

INVESTIGACION DE TESIS

Incorporación de los principios de buenas prácticas en las empresas: Desarrollo de una política de turismo responsable para el sector de cabañas de la ciudad de Olavarría.



Carrera: Licenciatura en Turismo. Facultad de Ciencias Económicas de La Plata.

Alumno: Melchiorre Cristian Ariel

Director de Tesis: Elisabet Rossi

Agradecimientos

Quiero dar las gracias a todas las personas que han contribuido, de una forma u otra, a que esta investigación de tesis llegase a buen puerto.

Ante todo quiero agradecer a mi directora de tesis, Elisabet Rossi, por su supervisión del trabajo a lo largo de su elaboración; a mi familia por el soporte emocional expresado de múltiples formas y a mis amigos por la paciencia mostrada durante todo este tiempo.

Mis agradecimientos se dirigen también a todas las personas que aceptaron ser entrevistadas para la presente investigación y que destinaron parte de su tiempo valioso a hacer realidad la misma. Por último quiero expresar mi gratitud al gerente de mi lugar de trabajo, quién me brindó su apoyo facilitándome tener la dedicación necesaria para redactar la tesis.

La acción sin teoría es improvisación.

Habituados a la precariedad, debe realizarse el esfuerzo mental de pensar qué se quiere para arribar al lugar deseado.

Un Turismo sostenido y sustentable no es un hecho casual.

Es causal.

(Gustavo R. Capece)

Índice

INDICE

Capítulo 1: INTRODUCCION	1
1.1 Descripción de la ciudad	1
1.2 El Sector Hotelero y el Turismo sustentable	2
1.2.1 Los hoteles en el sistema turístico	2
1.2.2 Las características del sector de cabañas de la ciudad	3
1.2.3 La demanda del sector de cabañas	4
1.3 Estudio de la percepción del turismo sustentable por parte de los empresarios	7
1.3.1 La sustentabilidad en el ámbito empresarial	8
Capítulo 2: El concepto de desarrollo sustentable	9
2.1 Orígenes y evolución del concepto desarrollo sostenible	9
2.2 Las dimensiones de la sustentabilidad: económica Sociocultural, medioambiental y política	12
Capítulo 3: Las Buenas Prácticas	15
3.1 Contexto del instrumento	15
3.2 Antecedentes	15
3.2.1 Programa de mejora de la competitividad del sector Turismo	17
3.3 Diseño y evaluación del instrumento	17
3.4 Diagnóstico para la aplicación de recomendaciones ambientales	18
3.4.1 El Agua	18
3.4.2 La Energía	20
3.4.3 El Ruido	22
3.4.4 El Aire	24
3.4.5 Políticas de compra	25
3.4.6 Gestión de los residuos	26
3.4.7 Patrimonio natural e histórico cultural	28
3.5 Motivaciones para la aplicación del instrumento	30
3.6 Factores del éxito y el fracaso	30
3.7 Costos y Beneficios	31
Capítulo IV: Conclusiones	33
4.1 Gestión del Turismo sustentable	33
4.2 El sector alojamientote cabañas en la ciudad y el turismo sustentable	33
4.3 Recomendaciones para promover el turismo sustentable	34
4.4 Sugerencias para futuras investigaciones	34
Referencias bibliográficas y de Internet	36
Anexos	38

CAPITULO I

1 INTRODUCCION

Este primer capítulo pretende introducir la investigación de tesis con una breve descripción de la ciudad de Olavarría, destino en la cuál se llevo a cabo la misma. También se analizará al sector hotelero, y en especial al sector de cabañas, como subsector elemental de la oferta turística. En un primer lugar se presentarán datos de interés para caracterizar a las cabañas y a su demanda; los turistas. Y posteriormente se pasará a describir el compromiso y actuaciones hacia un turismo sustentable por parte de los empresarios/funcionarios.

Hipótesis: La implementación de principios sustentables en el sector de “cabañas” de la ciudad de Olavarría, como lo es un “Programa de Recomendaciones de Buenas Prácticas”, le permitirá a las empresas mejorar sus operaciones diarias a partir de ciertas acciones que suponen reales contribuciones para lograr un desarrollo turístico sustentable del destino, que involucren el crecimiento económico, el bienestar social y la conservación de la naturaleza y la cultura local.

1.1 DESCRIPCION DE LA CIUDAD DE OLAVARRIA

Como se menciona anteriormente en esta primera parte se pretende describir el lugar de realización de este trabajo de investigación de tesis, el cuál corresponde a la ciudad de Olavarría. Habiendo escuchado muchas veces decir a mis abuelos y gente de la época que por aquellos años: *<<así como muchos venían a la Argentina a hacerse la América, muchos vecinos y pobladores con una mano atrás y otra más atrás venían a hacerse la Olavarría>>*; y hoy malherido en el orgullo y en los afectos, viendo como la mayoría de los jóvenes y amigos se marchan de la ciudad, fue uno de los motivos por la cuál se eligió esta ciudad para realizar este tipo de investigación.



La ciudad de Olavarría, esta ubicada en el centro de la provincia de Buenos Aires, sobre la ruta nacional 226 y la ruta provincial 51, a 40 Km. de la ruta nacional 3.

Una ciudad identificada por el trabajo y respetuosa de sus tradiciones. Sus suelos son ricos en existencia de rocas graníticas a ras de la superficie y tierras fértiles aptas para el desarrollo ganadero y agrícola.

Su orografía está compuesta por cerros, sierras y elevaciones menores, pertenecientes al Sistema de Tandilia, que se prolonga desde el partido hasta la Sierra de los Padres, con una extensión aproximada de 330 km. Las sierras no sobrepasan los 500 metros sobre el nivel del mar.

La hidrografía está representada por lagunas y arroyos, algunos de cursos permanentes y otros temporarios. El arroyo más importante para la población es el Tapalqué, que nace en los Manantiales de Querandés y cruza la ciudad de sur a norte. La laguna más visitada, Blanca Grande, está ubicada en el ángulo norte del Partido.

El Partido es integrado por las localidades de Sierra Chica, Colonia Hinojo, Hinojo, Sierras Bayas, Colonia San Miguel, Colonia Nieves, Cerro Sotuyo, La Providencia, Loma Negra, Espigas, Recalde, Santa Luisa, Durañona, Pourtalé, Rocha, Mapis, Muñoz, Iturregui y Blanca Grande.

1.2 EL SECTOR HOTELERO Y EL TURISMO SUSTENTABLE

1.2.1 Los Hoteles en el sistema turístico

La actividad turística está compuesta por una combinación de productos y servicios ofertados para satisfacer las expectativas de los visitantes durante su experiencia turística. Esta experiencia turística tiene lugar en un espacio geográfico y temporal determinado. La oferta turística engloba todas las actividades realizadas en el lugar del destino turístico para el disfrute y consumo del turista. Pero la oferta turística constituye algo más que la simple suma de los productos turísticos que contiene el destino, ya que integra también los servicios no turísticos y la imagen general del destino.

En la tabla 1.1 que se presenta a continuación se muestran las principales categorías de la oferta turística con ejemplos correspondientes.

Tabla 1.1: Principales categorías y ejemplos de la oferta turística¹.

Categoría	Tipo
Alojamiento	Hoteles, moteles, hostales y pensiones, cabañas, etc. Aparthoteles Apartamentos Casas rurales Camping Refugios de montaña Balnearios Casas de colonias y albergues juveniles Ciudades vacacionales
Alimentación	Restaurantes Bares Cafeterías Heladerías
Transporte	Compañías aéreas Compañías náuticas, cruceros marítimos Servicio de ferrocarril

¹ Boullón, R., (1990): Planificación de Espacios Turísticos. Ed. Trillas, México D.F. Pág. 41.

	Autocares, autobuses, taxis Alquiler de vehículos: automóviles, motocicletas, bicicletas
Ocio, cultura, actividades deportivas	Discotecas Casinos Salas de fiesta Parques naturales Clubes náuticos y puertos deportivos Deportes de aventura Campos de golf Estaciones de esquí Parques temáticos
Compras	Tiendas de souvenir Tiendas de artesanías Mercados autóctonos Tiendas de deporte Centros comerciales Mercados de carreteras
Otros	Congresos y convenciones Festivales y eventos

Ante la imposibilidad material de abarcar todo el espectro de empresas turísticas, la investigación de tesis se centra en el subsector de alojamiento turístico, y en particular en el sector de cabañas. Se considera que son empresas que tienen mayor predisposición y flexibilidad para adquirir los principios de buenas prácticas, ya que son establecimientos que han comenzado su desarrollo no hace mucho tiempo. En destinos como San Martín de los Andes, el sector hotelero ya ha experimentado resultados exitosos con la incorporación de buenas prácticas. Debe destacarse que una de las características que enfrenta el sector turístico frente a otras actividades económicas es que en vez de llevar el producto al consumidor, es el propio consumidor el que tiene que desplazarse al destino turístico para consumir el servicio.

1.2.2 Las características del sector de cabañas de la ciudad

Partiendo de la definición que considera a los establecimientos hoteleros como:

<<aquellos establecimientos que facilitan alojamiento con o sin servicios complementarios (hotel, hotel, aparthotel, motel, hostel, pensión, cabañas, etc.)²>>

La ciudad de Olavarría cuenta con 2 establecimientos que corresponden a la categoría de cabañas/casas familiares que se encuentran registrados legalmente en el municipio: Cabañas “El Parquecito” y Cabañas “Entre Pueblo”.

Estos emprendimientos surgen como casas de familia que atendían los pedidos demandados no satisfechos por la falta de capacidad hotelera en épocas de eventos como las carreras automovilísticas, competencias deportivas, etc. Las cabañas hoy representan una opción novedosa dentro de la ciudad, ofreciendo un servicio de alojamiento complementario y/o sustituto en relación a los hoteles u otros tipos de alojamientos temporarios.

² Mestres Soler, J.R. (1999): Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera. Ediciones Gestión 2000, 2ª ed., Barcelona, p.1.

“El Parquecito” es un complejo de cabañas ubicado en plena ciudad de Olavarría, a dos cuadras del microcentro, que ofrece una espectacular estadía para familias y empresarios, brinda calidez y confort en sus instalaciones. Posee tres cabañas de material, con vista a un parque de frondosa arboleda, servicio de mucama, TV cable, cocina completa, desayuno sin cargo, ropa blanca, pileta vallada, tobogán de agua y pelopincho para los más chiquitos y servicio de emergencias médicas (EMO). También hay a su disposición una habitación en suite, con vista al parque (baño con hidromasaje, frigo-bar y microonda)

Las cabañas **“Entre Pueblo”** son de una construcción artesanal con pisos y revestimientos en calida madera, separadas unas de otras por áreas verdes. Cuentan con parrilla propia. Están construidas dentro de un predio de dos hectáreas de parque y frondosa arboleda. Situadas en una de las avenidas de acceso, la cual se encuentra pavimentada e iluminada, cercanas al autódromo, a 15 minutos del centro y a 3 minutos del único shopping, cine y supermercado de la ciudad. El lugar es propicio para desarrollar actividades al aire libre, tiene cancha de fútbol, red de voley, juegos infantiles y dos piletas. Atendida por sus dueños con conexión telefónica con la casa principal.

Capacidad para 4, 6 y 8 personas.

Equipamiento: Muebles, cama matrimonial, cocina con horno, heladera, termo tanque, TV color con DirecTV, calefacción, ropa de cama, vajilla.

Instalaciones: Parrilla, mesa para jardín, estacionamiento y sistema de seguridad para cada cabaña.

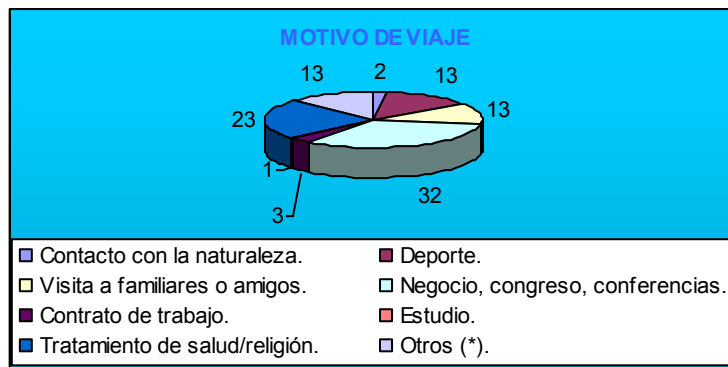
1.2.3 La demanda del sector de cabañas

La OMT (1995) distingue entre el concepto amplio de viajero: *<<toda persona que se desplaza entre dos o más países distintos o entre dos o más lugares dentro de su país de residencia habitual>>* y el término relacionado con el turismo de visitante: *<<toda persona que se desplaza a un lugar distinto al de su entorno habitual, por una duración inferior a doce meses, y cuya finalidad principal del viaje no es la de ejercer una actividad que se remunere en el lugar visitado>>*.

