiva**.

CAPÍTULO 6

CONCLUSIONES

“Ante el extendido deterioro ambiental la humanidad se da cuenta de que no se puede seguir usando los bienes de la tierra como en el pasado. La opinión pública y los responsables políticos están preocupados por ello, y los estudiosos de las más variadas disciplinas examinan sus causas. Se está formando así una conciencia ecológica, que no debe ser obstaculizada, sino más bien favorecida, de manera que se desarrolle y madure encontrando una adecuada expresión en programas e iniciativas concretas”. (Juan Pablo II)⁹²

Es importante destacar el término “conciencia ambiental” mencionado en la frase anterior ya que de allí partirán las acciones necesarias para frenar el deterioro ambiental. El sector turístico no debe estar ajeno a esta situación, debe continuar en el camino del cambio. En primer lugar, por comprometerse con el medio ambiente ya que la actividad necesita de éste para desarrollarse. En segundo lugar, por los beneficios económicos derivados del uso eficiente de los recursos, que contribuyen a aumentar la competitividad del sector.

Volviendo puntualmente al sector hotelero de la Ciudad de La Plata, a partir del cual se realizó el trabajo de investigación y las posteriores recomendaciones, se pudieron establecer diferentes conclusiones respecto de la conciencia ambiental.

Por una parte, es fundamental destacar que hay mucho por hacer respecto de la gestión ambiental en la hotelería de esta ciudad, y esta conclusión la avala el hecho de que del total de establecimientos relevados sólo uno posee una política de gestión ambiental formal y cinco de los restantes sólo implementan algunas prácticas ambientales.

También debe mencionarse que el total de los prestadores hoteleros, aseguraron que no están informados respecto de la gestión ambiental y de las herramientas que tienen a su disposición para poder implementar en su establecimiento.

Por otro lado, también es cierto que, quienes han tenido la intención de realizar algún tipo de práctica ambiental aseguran haberse informado al respecto y así han podido implementarlas en sus establecimientos sin colaboración de ningún organismo público.

En cuanto al sector público, se considera importante mencionar que, desde la Provincia de Buenos Aires, el Organismo Provincial para el Desarrollo Sustentable (OPDS), implementa el Programa de Alojamientos Turísticos Sustentables, contando con la colaboración de la Agencia Ambiental La Plata y el Ente Municipal para la Actividad Turística (EMATUR) de la Ciudad de La Plata.

En el mes de diciembre, luego de haber concluido las entrevistas con los prestadores, el Programa antes mencionado, llegó a la Ciudad de La Plata para poder ser implementado por todos los prestadores, quienes al momento de las entrevistas aseguraban no tener herramientas disponibles para la implementación de un sistema de gestión ambiental o que estarían dispuestos a implementarlos si se les brindaban herramientas y no requería de una gran inversión.

⁹² Mensaje para la celebración de la XXIII Jornada Mundial de La Paz. 1 de enero de 1990. http://www.vatican.va/holy_father/john_paul_ii/messages/peace/documents/hf_jp-ii_mes_19891208_xxiii-world-day-for-peace_sp.html

Según representantes de los tres organismos mencionados: OPDS, EMATUR y Agencia Ambiental La Plata, todos los prestadores de la ciudad fueron informados al respecto y citados para participar del programa, y sólo un hotel asumió este compromiso.

Como conclusión de todo lo mencionado puede decirse que existe una falla en la comunicación entre el sector público y el privado demostrando falta de cooperación o interés de alguna de las partes. Siendo éste, un trabajo de investigación que requiere de objetividad, no puede determinarse si el sector público no realiza la bajada de información adecuadamente o si el sector privado no está interesado en la información que se le envía.

Lo que sí puede afirmarse es que sería necesaria una mayor sensibilización sobre cuestiones ambientales. Como mencionaba la Licenciada Soledad Fumagalli⁹³, los platenses son un poco reacios en lo que respecta al cuidado ambiental aun siendo que desde el municipio se incentiva a través de diferentes campañas de concientización como por ejemplo en lo referido a los residuos. Por lo tanto, se considera necesario que desde los diferentes niveles del sector público y fundamentalmente desde el propio municipio, se lleven adelante programas de sensibilización que incentiven a los prestadores hoteleros a gestionar sustentablemente el servicio prestado. Sin duda, es importante que conozcan los beneficios ambientales, sociales y, hasta económicos que alcanzarán al asumir este compromiso de cambio, por lo tanto, el sector público podría brindar capacitaciones que impliquen poner en conocimiento de los prestadores las acciones que pueden implementar y sus beneficios.

Desde el propio municipio, sería recomendable realizar un programa de sensibilización sobre gestión ambiental para establecimientos hoteleros trabajando conjuntamente, EMATUR y Agencia Ambiental La Plata. El programa podría contar con diferentes etapas para que el cambio y la incorporación de nuevos hábitos se den de forma gradual:

Etapas I: sensibilización respecto de la importancia y beneficios que trae aparejados la implementación de un sistema de gestión ambiental en los establecimientos.

Etapas II: asesoramiento sobre diferentes prácticas ambientales que pueden implementarse en los establecimientos que impliquen únicamente cambios de hábitos.

Etapas III: asesoramiento a los prestadores sobre prácticas que requieran un cambio en instalaciones e infraestructura. Una vez llegada esta etapa, los prestadores habrán visto los beneficios de las acciones implementadas en la Etapa II y reconocerán la importancia de comenzar a realizar cambios más importantes.

Etapas IV: visita a los establecimientos para verificar los cambios realizados y recabar información sobre los beneficios obtenidos.

Etapas V: solicitar desde el municipio la bajada de herramientas específicas que quieran implementarse por parte de los prestadores tales como: Directrices, Buenas Prácticas, Normas, etc.

Etapas VI: seguimiento periódico del programa.

Por otra parte, habiendo normativa legal nacional, provincial y municipal, sería recomendable que se comience a exigir evidencia de su cumplimiento por parte de los establecimientos, aunque sea gradualmente, lo que implicará ir dando pequeños pasos hacia la conciencia ambiental, tan necesaria en los días que corren, no sólo en el sector hotelero sino también en la sociedad en general.

⁹³ Agencia Ambiental La Plata

Como conclusión final se podría decir que no importa lo pequeño que sea el cambio por el que se comience, lo importante es empezar en el camino de la gestión ambiental para luego ir creciendo poco a poco, hasta lograr lo esperado.

BIBLIOGRAFÍA

Libros

Barcos, Santiago José. et. al. (2009). *Una aproximación teórico práctica al estudio de las organizaciones turísticas y su administración*. Ediciones Haber. La Plata, Buenos Aires, Argentina.

Romero, Adriana. et. al. (2011). *Normalización y gestión de la calidad turística. Un enfoque integral*. Biblioteca del Congreso Nacional - Foro de Profesionales en Turismo. Buenos Aires. Argentina.

Kent, Patricia. (1999). *La gestión ambiental en la empresa. Un nuevo concepto de gerenciamiento*. Osmar D. Buyatti, Librería Editorial. Argentina.

Kent, Patricia. et al. (2010). *Algunas herramientas de administración sustentable para hoteles*. Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco. Trelew. Argentina.

Martinez, Adriana N, et al. (2011). *Normas de calidad, responsabilidad social y turismo. Hacia un turismo sustentable*. LADEVI EDICIONES. Buenos Aires, Argentina.

Peró, Tony. (2006). *Todo huésped es VIP*. Ed. Turísticas. Buenos Aires. Argentina.

Sánchez Lavalle, Alberto; Scollo, Juan; Marcigliano, Alejo. (2008). *La agencia de viajes. Reportajes*. LADEVI EDICIONES. Buenos Aires, Argentina.

Sancho, Amparo (dir). (1998). *Introducción al Turismo*. Organización Mundial del Turismo.

Documentos

Del Valle, Denia. (2002) *Certificaciones Turísticas en Centroamérica. Actualización de Estudios*. Raiforest Alliance. Guatemala.

FEHGRA. (2005). *Manual de Uso Racional de Energía para establecimientos Hoteleros y Gastronómicos de la República Argentina*. Argentina.

Instituto Mediterráneo por el Desarrollo Sostenible (Imedes). *“Estudio sobre las necesidades formativas en medio ambiente en hostelería y transporte”* Capítulo 1: El impacto ambiental de la actividad turística. Instituto Mediterráneo por el Desarrollo Sostenible. Valencia, España.