Otra clasificación es la que se hace entre el turista: *<<pasajero que permanece una noche por lo menos en un medio de alojamiento colectivo o privado del país visitado>>* y el excursionista/visitante del día: *<<visitante que no pernocta en un medio de alojamiento colectivo o privado del país visitado>>*.

Partiendo de las encuestas realizadas a 100 turistas alojados en las cabañas³ se puede decir que el público de este tipo de emprendimiento son familias, empresarios que disfrutan de las instalaciones en cualquier época del año. Aunque si bien las cabañas atraen y apuntan principalmente a este segmento, es un mercado amplio, ya que también esta para el alcance de los locales, ya que la presencia del parque y pileta, permite la realización de eventos, como cumpleaños, casamientos, comuniones, etc.

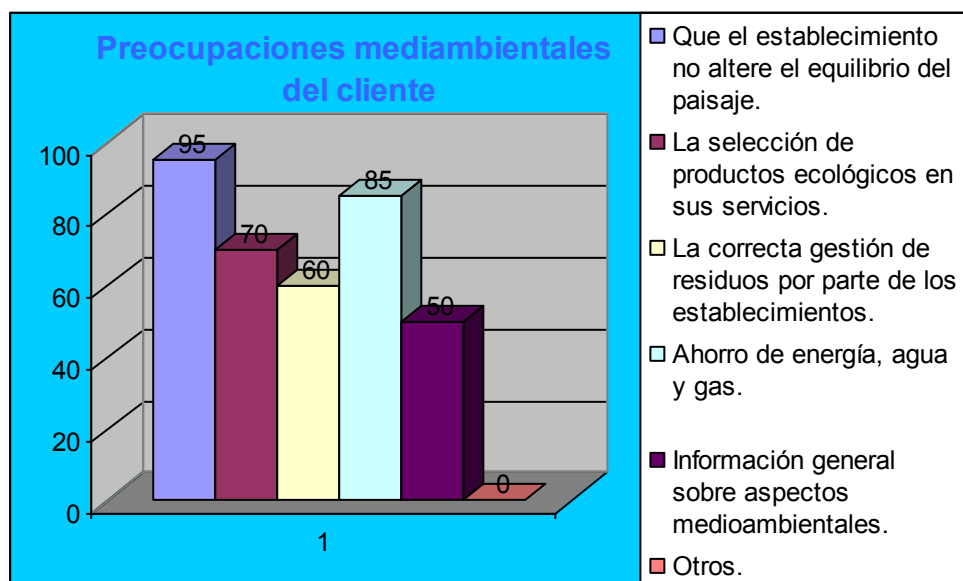
³ Ver anexo 4 Cuestionario realizado a los turistas alojados



También de las encuestas realizadas a los turistas alojados se puede observar que un 60% de ellos contestó que nunca selecciona los establecimientos turísticos por incluir acciones que mejoren la calidad ambiental. Pero también resulta importante remarcar de ese 60% la gran mayoría nunca lo había pensado.

Pero está claro que todo parte por la falta de concientización, ya que como demuestran las encuestas, el cliente valora o estarían dispuestos a valorar aquellas acciones que lleven a mejorar la calidad ambiental dentro del establecimiento.

Como principales preocupaciones medioambientales a tener en cuenta en un establecimiento turístico eligieron en orden de importancia: que el establecimiento no altere el equilibrio del paisaje, el ahorro de la energía, agua y gas y la selección de productos ecológicos en sus servicios.



Por último se les preguntó a los visitantes si estarían dispuestos a pagar más por aquellos establecimientos que posean criterios medioambientales.

Un 55% respondió que no, y las razones principales que señalaron fueron:

- Tiene que estar incluido ya en el precio de todos los establecimientos.
- No debería encarecer el servicio.
- No le interesa, se fija en el precio y el dinero del bolsillo.

Un 25% respondió que sí, indicando como razones principales:

- Hasta un importe reducido porque lo considera importante para futuras generaciones y valora el esfuerzo.
- Mejora la calidad.

En cuánto a la ocupación y disponibilidad se llegó a la siguiente conclusión:

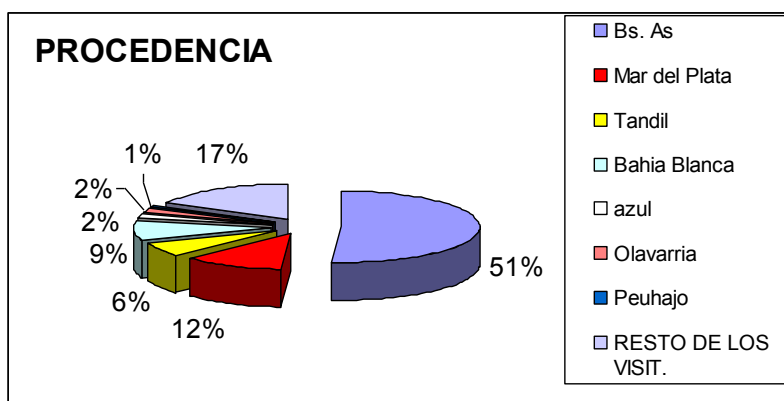
La estadía media es baja (que se obtiene de dividir el número de días de pernoctes sobre el número de visitantes encuestados), solo es de 1,4 y está correlacionada a que la mayoría de los visitantes son viajantes y gente de paso que no permanece por más de 2 días en la ciudad. Esta situación provoca estacionamiento de la demanda los días de semana y capacidad ociosa los fines de semana.

Si analizamos la procedencia de los visitantes se obtiene que:

El 51% de los mismos proceden de Bs. As (se ha contabilizado como Buenos Aires a Capital Federal y Gran Bs. As como única zona de procedencia).

Mar del Plata se convierte en el segundo gran centro emisor con un 12%, Bahía Blanca con un 9%, Tandil con un 6%, Azul y Pehuajó con un 2% cada uno. También se registra un 1% de gente de Olavarría.

En cuanto al 17% que representa al resto de los visitantes, se pueden citar que la procedencia es diversa, principalmente de localidades bonaerenses (Lamadrid, Laprida, Carlos Casares, Bolívar, Tres Arroyos, Lincoln, etc.) y de otras provincias como La Pampa, Río Negro, San Juan, Chubut. Entre visitantes extranjeros se registran procedentes de Brasil, Alemania, Paraguay y España.



En la tabla 1.2 que se presenta a continuación se puede observar que el total de personas ocupadas por el sector es de 6 personas. En cuanto al sexo del personal ocupado por el sector se puede ver el alto porcentaje de mujeres (un 100%), esto está correlacionado a los puestos de mucama y recepcionista en su totalidad femeninos.

La condición laboral se distribuye en un 33,3% con personal remunerado fijo, un 33,3% de personal eventual y un 33,3% de personal no remunerado correspondiente a propietarios o familiares que trabajan en su propio establecimiento y/o pasantes.

El personal eventual es muy bajo y está vinculado a ocasiones de urgencia o reemplazo del personal fijo.

Tabla 1.2: Personal Ocupado

Condición laboral	Personal Ocupado		
	Masculino	Femenino	Total
Total remunerado.		2	2
Total no remunerado (*)		2	2
Total eventual		2	2
Totales			6

Lo que se busca con el turismo sustentable es que reporte al turista un alto grado de satisfacción y represente para ellos una experiencia significativa, que los haga más conscientes de los problemas de la sustentabilidad y fomente en ellos cambios de hábitos y de comportamientos a través de prácticas turísticas sustentables. Y si bien en esta investigación se hace referencia específica sobre el sector de hospedaje de cabañas, resulta aún más importante si se tiene en cuenta en un futuro cercano y sea de la misma partida todo el sector hotelero y los restantes subsectores, los que incorporen los principios de sustentabilidad.

1.3 ESTUDIO DE LA PERCEPCION DEL TURISMO SUSTENTABLE POR PARTE DE LOS EMPRESARIOS

A través de las entrevistas realizadas a los dueños de los dos establecimientos de cabañas se permite vislumbrar cuál es la percepción que tienen del concepto turismo sustentable, a través de sus opiniones, afirmaciones y contradicciones. Se puede observar que en las distintas respuestas hay un componente racional (que es lo que el entrevistado piensa que se debe hacer), también hay un componente social, que en cierto modo está ligado al racional (que es lo que se considera políticamente correctos dentro del grupo social que se encuentra insertado) y hay un componente real (que es lo que el entrevistado efectivamente hace o estaría dispuesta a hacer).

De todos modos los resultados que se obtuvieron coincidían bastantes en ambos casos:

Tanto en las cabañas “El Parquecito” y las cabañas “Entre Pueblo” no se han detectado algún tipo de conducta en sus clientes referido a la preocupación por el respeto al medio ambiente. Quizás la negatividad de las respuestas se debe a que no se habían detenido anteriormente a observar este tipo de conductas.

Cuando se les pregunta sobre si poseían conocimiento sobre la aplicación de acciones que lleven a reducir las pérdidas de materiales y recursos, y el impacto ambiental negativo en las diferentes áreas de gestión, cabañas “El Parquecito” respondió positivamente. Su dueña mostró tener un mínimo de conocimiento o por lo menos ha escuchado hablar de ciertas acciones que llevan a reducir las pérdidas de materiales y recursos y el impacto ambiental, ya que suele estar en contacto con profesionales del área del turismo, así como por la realización de cursos y estudios. Cabañas “Entre Pueblos” es más un emprendimiento surgido por la fuerza y motivado por la ausencia de plazas para alojarse en épocas de eventos. Ambos establecimientos demostraron estar interesados en conocer que tipo de medidas podrían llegar a aplicarse en cada uno de los lugares.

Cuando se les pregunta sobre la toma de compromiso de las empresas turísticas en busca de minimizar los riesgos del entorno, con el fin de avanzar con el desarrollo del

destino, en forma generalizada, respondieron y resaltaron que sería un paso importante para la toma de conciencia tanto de la parte del sector privado, del sector público, del turista que se hospeda y de el ciudadano mismo. Una acción digna de copiar.

1.3.1 La sustentabilidad en el ámbito empresarial

El turismo sustentable es un concepto que lleva años sonando fuerte en Europa, y que recién ahora está cobrando importancia en nuestro país.

La idea de desarrollo sustentable aparece en el sector privado en la década del 90 como respuesta inmediata al impacto ambiental producido por el crecimiento sostenido en el tránsito de pasajeros. Así mismo la Organización Mundial del Turismo (OMT), calcula que para el 2020 se registrarán 1.500 millones de arribos en el mundo, el doble de la cifra actual⁴.

Los funcionarios entrevistados coinciden que el desarrollo sostenible exige la participación informada de todos los agentes relevantes, es decir, del sector público, del sector privado, de los turistas y de los mismos ciudadanos; así como un liderazgo político firme para lograr una colaboración amplia y así poder establecer un consenso. Como nos comentaba en una de las entrevistas realizadas el Lic. Daniel Martínez, asesor de la Agencia de Desarrollo local de Olavarría, el concepto de desarrollo turístico sustentable se ha copiado de países europeos que están en otra etapa de desarrollo, por lo que no es raro que la gente no sepa qué es el turismo sustentable, ni que estemos lejos de la conciencia ambiental y social que demuestran algunos viajantes del viejo continente cuando visitan nuestro país. Los turistas europeos traen una conciencia ambiental mucho más elevada que la nuestra con respecto a lo que está pasando en el mundo, dijo Mabel Salaberria, propietaria de uno de los establecimientos de hospedaje familiar, cabañas El Parquecito, quién a menudo recibe turistas de países europeos.

El sector privado del turismo en general no conoce el concepto de calidad, ya que todavía poseen una mentalidad cortoplacista.