Ministerio de Turismo de la Nación. Plan Federal Estratégico. Boletín Técnico

Ministerio de Turismo de Perú. (2006) *Buenas prácticas para turismo sostenible. Guía metodológica para el desarrollo de turismo sostenible en el Perú*.

Municipalidad de La Plata. (2012). *Reciclado de residuos*. <http://www.campanias.laplata.gov.ar/medio-ambiente/3-general/3-reciclado-de-residuos?format=pdf>

OMT. (2002). *Contribuciones de la Organización Mundial del Turismo a la Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible*. Johannesburgo, Sudáfrica.

OMT. (2003). *Declaración sobre Cambio Climático y Turismo*. Djerba, Túnez. 2003.

OMT. (2007). *De Davos a Bali: la contribución del turismo al reto del cambio climático*.

OMT. (2007). *Declaración de Davos. Cambio climático y turismo: responder a los retos mundiales*. Davos, Suiza.

ONU. (1972). *Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente Humano*. Estocolmo, Suecia.

ONU. (2011). Asamblea General. *Resolución 65/151. Año Internacional de la Energía Sostenible para Todos*.

ONU. (2012). *Río+20. Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible. Documento final de la conferencia*. Río de Janeiro.

Rainforest Alliance. *Buenas prácticas en acción. Empresas de alojamiento*.

Rainforest Alliance. *Buenas Prácticas para Turismo Sostenible. Una guía para el pequeño y mediano empresario*.

Rainforest Alliance. *Guía para una gestión empresarial sostenible*.

Secretaría de Turismo de la Nación. (2006). *Guía de recomendaciones ambientales*.

The Center for Environmental Leadership in Business. *Guía práctica de Buenas Prácticas. Gestión de las cuestiones ambientales y sociales en el sector del alojamiento*.

Normas y directrices

Directrices de Gestión Ambiental para Prestadores Turísticos. Ministerio de Turismo de la Nación.

IRAM-SECTUR 42200

ISO 14001:2004 Sistemas de gestión ambiental – Requisitos con orientación para su uso.

ISO 14050:2009 Gestión ambiental – Vocabulario.

Normas legales

Legislación Nacional

Artículo 41- Constitución Nacional

Ley 25.997 – Ley Nacional de Turismo

Ley 18.828- Hotelería

Ley 25.675 – Ley General del Ambiente

Ley 25.612 – Gestión integral de residuos industriales y de actividades de servicios

Ley 25.916 – Gestión integral de los residuos domiciliarios

Ley 20.284 – Disposiciones para la preservación del recurso aire

Legislación provincial

Artículo 28 - Constitución de la Provincia de Buenos Aires

Ley 11.723 – Del medio ambiente

Ley 13.592 – Gestión integral de residuos sólidos domiciliarios

Ordenanzas Municipales Ciudad de La Plata

Ordenanza 10462

Cursos realizados

Curso a distancia: Hostelería ambientalmente sustentable y de alto rango de servicios. Fundación Ecoturismo Argentina. (2011) Prof. Hugo H. Vecchiet.

Curso de Posgrado: Herramientas de gestión para pequeñas y medianas empresas del hospedaje turístico. Facultad de Ciencias Económicas. Universidad Nacional de La Plata. (2011) Prof. Arq. Raúl Horacio Saucedo, Lic. Ana María Fischer.

Curso de Posgrado: Herramientas de gestión de la calidad en destinos turísticos. Facultad de Ciencias Económica. Universidad Nacional de La Plata. (2012) Prof. Lic. Ezequiel Gliubizzi, Lic. Luciana Sánchez, Arq. Agustina Del Papa.

Artículos y páginas web

Aguas Bonaerenses S.A. <http://www.aguasbonaerenses.com.ar/ayc-cuidado-del-agua.php>

EDELAP S.A. http://www.edelap.com.ar/100consejos/uso_racional.html

Hotel Energy Solutions <http://business.un.org/es/documents/6752>

Mensaje por el Día Mundial del Turismo. Taleb Rifai, Secretario General de la OMT. 2012. <http://wtd.unwto.org/es/content/mensaje-del-dia-mundial-del-turismo-taleb-rifai-secretario-general-de-la-omt>

Ministerio de Salud de la Nación
<http://www.msal.gov.ar/tabaco/index.php/informacion-para-ciudadanos/efectos-del-tabaco-en-el-ambiente/incendios>

Ministerio de Salud de la Nación
<http://www.msal.gov.ar/tabaco/index.php/informacion-para-ciudadanos/efectos-del-tabaco-en-el-ambiente/contaminacion>

Ministerio de Salud de la Nación
<http://www.msal.gov.ar/tabaco/index.php/informacion-para-ciudadanos/efectos-del-tabaco-en-el-ambiente/deforestacion>

Naciones Unidas. Documentación sobre el Medio Ambiente.
<http://www.un.org/Depts/dhl/spanish/resguids/specenvsp.htm>

Anexo A

Lista de chequeo para prestadores

ASPECTOS A EVALUAR	CONFORME	NO CONFORME	OBSERVACIONES
NORMAS LEGALES Y NORMAS TÉCNICAS			
¿Conoce la normativa legal ambiental vigente en la República Argentina?			
¿Conoce las Normas técnicas referidas a la Gestión Ambiental? IRAM 42200 – ISO 14001 –Green Globe 21			
¿El Municipio lo ha puesto en conocimiento de dichas normas?			
¿Ha certificado alguna norma técnica?			
¿Se encuentra interesado en implementar un Sistema de Gestión Ambiental?			
POLÍTICA DE GESTIÓN AMBIENTAL			
¿Posee una política de Gestión Ambiental?			
¿Posee un Manual de procedimientos documentados?			
¿Existe evidencia de su existencia?			
¿Fue debidamente comunicada al personal?			
¿Existe un responsable designado para su implementación?			
¿Se proporcionan los recursos personales, materiales y financieros necesarios?			
¿Fueron definidos objetivos ambientales?			
¿Son medibles y posee un horizonte temporal?			
¿Existen indicadores de mejora?			
¿Se realiza un control periódico programado del cumplimiento de los objetivos?			
¿Se implementan acciones			

correctivas?			
¿Existen registros de las actividades relacionadas con el cuidado ambiental?			
¿Trabaja en forma conjunta con otras empresas, organismos públicos y organizaciones sociales para implementar medidas ambientales?			
PERSONAL			
¿Se encuentran de acuerdo con la política de Gestión Ambiental implementada?			
¿Son conscientes del impacto que sus actividades pueden provocar en el ambiente?			
¿Reciben formación y capacitación adecuada relacionada con la Gestión ambiental? ¿La brinda la Empresa o por iniciativa del personal?			
CLIENTES			
¿Comunica su política de Gestión Ambiental desde la folletería e Internet?			
¿El personal, comunica eficientemente a los clientes la política de Gestión Ambiental implementada por la empresa?			
¿Existe evidencia de señalética pertinente que informe y motive a los clientes a participar de dicha política?			
¿Evalúa la aceptación de la política de Gestión Ambiental por parte de los clientes?			
¿Considera que es aceptada?			
PROVEEDORES			
¿Comunica su política de Gestión Ambiental a sus proveedores o potenciales proveedores?			
¿Prioriza a proveedores certificados o que implementen buenas prácticas ambientales?			

En el momento de adquirir insumos, ¿elige aquellos que son amigables con el medio ambiente como, papel reciclado, alimentos orgánicos, etc?			
GESTIÓN DE RECURSOS			
Agua:			
¿Poseen medidores o llevan un registro del consumo del agua?			
¿Se promueve la utilización responsable del agua? ¿A través de qué acciones?			
Aire:			
¿Se encuentran identificadas las actividades de la empresa que provocan un impacto negativo en el aire? ¿Cuáles son?			
¿Se realizan acciones para la eliminación o reducción de dichos impactos? ¿Cuáles?			
Energía:			
¿Existe un registro de su consumo?			
¿Se promueve la utilización responsable del recurso? ¿A través de qué acciones?			
Ruidos:			
¿Evalúa el nivel sonoro de las diferentes actividades que se realizan en la empresa?			
¿Se han tomados medidas para reducir el nivel sonoro? ¿Cuáles?			
Residuos:			
En el momento de realizar las compras, ¿elige aquellos insumos que producen menos desechos?			
¿Realiza la separación de residuos en origen, utilizando el servicio de recolección diferenciada brindado por el municipio?			
¿Reutiliza empaques durante la prestación de sus servicios?			