Hoy por hoy cada vez se reconoce más que si bien la responsabilidad y/o objetivo de una empresa es la de generar ingresos, también se puede contribuir al mismo tiempo al logro de objetivos sociales, laborales, ambientales y al respeto de los derechos humanos.

El gobierno nacional de esta manera ha dado un mayor protagonismo pero así también una mayor responsabilidad a las empresas para actuar frente a estas problemáticas a través del Plan Federal de Turismo Sustentable (PFETS).

“Estamos yo creo en el principio de analizar lo que es el turismo sustentable porque hace diez años nadie hablaba de esto, normalmente cuando se empieza con alguna cosa se cometen muchísimos errores porque lo que se piensa que es bueno, con el transcurso del tiempo, puede resultar que sea malo. Todas estas cosas por desgracia son muy difíciles de saber sin la experiencia que es lo que no tenemos en este momento; somos como adolescentes o incluso bebés”

Queda claro que en nuestra ciudad será cuestión de tiempo, esfuerzo y concientización para introducir las medidas preventivas o correctivas que resulten necesarias en el sector y un seguimiento constante de los impactos.

⁴ WTO (2007): Datos y cifras; Datos esenciales del turismo. Sitio de Internet www.unwto.org

CAPITULO II

2 INTRODUCCIÓN

En este segundo capítulo se introduce el concepto de desarrollo sostenible, analizando la historia del término y conociendo las distintas interpretaciones a lo largo del tiempo. Así mismo se describirán las dimensiones a considerar para lograr el dominio de la sustentabilidad. Tras analizar la historia del término y describir sus dimensiones, se estudiará la aparición y la importancia del concepto de sustentabilidad dentro de las empresas privadas.

2.1 ORIGENES Y EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE DESARROLLO SOSTENIBLE

A fines del siglo XX es cuando se dan las primeras apariciones del concepto de desarrollo sostenible. Desde ese entonces, hasta el día de hoy, si bien han transcurrido una gran cantidad de publicaciones, no existe un concepto universal pero si se ha extendido mucho su uso.

La educación ambiental es una corriente de pensamiento y acción, de alcance internacional, que adquiere gran auge a partir de los años 70, cuando la destrucción del hábitat natural y la degradación de la calidad ambiental empiezan a ser considerados como problemas sociales.

En la reunión de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), celebrada en Estocolmo, Suecia, sobre ambiente humano, en 1972, se proclama a la protección y mejoramiento del medio humano como una cuestión fundamental para el bienestar de los pueblos y para desarrollo económico del mundo entero.

En la conferencia de las Naciones Unidas se proclama de que:

<<El hombre tiene el derecho fundamental a la libertad, igualdad y el disfrute de condiciones de vida adecuadas en un medio de calidad tal que le permita llevar una vida digna y gozar de bienestar, y tiene la solemne obligación de proteger y mejorar el medio para las generaciones presentes y futuras⁵>>

Para ello es necesario que ciudadanos y comunidades, empresas e instituciones, en todos los planos, acepten la responsabilidad que les incumben y que todos ellos participen equitativamente en la labor común. Los principales problemas relacionados con el medio ambiente que se abordaron fueron: industrialización, explosión demográfica y crecimiento urbano.

En 1980 se publica el documento de Estrategia Mundial para la conservación; documento que pretendía proyectar lineamientos generales para la conservación a partir de una nueva visión de desarrollo sustentable y en donde se mencionaron algunos aspectos conceptuales, entendiendo así a la conservación como la gestión de la utilización de la biosfera por el ser humano, de tal suerte que produzca el mayor y sostenido beneficio para las generaciones actuales, pero que mantenga su potencialidad para satisfacer las necesidades y las aspiraciones de las generaciones futuras.

⁵ Declaración de la Conferencias de las Naciones Unidas sobre el Medio Humano: Conferencia de Estocolmo, 1972. <http://www.pnuma.org/docamb/mh1972.php>

“<<la modificación de la biosfera y la aplicación de los recursos humanos, financieros, vivos e inanimados en aras de la satisfacción de las necesidades humanas y para mejorar la calidad de vida del hombre. Para que un desarrollo pueda ser sostenido, deberá tener en cuenta, además de los factores económicos, los de índole social y ecológica; deberá tener en cuenta la base de recursos vivos e inanimados, así como los inconvenientes a corto y a largo plazo de otros tipos de acción>>

La comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo, en 1987, con la convicción de que es posible lograr para la humanidad un futuro más próspero, más justo y más seguro, publicó el informe denominado “Nuestro Futuro Común”. En este informe, también llamado Informe Brundtland, se populariza el concepto de desarrollo sostenible a través de la definición ya famosa:

<<Aquel que garantiza las necesidades del presente sin comprometer las posibilidades de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades⁶>>

El concepto surge tras la observación de la comisión de que muchos conceptos de “desarrollo” conducían a aumentos en términos de pobreza, vulnerabilidad e incluso degradación del ambiente, por ello la necesidad de un nuevo concepto de desarrollo protector del progreso humano hacia el futuro, el desarrollo sostenible.

<<Está en manos de la humanidad hacer que el desarrollo sea sostenible, es decir, asegurar que satisfaga las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer las propias. El concepto de desarrollo sostenible implica límites, no límites absolutos, sino limitaciones que imponen a los recursos del medio ambiente el estado actual de la tecnología, de la organización social y la capacidad de la biosfera de absorber los efectos de las actividades humanas, pero tanto la tecnología como la organización social pueden ser ordenadas y mejoradas de manera que habrán el camino a una nueva era de crecimiento económico>>

En la declaración de Río de Janeiro, Brasil, realizada en 1992, a través de la conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, y de cierta manera reafirmando la Declaración de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Humano, aprobada en Estocolmo el 16 de junio de 1972, se consolida institucionalmente el concepto de desarrollo sostenible. Esta conferencia, también conocida como “la cumbre de la tierra”, fue proclamada para elaborar estrategias y medidas para detener y revertir la degradación ambiental, así como promover el desarrollo sustentable respecto del medio ambiente. Fueron emitidas una serie de declaraciones, dentro de ellas se destacan: a) la convención sobre cambio climático, b) la convención sobre la biodiversidad, c) la declaración de principios sobre el manejo, la conservación y desarrollo sustentable de todos los bosques. Así también se aprobó el programa de acción conocido como “agenda 21”, el cuál identifica los principales problemas ambientales y de desarrollo aptos para preservar los recursos del planeta a las puertas del siglo XXI.

⁶ Nuestro Futuro Común - Informe de la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo (Informe Brundtland), 1987.<http://agenda21ens.cicese.mx/40capitulos.htm>

En el Programa 21, hay más de 2.500 recomendaciones prácticas, que abordan los problemas urgentes de hoy en día. Con el objetivo de preparar al mundo para los retos del próximo siglo, en el Programa 21 se incluyeron propuestas concretas en cuestiones sociales y económicas, como la lucha contra la pobreza, la evolución de las modalidades de producción y de consumo, la dinámica demográfica, la conservación y ordenación de nuestros recursos naturales, la protección de la atmósfera, los océanos y la diversidad biológica, la prevención de la deforestación y el fomento de la agricultura sostenible.

Después de la presentación de este informe y sobre todo después de la aprobación de la Agenda 21 en la Cumbre de Río en 1992, otros documentos internacionales han ido desarrollando el concepto y ofreciendo pautas para su aplicación e incorporación a las políticas de gestión. Por su parte en la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo (Conferencia Río + 5), llevada a cabo en el año 1997, el objetivo principal fue analizar la ejecución del Programa 21. Así mismo, la conocida Cumbre de Johannesburgo sobre Desarrollo Sostenible, celebrada en septiembre del 2002, Sudáfrica, es un seguimiento al Programa 21 y por lo tanto, llevó como principal objetivo la adopción de compromisos concretos con relación al Programa 21 y el logro del desarrollo sostenible.

Quizás la definición más reconocida y aceptada es aquella que promulgó la OMT, definiendo al desarrollo sostenible como aquel que:

<<Satisface las necesidades de los turistas y regiones anfitrionas presentes, al mismo tiempo que protege y mejora las oportunidades del futuro. Está enfocado hacia la gestión de todos los recursos de tal forma que se satisfagan todas las necesidades económicas, sociales y estéticas al tiempo que se respeta la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas de apoyo a la vida⁷.>>

El desarrollo de una comunidad no puede entenderse de forma simple y unidimensional, sino que es necesario entenderlo dentro de un sistema complejo como es la sociedad actual, considerada como un sistema compuesto de múltiples subsistemas. Si no analizamos los distintos subsistemas que la forman y la orientación del conjunto —todo—, bien podemos estar progresando en un aspecto pero estamos perjudicando otros.

A modo ilustrativo, se presenta a continuación un resumen de los eventos más importantes sobre el desarrollo sostenible

Tabla 2.1: Algunos eventos internacionales importantes relacionados con el desarrollo sostenible⁸

Año	Evento
1972	Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Humano. Declaración de Estocolmo.
1980	“Estrategia Mundial para la conservación 1980” (Unión Internacional para la conservación de la Naturaleza/Programa

⁷ WTO (2004): Desarrollo sostenible del turismo: Definición conceptual. OMT, Madrid. http://www.world-tourism.org/espanol/frameset/frame_sustainable.html

⁸ Fuente: Elaboración propia.

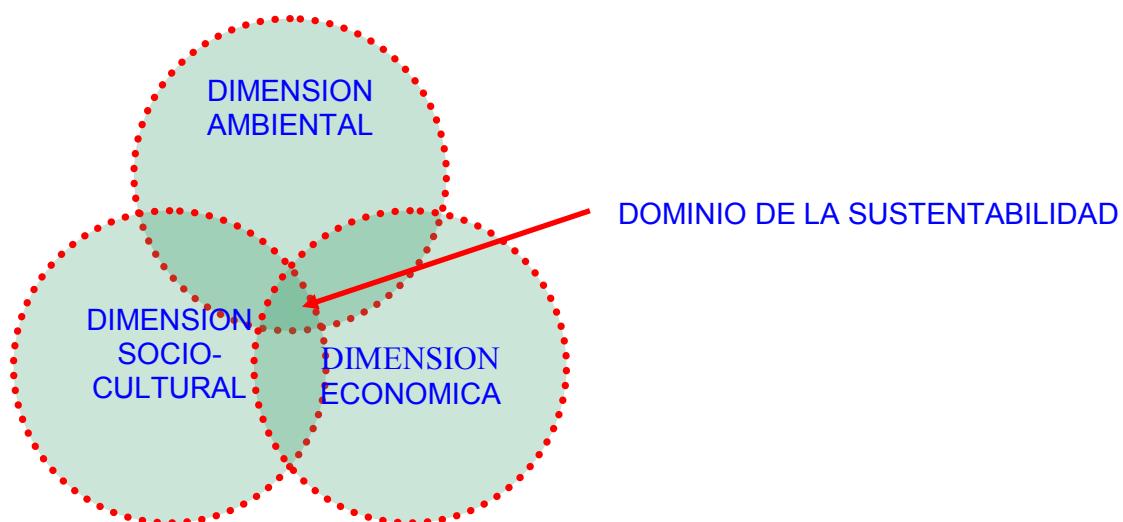
	de Medio Ambiente de las Naciones Unidas)
1987	“Nuestro Futuro Común” (Informe Brundtland) (Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo de las Naciones Unidas)
1992	Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y Desarrollo en Río de Janeiro (Cumbre de la Tierra): “Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo”
1997	Conferencia Río + 5: “Programa para la Implementación de la Agenda 21” (Comisión sobre el Desarrollo Sostenible)
2002	Conferencia Mundial sobre el Desarrollo Sostenible en Johannesburgo (Comisión sobre el Desarrollo Sostenible)

2.1 LAS DIMENSIONES DE LA SUSTENTABILIDAD: Económica, sociocultural y medioambiental y política

La Organización Mundial del Turismo ha definido que para lograr el desarrollo sostenible del turismo y las prácticas de gestión sostenible hay una serie de directrices que son aplicables a todas las formas de turismo y en todos los tipos de destinos y si se logra un equilibrio adecuado entre ellas lleva a garantizar la sostenibilidad a largo plazo.

Podemos visualizar en la figura 2.1 que se presenta a continuación las tres dimensiones esquematizadas a través de tres conjuntos cuya intersección constituye el dominio de la sustentabilidad.

Figura 2.1: Las dimensiones del desarrollo sustentable⁹.



⁹ Fuente: Elaboración propia.

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

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

La **dimensión económica**, debe garantizar que el desarrollo sea económicamente eficiente, que beneficie a todos los agentes afectados a la región por lo que se conoce como efecto multiplicador del turismo y que los recursos sean gestionados de manera que se conserven para las generaciones futuras. Planificando desde los principios de sustentabilidad, el turismo representa una posibilidad de mejora económica en el nivel de vida de la población residente, ya que suele aumentar y mejorar la distribución de la renta en el área de desarrollo turístico.¹⁰

Si bien puede llegar a resultar un proceso de alcance un tanto idealizador para llegar a ese equilibrio, no deja de ser útil para promover el desarrollo sustentable de las cabañas, ya que de esta manera, se estarían teniendo en cuenta las distintas dimensiones mencionadas anteriormente.

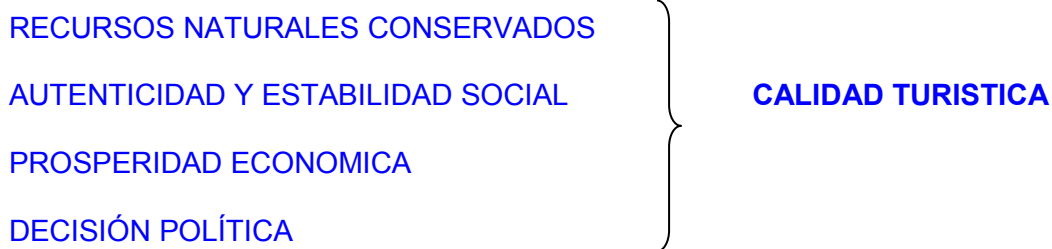
Después de haberse analizado el diagnóstico ambiental ¹¹ realizado en las cabañas “El Parquecito” y cabañas “Entre Pueblo” se puede decir que en el día a día de las operación diarias de estas empresas existen muchas oportunidades para la aplicación de principios ambientales que posibiliten conservar los recursos naturales y mejorar la eficiencia en el uso de los mismo, donde su práctica no sólo beneficia el estado del ambiente, sino que puede generar ahorros en el largo plazo. Estamos hablando de un proceso que no es estático, de lo contrario, es continuo y requiere de un seguimiento constante de los impactos, para introducir las medidas preventivas o correctivas que sean necesarias, lo cuál se ve reflejado en los tres conjuntos a través de los bordes con líneas de punto.

Este camino conduce a atender las necesidades de los turistas y de las regiones receptoras, pero al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro, respetando la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida.

¹⁰ Como una cuarta dimensión a mencionar: la política; ya que sin decisión política es poco viable el desarrollo. La sustentabilidad política, la que busca profundizar la democracia y garantizar la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones. Resulta vital el apoyo político local para la implementación de cualquier estrategia de desarrollo. El acompañamiento de las autoridades e instituciones gubernamentales se refleja en las acciones de apoyo y control, que favorecen la toma de decisiones respecto del conjunto de acciones a implementar

¹¹ Anexo 2: Diagnóstico para evaluar el desempeño ambiental de la organización para la aplicación de las Recomendaciones Ambientales (RA)

En resumen, buscando un equilibrio entre estas cuatro dimensiones se llega a lograr el objetivo de mejorar la calidad turística:



Entendiéndose la calidad del turismo como:

“el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades de un proceso, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto a los productos y servicios, a un precio aceptable, de conformidad las condiciones contractuales mutuamente aceptadas y con los factores subyacentes que determinan la calidad tales como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural¹².

¹² WTO (2004): Sistema regional de calidad y competitividad para pequeños hoteles centroamericanos: El concepto de calidad en el turismo. OMT. Pág. 2.

CAPITULO III

3 INTRODUCCIÓN

En este tercer capítulo se introducirá al concepto de buenas prácticas en el sector de alojamientos turístico, citando la experiencia de su implementación en otros destinos y con la ayuda del diagnóstico de evaluación del desempeño ambiental para la aplicación de recomendaciones ambientales realizado en las cabañas de Olavarría se analizará la implantación del instrumento (motivaciones, factores de éxito y fracaso y costos y beneficios).

3.1 CONTEXTO DEL INSTRUMENTO

El comienzo del desarrollo de iniciativas para promover la incorporación de buenas prácticas ambientales en la actividad empresarial, como se citaba en el capítulo I, es muy reciente.

Recién en el año 2004, por parte de la Secretaría de Turismo de la Nación (SECTUR), se presentó el plan conocido como: Plan Federal de Estratégico de Turismo Sustentable (PFETS)¹³, el cuál tiene como objetivo atender a los principios de sustentabilidad y competitividad que establece el marco nacional e internacional actual; sabiendo que el Gobierno Nacional concibe al turismo como uno de los caminos centrales para la construcción de un nuevo modelo de país.

Las buenas prácticas son una metodología de trabajo que forma parte del modelo Español de Aproximación a la Calidad Turística Español. Gracias a un acuerdo suscrito entre la Secretaría General de Turismo de España y la Secretaría de Turismo de Argentina a principios de 2007, en el que se realiza el traspaso de la tecnología a la Argentina, las buenas prácticas se han aplicado exitosamente en San Miguel de Tucumán, en la Comarca Virch-Valdés en Chubut, y en Tilcara y Purmamarca, en Jujuy, en San Rafael, Malargüe y General Alvear, en Sur Mendoza y en el Partido de la Costa de la provincia de Buenos Aires.

3.2 ANTECEDENTES DE BUENAS PRÁCTICAS: San Martín de Los Andes

Como antecedente de aplicación de buenas prácticas ambientales en hotelería en nuestro país, San Martín de Los Andes (Neuquén) es uno de los destinos que ha llevado a cabo la aplicación de un programa de recomendaciones ambientales, en donde a través de la aplicación de buenas prácticas, pretenden establecer los lineamientos de un plan de acción para que estos establecimientos puedan operar bajo la norma ISO 14.001. El Programa Buenas Prácticas en Hotelería (PBPH) que se inició en abril de 2003 como un programa piloto aplicado a la localidad de Termas de Río Hondo, Provincia de Santiago del Estero, y que luego se extendió a San Martín de Los Andes, consistió en el otorgamiento de recomendaciones de Buenas Prácticas ambientales a 6 establecimientos hoteleros, a los que se les brindó capacitación dirigida a los gerentes y empleados en la implementación de las mismas, entre otras actividades.

Como se puede ver en este caso los destinos se comprometen con el desarrollo del turismo sustentable. Así mismo, y en forma complementaria es necesario también que las empresas desarrollen políticas y programas ambientales hacia el interior de cada

¹³ Secretaría de Turismo; Boletín Técnico: Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable (PFETS) 2016- Argentina 2008. Pagina en Internet: http://2016.turismo.gov.ar/wp_turismo/?page_id=87

organización, desarrollando principios éticos y prácticas que guíen su operación, entendiendo que además de beneficiarse así mismos, su accionar beneficia a la comunidad toda.

Los objetivos y fases fijadas fueron:

- Contribuir al logro de un desarrollo sustentable de la actividad turística mediante la implementación de instrumentos novedosos para la gestión de la contaminación, en este caso, a través de la adopción de Buenas Prácticas en Hotelería por parte de un grupo de Establecimientos Hoteleros (EH) de San Martín de los Andes.

- Establecer los lineamientos de un plan de acción para que los establecimientos hoteleros puedan operar bajo la Norma ISO 14.001.

- Fortalecer la cooperación institucional entre la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable (SAyDS) y los diferentes niveles de gobierno y, al mismo tiempo, generar vínculos de colaboración entre el sector público y privado.

- Concientizar a los actores involucrados en el sector de la hotelería sobre la necesidad de desarrollar sus actividades en forma sustentable, incorporando prácticas ambientales.

Las buenas prácticas aplicadas consistieron en medidas sencillas orientadas a la conservación del agua, la energía y la reducción de los residuos. La mayoría de las mismas pueden ser aplicadas, tanto durante la estadía del huésped en los alojamientos y en los lugares que visitan, como en su vida cotidiana. A continuación se mencionan los programas que se pusieron en práctica:

- Programa de Concientización y Sensibilización al Personal y a los Huéspedes (PCSA).

- Programa de Reuso de Toallas (PRT)

- Programa de Gestión de Residuos (PGR)

- Programa de Mantenimiento Preventivo de Energía y Agua (PMP-AyE)

- Programa de Prevención y Combate De Incendios (PPCI)

- Mejoras Tecnológicas

Los resultados obtenidos hasta el día de hoy han sido positivos: se ha generado un mayor vínculo entre el sector público y el sector privado, se ha logrado concientizar a los actores involucrados en el sector de la hotelería sobre la necesidad de desarrollar sus actividades en forma sustentable, se ha logrado una capacitación a los recursos humanos del sector turístico, se ha ido fomentando en ellos la cultura de la calidad, se ha facilitado la identificación de los mecanismos de relación mutua y las sinergias existentes entre ellos, se ha incrementado la satisfacción de los turistas y, por ende, el índice de fidelización.

3.2.1 Programa de mejora de la competitividad del sector Turismo

El antecedente más cercano en nuestro país es el programa de mejora de la competitividad del sector turismo¹⁴, el cuál dio sus inicios el 4 de agosto de este año en Junín de los Andes. Es un programa de capacitación dependiente de la Dirección Nacional de Gestión de Calidad Turística de la Secretaría de Turismo de la Nación, el cuál se implementará conjuntamente con el Gobierno de la Provincia del Neuquén y los Municipios de Villa La Angostura y San Martín de los Andes.

El programa de buenas prácticas que forma parte de las herramientas y metodologías articuladas de la Dirección Nacional de la Gestión de Calidad Turística en la Secretaría de turismo de la Nación, para fomentar la calidad en los destinos turísticos, estará coordinado provincialmente por la subsecretaría de turismo (Ministerio de Desarrollo Territorial) en forma conjunta con la Dirección Nacional de Gestión de Calidad Turística de la SECTUR y los municipios de las localidades de San Martín de los Andes, Villa Langostura y Junín de los Andes.

El objetivo que se desea alcanzar es promover la mejora continua en las pequeñas y medianas empresas y prestadores de servicios vinculados con la actividad turística, facilitando en aquellos casos que resulten viables, el acceso a una futura certificación de normas de calidad

3.3 DISEÑO Y EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

Las buenas prácticas son una serie de medidas que pretenden alcanzar una gestión más responsable y eficiente de la empresa. En particular, las buenas prácticas ambientales buscan mejorar la gestión ambiental de una compañía. En función de los principales impactos ambientales de la empresa, se trata establecer unas líneas de actuación para reducir este impacto a través de cambios en los procesos, como puede ser la incorporación de nuevas tecnologías, y en el comportamiento de la dirección y en los empleados.

Las **áreas de acción** que se pueden encontrar en la mayoría de las guías de buenas prácticas son:

- **Ahorro de energía:** Minimización del consumo de energía, maximización de la eficiencia de las fuentes de energía utilizadas, promoción del uso de fuentes de energías renovables.
- **Ahorro de agua:** Promoción de todas las medidas posibles para ahorrar agua, implantación de sistemas de reutilización de agua, inducción de cambios de comportamiento de los turistas.
- **Gestión de los residuos:** Prevención de la generación de residuos desde el origen y reducción de la cantidad de residuos al mínimo necesario, reutilización de productos, reciclaje de productos y materiales.
- **Compras:** Selección de productos y servicios que sean menos perjudiciales para el ambiente, en particular alimentos, productos de limpieza, equipos y mantenimiento, cosméticos y productos de higiene personal y material de oficina.

¹⁴ Gobierno Municipal de Junín de los Andes, Neuquén, Argentina (2009). Página en Internet <http://www.junindelosandes.gov.ar/index.php/2009/08/03/lanzamiento-implementacion-programa-de-buenas-practicas-en-junin-de-los-andes/>

Seleccionar a aquellos proveedores que promocionen productos locales para maximizar ingresos en la comunidad y minimizar el consumo de combustible en el transporte para su traslado.

- **Sustancias tóxicas y peligrosas:** Ausencia absoluta de vertidos de aceites, grasas y sustancias tóxicas por los desagües, eliminación o reducción de equipos con CFCs, realización de analíticas de aguas residuales y emisiones de calderas, emisión o restricción al mínimo de sustancias peligrosas.