Anexo B

Distinciones del Programa Alojamiento Turístico Sustentable (OPDS)



Folletería suministrada a los alojamientos (OPDS)

En español



¿Usted imagina el agua que se derrocha y la cantidad de detergentes volcados al ambiente en el lavado diario de sábanas y toallas (muchas veces innecesario) en los hoteles del mundo?

En su elección, está la solución

SI USTED QUIERE QUE SE CAMBIEN LAS SÁBANAS
PONGA ESTE CARTEL SOBRE LA CAMA

TOALLA COLGADA
SIGNIFICA "LA SEGUIRÉ USANDO"

Usted hace la diferencia, cuida el ambiente



En inglés




¿Do you know how much water is wasted and the amount of detergents that are thrown into the environment each time that towels and linen are washed?

Your choice makes the difference

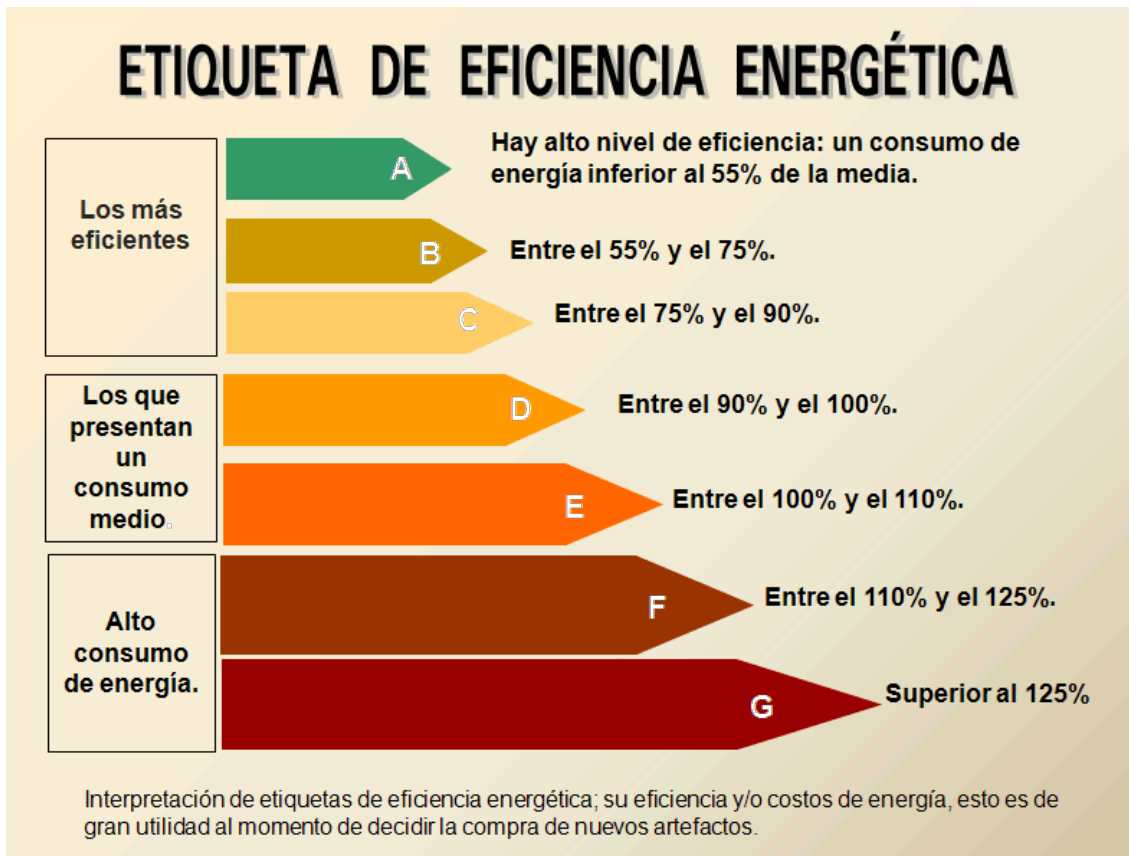
IF YOU LIKE YOUR LINEN TO BE CHANGED
PLEASE LEAVE THIS CARD ON THE BED

TOWEL ON THE RACK
MEANS "I WILL KEEP USING IT"