Teniendo en cuentas las áreas de acción anteriormente mencionadas, se realizó un diagnóstico para evaluar el desempeño ambiental de las organizaciones para la aplicación de recomendaciones ambientales (RA)¹⁵, entendiéndose a las mismas como:

<< Conjunto de acciones que llevan a reducir la pérdida de materiales y recursos, y el impacto ambiental negativo, a través de cambios en la actitud de las personas que conforman una organización, para realizar los procesos y las actividades¹⁶>>.

3.4 DIAGNOSTICO PARA LA APLICACIÓN DE RECOMENDACIONES AMBIENTALES

3.4.1 El Agua

La demanda de agua de los huéspedes suele superar a la de los habitantes locales. Además, tanto en hoteles como cabañas, el agua que se necesita para cada habitación y los servicios generales como la cocina, la lavandería, la piscina y el césped puede aumentar considerablemente el consumo total. El uso excesivo de agua puede deteriorar o destruir los recursos hídricos locales, poniendo en peligro la disponibilidad de agua para las necesidades locales.

La disminución del consumo total de agua puede repercutir en una reducción de costos y permite conservar los recursos hídricos de los que depende tanto la empresa de alojamiento como la colectividad local.

De esta manera se estaría preservando la calidad de los recursos hídricos locales y evitar la necesidad de procesos onerosos de potabilización de agua y puede llegar hasta mejorar la imagen de los huéspedes y otras personas interesadas en la reducción del consumo de agua y protección de los recursos locales.

La tabla 3.1 que se presenta a continuación corresponde al diagnóstico de la gestión del agua de las cabañas:

3.1 GESTION DEL AGUA Respuesta	EL Parquecito			Entre Pueblos		
	NO	EN PARTE	SI	NO	EN PARTE	SI
1- ¿Conoce y controla el consumo de agua de la organización?		X			X	
2- ¿Conoce los principales puntos de consumo?		X				X

¹⁵ Ver anexo 2.

¹⁶ Guía de Recomendaciones ambientales -1ª edición- Buenos Aires: Secretaría de Turismo de la Nación, 2007.

3- ¿Cómo se detectan las fugas de agua de la organización?		Observación			Observación	
4- ¿Conoce las medidas para evitar el derroche del agua?		X		X		
5- ¿La grifería está equipada con dispositivos reductores?	X			X		
6- ¿Con qué frecuencia se cambia la ropa blanca en las habitaciones?		Cada 5 días las sábanas y diario las toallas.			Cada 3 o 4 días las sábanas y día por medio las toallas.	
7- ¿Informa a sus huéspedes sobre medidas para reducir el consumo como utilizar las toallas o las sábanas durante más de un día?		X		X		
8- ¿Posee inodoros de descarga parcial, duchas y grifos de caudal reducido?	X			X		
9- ¿Evita el riesgo de las superficies exteriores y jardín durante el día?			X			X

Una buena actuación de la empresa respecto al uso del agua, a través del mantenimiento y controles diarios, permite saber con más exactitud cuánta agua se esta consumiendo y cuáles son las áreas críticas en materia de aprovechamiento del recurso. Partiendo del diagnóstico de la gestión de agua de las cabañas resulta de vital importante nombrar cuales son algunas de las recomendaciones ambientales existentes para la mejora:

- Llevar un registro del consumo mensual de agua, a través de la información básica que brinda el recibo del servicio.
- Instalar medidores por áreas operativas (cocina, habitaciones, lavandería, etc.) si existe la posibilidad. Sino incluirlo como una meta a futuro. Esto permite conocer cuáles son las áreas que generan mayor gasto y facilita localizar las fugas y el mantenimiento.
- Establecer directrices operativas para el uso eficiente del agua: Reutilizar el agua de lavandería para el lavado de pisos y paredes, lavar sólo con cargas completas o de ser posible adquirir lavadoras de bajo consumo, tanto de agua como de electricidad, regar el jardín por la noche para evitar la evaporación, así como también captar el agua de lluvia en sitios donde las condiciones lo permitan.
- Utilizar dispositivos especiales para reducir el consumo de agua en ducha, sanitarios, lavamanos, etc. Por ejemplo, una regadera (ducha o aspersor) ineficiente puede utilizar entre 20 a 30 litros de agua por minuto, mientras que uno eficiente puede dar un buen suministro de agua utilizando sólo 5 litros por minutos.

- Establecer un programa de revisión y mantenimiento de tuberías y demás instalaciones, contando con un responsable para su seguimiento.
- Informar al cliente sobre como ahorrar el agua: a través de carteles discretos recordando cerrar las llaves o invitándolos a hacer cambios retardados de toalla y ropa de cama y a cerrar las canillas mientras se afeitan.
- Enseñarle al mismo personal como comunicarle al cliente sus propósitos en beneficio del ambiente.
- En las piscinas utilizar un sistema que suministre la menor cantidad de cloro posible para garantizar la calidad.

3.4.2 La Energía

La energía representa uno de los rubros más importantes en los costos de operación de un establecimiento de alojamiento turístico, ya que esa alta demanda esta asociada sobre todo para brindar confort. Las áreas de mayor consumo de un establecimiento de alojamiento son: iluminación, calefacción, ventilación, aire acondicionado, lavandería, cocina y piscina. Estas necesidades energéticas se adquieren de energía adquirida de combustibles fósiles (carbón, petróleo y gas natural) que contaminan el aire y favorecen el cambio climático mundial. Así mismo la extracción, el refinamiento y el transporte de los combustibles fósiles pueden causar daños medioambientales.

La inversión en usos más eficientes de energías y en el mejoramiento de las prácticas de manejo puede llevar a reducciones significativas en los costos de operación y en la facturación energética, con períodos de recuperación de la inversión relativamente cortos.

La tabla 3.2 muestra el diagnóstico de la gestión de la energía de las cabañas:

3.2 GESTION DE LA ENERGIA	EL Parquecito			Entre Pueblos		
	NO	EN PARTE	SI	NO	EN PARTE	SI
1- ¿Conoce los consumos de energía del establecimiento?		X			X	
2- ¿Ha realizado estudios en la organización para reducir el consumo de energía?	X			X		
3- ¿Se utilizan lámparas bajo consumo en la organización?		X			X	
4- ¿Se ha establecido un protocolo de mantenimiento preventivo de las instalaciones para asegurarse de que el funcionamiento de los equipos e instalaciones sea óptimo?		X		X		
5- ¿Ha tomado alguna medida para reducir el consumo de electricidad y gas?		X			X	
6- ¿Se aprovecha la luz natural en todas las áreas de la organización y la ventilación cruzada en las distintas cabañas?			X			X

7- ¿Utiliza detectores de presencia o algún otro dispositivo?	X			X		
8- ¿Posee conocimiento sobre energías alternativa?		X		X		
9- ¿Se baja la calefacción o el aire acondicionado a una temperatura establecida mientras se limpia la habitación?			X			X
10- ¿Se utilizan los equipos de lavandería y lavaplatos solamente con carga completa?			X		X	
11- ¿Se apaga el motor de la piscina por la noche?			X			X
12- ¿Se utilizan productos como sábanas y toallas de color que para su mantenimiento requieran menos energía al lavarse?			X			X

Partiendo del análisis de este diagnóstico realizado en ambas cabañas es importante señalar cuales son las recomendaciones ambientales existentes para la mejora de la gestión de la energía:

- En primer lugar es importante evaluar el consumo energético actual para determinar que equipos utilizan mayores cantidades de energía y el modo para lograr una mayor eficiencia.
- Es importante revisar periódicamente la instalación eléctrica de la empresa. De esta manera se podrá encontrar a tiempo conexiones en mal estado e interruptores defectuosos, se evitan posibles accidentes, se ahorra en el consumo de electricidad y en reparaciones de la instalación o de aparatos eléctricos.
- Realizar mejoras en los equipos antiguos o ineficientes, o bien sustituirlos por tecnología más avanzada.
- Solicitar a los empleados que ayuden a encontrar mecanismos para economizar energía, como bajar la calefacción o el aire acondicionado a una temperatura establecida mientras se limpian las habitaciones y apagar el motor por la noche.
- Fomentar a los clientes que apaguen las luces cuando no la necesiten.
- Apagar los cargadores de batería para celulares, equipos portátiles de comunicación, los cuáles consumen energía si se encuentran conectados, estén o no cargando.
- Utilizar la luz del día con persianas abiertas durante el día. Si el objetivo es iluminar espacios, es conveniente pintar las paredes con colores claros, lo cuál permite aprovechar mejor la luz natural y artificial.
- Evitar encender las luces durante el día, y buscar realizar las actividades como planchar y lavar durante el día con luz natural.

- Sustituir los focos incandescentes y los halógenos por lámparas ahorradoras (fluorescentes compactas), las cuales cuestan más, pero consumen cuatro veces menos energía y duran hasta diez veces más. Limpiar periódicamente focos y lámparas ya que el polvo bloquea la luz que emiten.
- Utilizar detectores de presencia que encienden la luz sólo cuando detectan a las personas.
- Utilizar productos cuyo mantenimiento requiera menos energía, como las sábanas y las toallas de color o los productos de algodón ecológicos que pueden lavarse a baja temperatura.
- Para el lavado de ropa respetar la capacidad indicada en la lavadora, ya que si se pone menos, gastará más agua y electricidad, y si pone más de lo permitido, la ropa quedará mal y se corre el riesgo de forzar el motor. Usar el ciclo más corto posible para un lavado apropiado. Evitar usar agua caliente en la lavadora, a menos que la ropa esté muy sucia. Usar agua fría para el enjuague. Utilizar sólo el detergente indispensable, el exceso produce espuma y fuerza el motor.
- La secadora de ropa es gran consumidora de energía, por ellos se recomienda usarla sólo cuando resulte necesaria. Y utilizar preferentemente la luz solar para el secado.
- La plancha es uno de los aparatos que más consume energía. Es importante que la superficie de la plancha este siempre lisa y limpia, así transmitirá el calor de manera más uniforme. Utilizar la mayor cantidad de ropa posible en cada sesión. Planchar primero la ropa que requiera menos calor y continúe con la que necesita más, a medida que se calienta la plancha. Planchar durante el día así se ahorra en electricidad.
- Para el uso del televisor se recomienda usar el reloj programador (sleep timer), ya que de esta manera el aparato se apaga si al cliente lo vence el sueño.
- No dejar la computadora prendida si no se la está utilizando ya que todos sus componentes están gastando energía. Un monitor prendido es como utilizar una lámpara de 75 watts.

3.4.3 El Ruido

La propagación de las ondas a través de un medio elástico es lo que se conoce como sonido. El ruido, un contaminante invisible, es un sonido indeseable para la persona que lo percibe.

Los parámetros que caracterizan los ruidos son tres: Intensidad o nivel, frecuencia y duración.

La intensidad se expresa en unidades llamadas decibelios (db) en una escala que se mide entre 0 y 140/160 db. De acuerdo a esto, convencionalmente se ha fijado que el umbral de tolerancia para el oído humano está entre 40 y 60 db. Cuando la exposición al nivel sonoro supera este umbral, resulta perjudicial para la salud física, mental y en las relaciones sociales.

Los efectos del ruido pueden ocasionar disturbios en la comunicación, pérdida de la capacidad auditiva, cambio en el humor, disminución del rendimiento en el

cumplimiento de las tareas laborales y en el desarrollo del pensamiento creativos, etc. Niveles altos de ruidos también afecta a los animales.

El diagnóstico acústico de las instalaciones y actividades de las cabañas resulta importante para identificar las fuentes y las vías de transmisión del ruido en el lugar, y para evaluar cuál es el impacto sonoro en el entorno y jerarquizar así los problemas en vista de otorgar prioridades a las tareas que se debe efectuar.