Together, we can take care of the environment



Anexo C



Fuente: http://www.google.com.ar/search?hl=es419&gs_rm=1&gs_ri=hp&cp=43&gs_id=4r&xhr=t&q=etiquetas+de+nivel+de+eficiencia+energetica&bav=on.2,or.r_gc.r_pw.r_qf.&bvm=bv.41642243,d.eWU&biw=1280&bih=684&wrapid=tljp1359559405242074&um=1&ie=UTF8&tbn=isch&source=og&sa=N&tab=wi&ei=8zoJUZjQOoPO0QHvzYHQBg#imgrc=Xd4oEAX5rwrePM%3A%3BqxXw2u8437RqQM%3Bhttp%253A%252F%252Fwww.casasrestauradas.com%252Fwpcontent%252Fuploads

Anexo D

Posibilidad de recambio de lámparas tradicionales por lámparas de LED



Fuente: Folleto LED LAMPS. Phillips

Anexo E

Texto enviado vía mail a los prestadores del sector hotelero de la Ciudad de La Plata, por parte del EMATUR

El desarrollo sustentable del turismo en la Provincia de Buenos Aires conlleva al fortalecimiento de los destinos turísticos, a la mejora de la calidad de las prestaciones de servicios turísticos, a la inserción de la Provincia en el mercado de los viajes y turismo mundial, produciendo efectos positivos en materia de empleo, calidad de vida e incremento de la actividad productiva de los municipios involucrados. Y La Plata no puede estar afuera de este tipo de mejora en las prestaciones.

Con este fin la Secretaria de Turismo tiene entre sus acciones la Asistencia Técnica Turística dentro del Programa de Distinción de Alojamientos Turísticos Sustentables y desde el EMATUR acompañamos esta iniciativa a fin contar con una oferta de alojamiento capacitada y de calidad.

A su vez, este Programa es coordinado en forma conjunta con el Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible (OPDS), tiene como fin distinguir establecimientos según su grado de compromiso para el cuidado del medio ambiente, además de favorecer el crecimiento del turismo sustentable.

Las temáticas a tratar son: Pautas ambientales (Entorno natural y socioeconómico, Gestión del Recurso Agua, Gestión del Recurso Energía, Política de Compras y Consumo de productos, Gestión de los Residuo y Comunicación y Participación) y Registro Provincial de Hotelería y Afines. La asistencia al taller es condición obligatoria para el ingreso al Programa de Distinción ATS, así como la Inscripción en el Registro Provincial de Hoteles y Afines.

IMPORTANTE: Aquellos establecimientos que todavía no han podido cumplimentar los requisitos para la categorización pueden asistir y una vez que se haya formalizado ese trámite tendrán acceso a la inspección previa a la Distinción de Establecimiento Turístico Sustentable.

Esta actividad tendrá una duración de 2 hs / 2 hs 30 min. Para más información: http://www.opds.gba.gov.ar/Hoteles_Sustentables/Index.htm

CONFIRMAR ASISTENCIA A ESTE MAIL O A ematur@laplata.gov.ar

Tarjeta de invitación de la Provincia de Buenos Aires



El Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible y la Secretaría de Turismo, tienen el agrado de invitar a usted, en el marco del **PROGRAMA ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS SUSTENTABLES**, a participar del Taller de Turismo Sustentables.

El mismo tendrá lugar el martes 4 de Diciembre de 2012, a las 10:00 hs. En la “**Casa Ecológica, La Plata**”. Partido de La Plata.
Av. Cuccolo e/ calle Prossi y Av. Iraola s/Nº, Paseo del Bosque.

Se entregarán certificados de asistencia.

La asistencia es condición obligatoria para el ingreso al programa de Distinción ATS.

Para informes e inscripción: tel (0221) 489-5602 e-mail: ematur@laplata.gov.ar

Consulta: ats@opds.gba.gov.ar (0221) 429-5710 o (0221) 422-9443



BUENOS AIRES AMBIENTE Y TURISMO

BA