3.3 RUIDO	EL Parquecito			Entre Pueblos		
	NO	EN PARTE	SI	NO	EN PARTE	SI
1- ¿Conoce el nivel de ruido en toda la organización?			X			X
2- ¿Sabe si sus clientes se molestan por los ruidos en la organización?			X			X
3- ¿Ha informado a los clientes sobre el comportamiento correcto en áreas sensibles?			X			X

Si bien ambas cabañas no presentan una gran fuente de ruidos, el tráfico terrestre, las obras en la vía pública, las voces y gritos provenientes de la calle, operaciones de cargas y descargas de insumos son alguno de los orígenes del ruido. Muchas de las actividades generadas por las empresas turísticas cuando se encuentran en las proximidades de una zona urbana pueden provocar molestias a la población, así como también a la fauna presente en el lugar. El complejo cabañístico “El Parquecito” en su inicio, además de alojamiento, era utilizado para la realización de eventos (cumpleaños, casamientos, bautismos, reuniones, etc.), lo cuál en muchas ocasiones provocaba molestias en sus vecinos.

Ambos establecimientos están dentro de la zona urbana. El caso de cabañas “Entre Pueblo” se encuentra en una zona más alejada lo cuál permite aislarse más del ruido generado por la ciudad. Cabañas “El Parquecito” si bien se encuentra a dos cuadras del microcentro, es un complejo hacia el interior de la manzana y se llega a través de una calle poco frecuentada por los automóviles, lo cuál de cierto modo escapa a los altos niveles sonoros.

Algunas de las recomendaciones ambientales en acción existentes son:

- Invitar a los clientes a utilizar los aparatos de televisión e instrumentos musicales a un nivel de volumen que no resulte molesto.
- Establecer un horario de carga y descarga para los proveedores que no perturbe la hora de descanso de los clientes.
- Informar a los clientes sobre las consecuencias del ruido en el comportamiento de las especies animales del lugar.
- Controlar la entrada y salida de vehículos dentro del complejo.

3.4.4 El Aire

El aire es una combinación de gases, y su importancia radica en ser uno de los elementos básicos para la vida. Es particularmente delicado y está compuesto por sustancias tales como el nitrógeno, el oxígeno, el vapor de agua, el dióxido de carbono y algunos gases inertes. El origen de la contaminación puede tener un origen natural, como las erupciones volcánicas, o artificial, como las provocadas por la actividad humana.

Diariamente son emitidas una gran cantidad de sustancias, en forma de gases o partículas que constituyen verdaderos agentes contaminantes de la atmósfera, como por ejemplo: dióxido de carbono, procedente de la combustión del petróleo y sus derivados, metano, partículas, compuestas de azufre y plomo, ozono, entre otras.

En la tabla 3.4 que se presenta a continuación podemos ver el diagnóstico realizado en las cabañas con respecto a la calidad del aire:

3.4 CALIDAD DEL AIRE Respuesta	EL Parquecito			Entre Pueblos		
	NO	EN PARTE	SI	NO	EN PARTE	SI
1- ¿Los equipos de calefacción y refrigeración son verificados regularmente?			X			X
2- ¿Realiza regularmente el mantenimiento de los vehículos de la organización?			X			X
3- ¿Conoce si los equipos de refrigeración contienen clorofluorcarbonados (CFC)?	X			X		
4- ¿Ha recibido quejas de vecinos por humos u olores?	X			X		
5- ¿Ha colocado elementos para mejorar la calidad del aire?	X			X		

El turismo, y en particular los servicios de alojamiento y de gastronomía emplean sustancias que agotan la capa de ozono, en sistemas de aire acondicionado, calefacción, refrigeración, congeladores, equipos de protección con incendios, etc. Ambos establecimientos de cabañas poseen vehículos particulares, los cuáles reciben regularmente mantenimiento, al igual que los equipos de refrigeración y calefacción. En términos generales no existe un comportamiento contaminante sobre el aire, sin embargo se pueden mencionar algunas de las medidas que llevan a mejorar la gestión de la calidad del aire como:

- La reducción del consumo de electricidad, contribuye a disminuir las emisiones de gases y partículas.
- Realizar el mantenimiento frecuente de los equipos que contienen CFC.
- Inspeccionar y limpiar con regularidad equipos como extractores de aire de cocina, calderas, calentadores de agua, secadores de ropa, y chimeneas y/o estufas a leña.

- Realizar el mantenimiento de vehículos para asegurarse que no se emitan gases a la atmósfera.
- Fomentar entre los clientes y los mismos dueños aquellas actividades que reduzcan la utilización de vehículos para desplazarse.
- Abrir las ventanas para airear las áreas.
- Cambiar las unidades obsoletas por equipos nuevos que usen refrigerantes exentos de sustancias que agoten la capa de ozono (SAO).

Así mismo, la calidad del aire puede estar comprometida por el humo del tabaco y los olores provenientes de cocinas. Por ello es importante:

- Fomentar en el establecimiento, programas para dejar de fumar entre los interesados.
- Utilizar un sistema de extracción de aire con filtros antigrasa y de carbón para reducir los olores y humos en las salidas de las cocinas.

Los efectos a pequeña escala de la contaminación del aire en el ser humano se puede manifestar a través de alteraciones en las vías respiratorias y en el sistema cardiovascular, deterioro en el sistema nervioso, efectos sobre la piel, etc. De forma más global ayuda a disminuir la capa de ozono estratosférica que protege las radiaciones ultravioletas provenientes del sol, el cambio climático por la intensificación del efecto invernadero y la lluvia ácida que afecta a los ecosistemas más expuestos y a las infraestructuras.

3.4.5 Política de Compra

De acuerdo a la declaración oficial de las Naciones Unidas con motivo de la Cumbre de la Tierra de 2002 una de “las principales causas de que continúe deteriorándose el ambiente mundial son las modalidades insostenibles de consumo y producción, particularmente en los países industrializados¹⁷”.

En la tabla 3.5 que se presenta a continuación podemos ver como es la política de compra de los dos establecimientos de cabañas.

3.5 POLITICA DE COMPRA	EL Parquecito			Entre Pueblos		
	NO	EN PARTE	SI	NO	EN PARTE	SI
1- ¿Los proveedores pertenecen a la localidad?			X			X
2- ¿Controla la recepción de materias primas?			X			X
3- ¿Existe un registro de la cantidad de materiales utilizados en la organización?	X			X		

¹⁷ Conferencia Río + 5: “Programa para la Implementación de la Agenda 21” (Comisión sobre el Desarrollo Sostenible). Sitio de Internet

<http://www.un.org/spanish/esa/sustdev/agenda21/agenda21spchapter4.htm>

4- ¿Se compran productos reciclados?	X			X		
5- ¿Se compran productos a granel?	X			X		
6- ¿Existe una política de donación de materiales en desuso?	X			X		
7- ¿Compra productos biodegradables o sustituye por otros menos nocivos?		X			X	

Como podemos ver, la industria turística es una importante consumidora y continuamente se están tomando decisiones que en ocasiones pueden tener repercusiones en el medio ambiente. En este contexto, es necesario escoger, de entre varias alternativas, aquellos productos cuyo impacto ambiental, a lo largo de todo el ciclo de vida, sea menor. Por ellos es importante tener en cuenta algunas recomendaciones ambientales para la gestión de compra como:

- Adquirir productos procedentes de la agricultura ecológica.
- Tener en cuenta el comercio justo.
- Adquirir y servir productos locales.
- Mirar bien (control) en las etiquetas de los productos que se adquieran.
- Utilizar productos de limpieza ecológicos.
- Utilizar jabones de manos naturales.
- Comprar muebles de segunda mano.
- Escoger colchones y ropa de cama fabricados con 100% fibras naturales.
- Utilizar remedios naturales.
- Utilizar pinturas ecológicas.
- Reducir el consumo de papel.
- Elegir aparatos más eficientes.
- Siempre que sea posible, solicitar a los proveedores que adopten una política ambiental y unas prácticas comerciales leales.
- Llevar un registro de la cantidad de materiales utilizados por la empresa.
- Poseer una política de donación de los productos en desuso.

3.4.6 Gestión de los residuos

Las empresas de alojamiento como las cabañas producen grandes cantidades de basura, desde envases hasta sobras de comida y materiales de limpieza y mantenimiento que, en algunos casos, son tóxicos. Además de dañar la imagen del lugar, la eliminación incorrecta de la basura puede ser una fuente de contaminación del agua y el suelo como consecuencia del filtrado de sustancias contaminantes a través de la acumulación de basura.

En la tabla 3.6 que se presenta a continuación podemos observar como es la gestión de los residuos en las cabañas:

3.6 GESTION DE LOS RESIDUOS	EL Parquecito			Entre Pueblos		
	NO	EN PARTE	SI	NO	EN PARTE	SI
1- ¿Conoce la cantidad y tipo de residuo que se generan en la organización?			X			X

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

En este tipo de alojamientos turísticos, como son las cabañas, el nivel de generación de residuos guarda una relación con la ocupación de las mismas, siendo mayor en los meses en los que el turismo crece o en aquellas épocas donde existen varios eventos.

Algunas de las recomendaciones ambientales existentes aplicables son:

Papel

- Sustituir manteles, platos, vasos de papel por materiales lavables o reutilizables.
- Sustituir los filtros de papel de las cafeteras por filtros reutilizables y lavables.
- Implantar un sistema de recogida de los residuos de papel.
- Informar al personal laboral y usuarios de la recogida selectiva del papel.

Vidrio

- Utilizar envases retornables.
- Comprar productos en envases de vidrio retornables.
- Retornar las botellas a los sistemas de recuperación.
- Reciclar los envases de vidrio.

Envases

- Evitar el consumo innecesario de envases.
- Evitar los envases tetra-brick.
- Utilizar bolsas de basura compostables.
- Reciclar los envases de plástico.

- La regla de las 3R

La recogida y posterior gestión de residuos es uno de los principales problemas ambientales que preocupa a la sociedad actual. La principal medidas que se puede tomar para acabar con este problema es cumplir la regla de las 3 R: Reducir, Reutilizar y Reciclar.

- Reducir la generación de residuos, ya que el residuo que menos contamina es aquel que no se genera. Los propietarios de las cabañas durante el día, por ejemplo, suelen

hacer compras pequeñas de productos para servir el desayuno a los clientes, y una manera de reducir los residuos es llevar las propias bolsas a los supermercados.

- Reutilizar de nuevo productos que se consideren que ya no sirven pero que pueden tener otra función. Por ejemplo hacer trapos para limpiar de la ropa que ya no se utiliza, o usar de nuevo botellas de plástico.

- El reciclaje consiste en volver a dar uso a aquellos productos que ya se han utilizado y no tienen valor para nosotros pero que contienen materiales valiosos que pueden ser recuperados y reciclados.

El reciclaje permite ahorrar materias primas, ya que materiales como el papel, cartón, vidrio, plástico y metal pueden reutilizarse una y otra vez ayudando a la conservación del ambiente si se utilizan correctamente los contenedores.

Por ejemplo, el papel y el cartón, que se pueden obtener triturando y procesando la madera o reciclando papel ya elaborado, se depositan en los contenedores azules para que sean reciclados y se beneficie de esa manera al ambiente. Reciclar este material es importante porque por cada 700 kilogramo de papel y cartón que se recicla se ahorra un espacio equivalente a un automóvil en los vertederos, además de evitar la tala de miles de árboles. También se ahorra agua y energía, ya que se gasta 100 veces menos de agua para reciclar el papel que para fabricarlo, y se consume un 70 % menos de energía. A partir del material recuperado se producen nuevas cajas, papel de embalaje, material de papelería, y periódicos, entre otros productos, de muy buena calidad.

El vidrio, por su parte, se puede reciclar al 100 por ciento si se lo deposita en los contenedores verdes. Al reciclar este material se ahorra energía, se reduce la necesidad de nuevas materias primas y la cantidad de residuos en vertederos. El vidrio recuperado de los contenedores verdes se trata en plantas donde limpian y Trituran mecánicamente el material hasta formar el calcín que dará lugar a nuevos envases y recipientes con las mismas cualidades y características que los vidrios nuevos.

Otros contenedores que se encuentran son los amarillos, donde se puede depositar los envases de plástico, los envases metálicos y briks.

El plástico se encuentra en gran medida en las bolsas de basura y además de ser un material altamente contaminante, su biodegradación es muy complicada y tarda muchos años en desaparecer, por lo que resulta imprescindible reutilizar y reciclar este material.

El metal es otro material idóneo para ser reutilizado porque es resistente y lavable, pero su reciclaje también es fundamental, porque reciclando una lata de aluminio se ahorra energía suficiente para hacer funcionar un televisor durante tres horas y media.

3.4.7 Patrimonio Natural e histórico cultural

El desarrollo turístico puede tener un impacto ambiental considerable. Además de reducir simplemente los efectos nocivos, el sector de alojamiento cabañístico puede buscar medios para favorecer la biodiversidad y la conservación de la naturaleza contribuyendo a mejorar el estado del ambiente a nivel local, regional y nacional. Si bien los turistas no eligen a la ciudad de Olavarría por ser el ambiente natural el elemento clave de atracción, el apoyo a la conservación puede minimizar el riesgo de problemas ecológicos futuros y preservar la calidad del destino. Así mismo las contribuciones a la conservación pueden mejorar la imagen ante los huéspedes y hacer más grata su experiencia en el establecimiento.

3.7 PATRIMONIO NATURAL E HISTORICO CULTURAL	EL Parquecito			Entre Pueblos		
	NO	EN PARTE	SI	NO	EN PARTE	SI
1- ¿Recomienda la compra de artesanías locales a sus clientes?		X			X	
2- ¿La arquitectura guarda el estilo de la región?		X			X	
3- ¿Utiliza especies autóctonas en el jardín u otro sector del establecimiento?	X			X		
4- ¿Apoya a alguna organización conservacionista local?	X			X		
5- ¿Ha informado a sus clientes sobre conductas respetuosas con el patrimonio natural e histórico-cultural?			X			X
6- ¿Promociona los sitios y espectáculos culturales locales?			X			X

Las cabañas y los turistas que se alojan en ellos, deben mostrar el debido respeto hacia la cultura, las tradiciones y las prácticas locales, para no generar conflictos u oposición al turismo entre la comunidad local.

Para la organización turística, la cuál forma parte integral del entorno, el patrimonio natural e histórico cultural y la biodiversidad constituyen elementos de importancia significativa como escenarios donde se desarrolla la actividad. Así pues, a través de su accionar responsable se tiene la oportunidad de asegurar que buena parte de las especies, los paisajes, los recursos naturales y culturales se conserven para las futuras generaciones.

Algunas de las recomendaciones ambientales que se pueden mencionar son:

- Promover las conductas respetuosas con la naturaleza y la cultura local.
- Adoptar medidas para que las actividades de la organización no afecten la vida silvestre.
- Conocer los valores naturales y los problemas ambientales locales.
- Realizar estudios de impacto ambiental para evaluar las posibles consecuencias de la infraestructura sobre el entorno.
- Elaborar un código de conducta para los clientes, incluyendo consejos como: evitar arrojar residuos, no extraer especies vegetales, etc.
- Gestionar la realización de cursos de capacitación específicos para el personal, tales como, interpretación ambiental, legislación ambiental local, conocimiento de la naturaleza y del comportamiento del turista.
- Recomendar a los clientes la compra de artesanías locales.

- Facilitar la integración de los clientes en el modo de vida local.
- Contratar personal local.

3.5 MOTIVACIONES PARA LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

Numerosos manuales de buenas prácticas citan la posibilidad de ahorro de costos en las actuaciones ambientales. En particular las buenas prácticas encaminadas a mejorar y optimizar la eficiencia de la operación de las instalaciones, tales como el control y la reducción de los consumos de recursos naturales (energía, agua, productos, etc.), suelen permitir un ahorro de costos a corto plazo. En las entrevistas los propietarios de cabañas afirman esta importancia de los motivos económicos para iniciar buenas prácticas:

<<Cabañas “El Parquecito” señala como factores impulsores para la implementación de recomendaciones de mejoramiento ambiental en su sector a: mejorar la imagen de su empresa, ahorro en los costos operativos y aumentar de la calidad del servicio y mejora de la satisfacción del cliente. Mientras que cabañas “Entre Pueblo” discernió en el factor de mejorar la imagen de la empresa por prevenir a los problemas ambientales>>.

Otra de las motivaciones para la aplicación de las buenas prácticas en el sector de cabañas resulta de la presión de los mismos turistas que se alojan. Si bien es muy reciente para hablar de una nueva demanda de mercado en la ciudad de Olavarría, en los cuestionarios realizados a los turistas alojados queda reflejado que si bien todavía no se elijen los establecimientos de acuerdo a su oferta ambiental, es decir que incluya acciones para mejorar la calidad, si es cierto que existe y/o valora el interés por las cuestiones ambientales.

Pero frente a las motivaciones ligadas a posibles ventajas competitivas cabe destacar que en las entrevistas los dueños de las empresas señalan su conciencia personal como principal factor de motivación. Más allá de los distintos factores señalados, Mabel Poyo, la propietaria de cabañas El Parquecito declaró: **“hay que ser conciente de lo importante que es el ambiente y lo importante que es protegerlo y lo vemos más como un compromiso personal que una cuestión de marketing o de mejora de la imagen de las cabañas”.**

3.6 FACTORES DE ÉXITO Y FRACASO

Resulta clave para la aplicación exitosa de recomendaciones ambientales el suministro de información precisa sobre buenas prácticas ambientales, la implicación de los empleados y la colaboración de los clientes.

Un factor de éxito de las guías de recomendaciones ambientales es el tipo de información que ofrecen. Generalmente están redactadas en un lenguaje simple y no técnico y proponen actuaciones de fácil implementación, muchas veces haciendo referencia a ejemplos concretos.

Las principales limitaciones de las guías de recomendaciones ambientales están dadas por el tipo de información que brindan, la cuál es muy genérica (por ejemplo no diferencia entre grandes y pequeñas empresas) y pierde actualidad. Así mismo, generalmente no pueden ofrecer ayuda más allá de soluciones simples y aisladas. En las entrevistas realizadas a los propietarios de las cabañas, queda de manifiesto tanto que los dueños como el personal poseen un bajo nivel de conocimiento en el tema ambiental. Si bien la introducción de buenas prácticas pretende conseguir un cambio de hábitos y costumbres, es probable que ese cambio no sea posible si no hay

una buena formación e información (la idea es que cada empresa construya su propia guía o manual a partir de sus características y necesidades).

El éxito de muchas de las mejoras ambientales depende directamente de la aceptación o participación de los clientes que se hospedan en las cabañas. De esta manera resulta imprescindible una buena comunicación con el cliente para que este entienda el compromiso de la empresa y colabore en las actuaciones ambientales dentro de sus posibilidades.

3.7 COSTOS Y BENEFICIOS

Existen varias publicaciones que hablan sobre las buenas prácticas y en general estas guías de recomendaciones son gratuitas. Así mismo las actuaciones dirigidas a influir en el comportamiento rutinario del trabajo suelen tener un bajo o nulo costo económico.

Por ejemplo en ambos establecimientos de cabañas en uno de los cuestionarios respondieron que conservan las hojas impresas para utilizarlas como anotadores, se bajan los calefactores al mínimo mientras se limpian las habitaciones, se utilizan los equipos de lavandería y lavaplatos solamente con carga completa, se utilizan productos como sábanas y toallas de color para que su mantenimiento requieran menos energía al lavarse, se evita el riego durante el día y se prioriza hacerlo por la noche.

En cambio la aplicación de medidas tecnológicas requiere la compra de equipos o maquinarias de mayor costo económico.

Por ejemplo equipar las griferías con reductores, poseer inodoros de descarga parcial, duchas y grifos de caudal reducido, contar con lámparas de bajo consumo, utilizar detectores de presencia, etc.

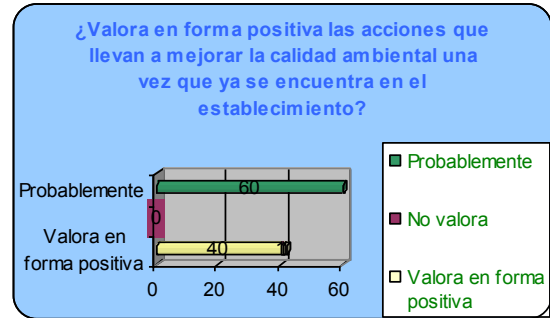
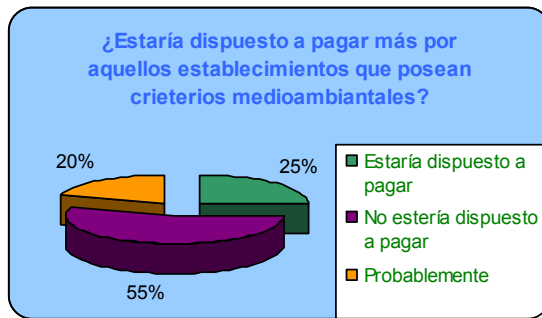
Los beneficios más tangibles son los que se materializan a través del ahorro de costos a medio o largo plazo, pero también es importante contabilizar los beneficios intangibles nombrados por muchos manuales de buenas prácticas como mejorar la imagen de la empresa, el aumento de la motivación del personal, mejorar la calidad humana en su conjunto. Así mismo será una posibilidad más para acceder a nuevos mercados (más exigentes y especializados) y mejorar la competitividad (por la diferenciación de un negocio limpio y sostenible).

Ahorro de costos a corto plazo

Al controlar el consumo de los recursos y efectivizar los procesos productivos está claro que se ve reflejado en las facturas de la empresa.

Mejorar la imagen de la empresa

Muchos manuales y guías de recomendaciones ambientales establecen como beneficio intangible la mejora de la imagen de la empresa, y como se menciona en el capítulo I, un 55% de los turistas encuestados alojados en las cabañas respondieron que no estaban dispuestos a pagar más dinero por aquellos establecimientos que posean criterios medioambientales, un 25% si pagaría y un 20% probablemente lo haría. Queda claro que los clientes valoran en forma muy positiva las iniciativas proambientales pero no es un factor decisivo a la hora de elegir.



Aumento de la motivación del personal

La gestión ambiental puede servir como un instrumento de motivación del personal, ya que favorece el compromiso y la identificación con la estrategia emprendida por la empresa. Los empleados pueden sentirse orgullosos de trabajar en una organización respetuosa con el ambiente. Algunos de los comentarios hechos a los propietarios de las cabañas y empleados fueron los siguientes:

<<Es una manera de que el cliente se lleve algo de aprendizaje también. Y no sólo de fomentar la idea entre los trabajadores, sino que también se copie a nivel personal>>.

CAPITULO IV

4 CONCLUSIONES GENERALES

En este último capítulo se presentan las principales conclusiones obtenidas a lo largo de la investigación, de tal forma que se obtiene una respuesta resumida a los objetivos establecidos inicialmente para la tesis. Además en base a los resultados obtenidos se formulan recomendaciones dirigidas a actores políticos y privados y propuestas para futuras investigaciones.

4.1 GESTION DEL TURISMO SUSTENTABLE

El principal objetivo de la tesis era establecer los lineamientos para el diseño de un programa de buenas prácticas que lleven a mejorar los estándares de calidad ambiental en la prestación del servicio de alojamiento y contribuir al desarrollo sustentable del destino, aportando datos e información que puedan resultar útiles.

En particular, la investigación de tesis se centra en el estudio de la aplicación de las recomendaciones ambientales, y con los resultados del trabajo se pretende que en un futuro cercano las cabañas comiencen a aplicar esta serie de medidas para avanzar hacia un modelo de turismo más sustentable.

Tanto el desarrollo como el turismo sustentable son conceptos muy amplios que han llevado a un sin fin de definiciones generales que ofrecen poca orientación para su aplicación práctica. Sin embargo estos conceptos consensúan que para llegar a un turismo sustentable hay que poseer una planificación integrada basada en objetivos económicos, socioculturales, ambientales y políticos; contando con la toma de decisiones transparentes y participativa de todos los agentes involucrados.

En cuanto a la responsabilidad de las distintas organizaciones e individuos dentro de este modelo de turismo sustentable, el sector turístico ha comenzado recién a debatir cuál sería el papel de las empresas privadas para contribuir al turismo sustentable. A pesar de que todos los empresarios entrevistados reconocen los impactos que la actividad turística tiene sobre el ambiente, la sociedad y la economía, perciben el reto del turismo sustentable como algo que debe resolver la sociedad en su conjunto, por lo que los empresarios tienden a trasladar la responsabilidad hacia otros sectores como el sector público o los clientes.

A pesar de su contenido ambiguo, el concepto de turismo sustentable ha fomentado numerosas declaraciones internacionales, como por ejemplo la de la Organización Mundial del Turismo (OMT), mencionada en el capítulo II, y está siendo incluida dentro de la política turística de nuestro país, a través del Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable. Debido a su corta experiencia en el sector, son las buenas prácticas o las también llamadas recomendaciones ambientales, los instrumentos políticos más utilizados en el sector de alojamientos turísticos.

4.2 EL SECTOR ALOJAMIENTO DE CABAÑAS EN LA CIUDAD Y EL TURISMO SUSTENTABLE

El sector de alojamiento en la ciudad es considerado un componente de gran importancia para el sector turístico, ya que contribuye a la economía local a través de beneficios directos e indirectos y la creación de empleo. También se caracteriza por un bajo grado de profesionalismo y dependencia de estacionabilidad.

El sector de cabañas nace en estos últimos años, ante los pedidos no satisfechos de alojamiento en los hoteles durante ciertas épocas del año.

De los estudios realizados y las encuestas llevadas a cabo a los propietarios de las cabañas y funcionarios públicos, se puede ver que hasta el día de hoy no existen conductas orientadas a la preocupación ambiental. Sin embargo tanto el sector público, como los mismos propietarios de las empresas, se mostraron interesados en avanzar en el tema. De hecho se ha creado una agencia local de desarrollo, donde se invita a las distintas empresas a participar de reuniones, donde se les brinda información turística, definiciones y conceptos técnicos, permitiendo así un intercambio de ideas, en pos de llevar un proyecto en conjunto.

4.3 RECOMENDACIONES PARA PROMOVER EL TURISMO SUSTENTABLE

El estudio empírico de la presente investigación de tesis permite formular una serie de recomendaciones para promover un turismo sustentable, dirigidas tanto a los propietarios de las cabañas como al sector público.

Debido a la falta de conocimiento mostrado por las empresas privadas estudiadas, es recomendable una formación o educación sobre los términos desarrollo y turismo sustentable, en sus sentidos amplios (dimensión económica, sociocultural, ambiental y política). Así mismo, habiendo observado que los propietarios de las cabañas tienden a trasladar la responsabilidad de un turismo insostenible al sector público o a los mismos clientes, es importante transmitir a este tipo de empresas su responsabilidad en el problema y mostrarle cuál son sus posibilidades para contribuir a un turismo más sustentable. Sería conveniente suministrar información clara sobre actuaciones concretas de sustentabilidad que puedan emprender estos establecimientos cabañísticos, presentando sus beneficios de manera comprensible y manejable para los empresarios, a través de ejemplos y casos prácticos.

Con respecto a la aplicación de las recomendaciones de buenas prácticas dentro de las empresas, resulta interesante aprovechar la experiencia acumulada por otro tipo de empresas, como es el caso en nuestro país, de los hoteles en San Martín de Los Andes y el programa que se está aplicado desde el 4 de agosto de este año en Junín de Los Andes.

Como se menciona en la investigación, la aplicación de recomendaciones de buenas prácticas, depende de la colaboración de diferentes actores, en este sentido las cabañas deben mejorar su comunicación con todas las partes interesadas (sector público, sector privado, clientes y ciudadanos locales). En el caso del sector público debería facilitar las actuaciones hacia las buenas prácticas mediante el suministro de información relevante y una mayor colaboración para mejorar el servicio ofrecido. El mismo sector público debería predicar con el ejemplo y aplicar las buenas prácticas en sus propias instalaciones; establecer políticas públicas que apunten a la implementación y regulación de las buenas prácticas en el sector turístico, pensando a futuro en una certificación de calidad proambiental.

4.4 SUGERENCIAS PARAFUTURAS INVESTIGACIONES

Los resultados de la presente investigación de tesis representan una primera aproximación para la incorporación de los principios de buenas prácticas y para el desarrollo de un turismo responsable para el sector de cabañas en la ciudad de Olavarría y deja la puerta abierta a futuras investigaciones en los distintos sectores que corresponden a la actividad turística.

Con el objetivo de profundizar en los procesos de toma de decisiones y de aprendizaje convendría llevar a cabo estudios más profundos de casos de empresas de alojamiento que apliquen recomendaciones ambientales y tomarlo como una orientación más práctica, y de esta manera analizar las barreras que afrontan los alojamientos en la aplicación de este tipo de instrumento, e investigar las relaciones entre los obstáculos y la manera más eficientes de superarlos.

La sustentabilidad se ha ido convirtiendo en el problema central del desarrollo de políticas turísticas.

Son las autoridades locales las que tienen el rol institucional para la toma de decisiones en una gran cantidad de áreas vinculadas a las políticas públicas (relativas a aspectos patrimoniales, económicos y sociales), y son estas decisiones las que determinan si el turismo se desarrollará o si simplemente crecerá devorando espacios públicos y privados, y haciendo desaparecer los sistemas de valores y tradiciones locales. Las autoridades locales pueden servir como el punto focal para la participación comunitaria en las decisiones de política, manejo y control turístico. También pueden ejercer el rol de generar los vínculos necesarios entre las instituciones claves, ya sean públicas o privadas, que deban estar involucradas en los procesos que aseguren la sustentabilidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y DE INTERNET

- Amparo Sancho Pérez, profesora titular de la Universidad de Valencia. Hacia la sostenibilidad del sector turístico valenciano. España, Valencia. (2005)
- Boullón, Roberto. Los municipios turísticos; Trillas Turismo; México; 1995.
- Boullón, Roberto. Planificación del espacio turístico. Ed. Trillas; México; 1988.
- Conferencia Río + 5: "Programa para la Implementación de la Agenda 21" (Comisión sobre el Desarrollo Sostenible). Sitio de Internet
<http://www.un.org/spanish/esa/sustdev/agenda21/agenda21spchapter4.htm>
- Declaración de la Conferencias de las Naciones Unidas sobre el Medio Humano: Conferencia de Estocolmo, 1972. Sitio de Internet:
<http://www.pnuma.org/docamb/mh1972.php>
- Declaración de Johannesburgo. Disponible en:
http://www.cinu.org.mx/eventos/conferencias/johannesburgo/documentos/dec_johannesburgo.pdf
- Gobierno Municipal de Junín de los Andes, Neuquén, Argentina (2009). Sitio en Internet <http://www.junindelosandes.gov.ar/index.php/2009/08/03/lanzamiento-implementation-programa-de-buenas-practicas-en-junin-de-los-andes/>
- Guía de recomendaciones ambientales -1ª ed.- Buenos Aires: Secretario de Turismo de la Nación, Meyer, Carlos Enrique, (2008).
- Guía de buenas prácticas: Turismo sostenible. España, Zaragoza: Consistorio zaragozano y Fundación de ecología y desarrollo (2007).
- Guía de buenas prácticas para turismo sostenible -2ª ed-, RainForest Alliance. Estados Unidos (2008). Capítulo 1. Disponible en: <http://www.rainforest-alliance.org>
- Guía de Buenas Prácticas ambientales: hotelería y ocio; Servicio de Medio Ambiente. Cámara Oficial de comercio e industria; España, Zaragoza (2005).
- Instituto de Turismo Responsable: Sostenibilidad turística y certificación. España, Zaragoza. (2007).
- Instituto Argentino de Normalización y certificación (IRAM): IRAM SECTUR 4220-Sistema de gestión de Calidad, la Seguridad y el Ambiente. Casa de Huéspedes. Argentina. (2008)
- Josep, Francesc, Valls, ESADE; Congreso Nacional de Planificación, Dinamización y Calidad de destinos turísticos, Córdoba (2007).
- Manual de Buenas Practicas para destinos turísticos de montaña – 1ª ed.- Argentina, Neuquén, Ceplades Turismo, Alicia Lonac; Susana Marioni; Rodrigo González (2007). Disponible en <http://fatu.uncoma.edu.ar/ceplades/index.htm>
- Manual de aplicación con casos prácticos y Estadísticas Básicas de Turismo: Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable. Argentina, Secretaria de Turismo de la Nación (2008). Disponible en www.turismo.gov.ar

Manual de uso racional de energía para establecimientos hoteleros y gastronómicos - 1ª edición- Argentina, Buenos Aires: Federación empresaria hotelera gastronómica de la Rep. Argentina (2005).

Mestres Soler, J.R. (1999): Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera. Ediciones Gestión 2000, 2ª ed., Barcelona, p.1.

Naciones Unidas: Informe de la cumbre Mundial sobre el Desarrollo sostenible, Johannesburgo (Sudáfrica), (2002). Disponible en <http://www.world-tourism.org/sustainable.esp/cmds/informe-final.pdf>

Nuestro Futuro Común - Informe de la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo (Informe Brundtland), 1987. Sitio de Internet: <http://agenda21ens.cicese.mx/40capitulos.htm>

Organización Mundial del Turismo (OMT): Introducción al Turismo, OMT, Madrid (1998).

Organización Mundial del Turismo (OMT). Barómetro OMT del Turismo Mundial. Volumen 3, No.2, Junio 2005.

Salinas Chávez, Eduardo; Middleton, John. 1998. La ecología del paisaje como base para el desarrollo sustentable en América Latina. Sitio de Internet: <http://www.brocku.ca/epi/lebk/lebk.html>

Secretaría de Turismo; Boletín Técnico: Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable (PFETS) 2016- Argentina 2008. Pagina en Internet: http://2016.turismo.gov.ar/wp_turismo/?page_id=87

Secretaría de Turismo de la República Argentina. Plan Nacional de desarrollo Turístico Sustentable. Argentina (2000-2003).

Secretaria de Turismo (SECUR). (2000). Política de Estrategia Nacional para Desarrollo Turístico Sustentable. <http://www.sectur.gob.mx>

Sistema Argentino de Calidad Turística. Argentina, Buenos Aires: Secretaría de Turismo, Lic. Leonardo Boto Álvarez (2008).

Sitio oficial de San Martín de los Andes. Turismo; Las empresas, Buenas Prácticas en San Martín de Los Andes. Actualizada mayo 2008 http://www.sanmartindelosandes.gov.ar/turismo/turismo_sustentable/las_empresas/pb_ph_en_san_martin_de_los_andes.html

Turismo Digital: Buenas Prácticas en San Martín de los Andes y Villa La Angostura 03/07/09 Sitio en Internet: http://www.turismo530.com/noticia_ampliada.php?id=15613

WTO (2004): Desarrollo sostenible del turismo: Definición conceptual. OMT, Madrid. http://www.world-tourism.org/espanol/frameset/frame_sustainable.html

WTO (2004): Sistema regional de calidad y competitividad para pequeños hoteles centroamericanos: El concepto de calidad en el turismo. OMT.

WTO (2007): Datos y cifras; Datos esenciales del turismo. Sitio de Internet www.unwto.org

Anexos

ANEXO 1 Guía de preguntas para entrevistar a los establecimientos de cabañas

Soy estudiante de la Universidad Nacional de La Plata (UNLP), y estoy recabando datos e información sobre la aplicación de buenas prácticas en el sector de cabañas de la ciudad de Olavarría. Le pido sea tan amable de contestar las siguientes preguntas.

Muchas gracias por su colaboración.

Información Relevante del Establecimiento

CABAÑAS: _____

Ubicación: _____

Número de Habitaciones: _____

Plazas: _____

NOMBRE Y APELLIDO ENCUESTADO: _____

Grado de ocupación actual: _____

Número de empleados: _____ Masculino: _____ Femenino: _____

Condición laboral:

Remunerado fijo: ___ Personal Eventual: ___ No remunerados correspondiente a la familia o pasantes: ___

1- Preguntas

a) ¿Ha detectado en sus clientes una preocupación por el respeto al medio ambiente?

SI _____ NO _____ No sabe no contesta _____

b) ¿Tiene conocimiento sobre la aplicación de acciones que lleven a reducir las pérdidas de materiales y recursos, y el impacto ambiental negativo en las diferentes áreas de gestión?

SI _____ NO _____

c) ¿Estaría interesado en aplicarlas en su establecimiento?

SI _____ NO _____

d) ¿Qué opina sobre la toma de compromiso de las empresas turísticas en busca de minimizar los riesgos del entorno con el fin de avanzar con el desarrollo del destino?

e) ¿Seleccione los 3 principales factores impulsores que usted considere para la implementación de recomendaciones de medidas de corrección o mejoramiento ambiental en el sector de cabañas?

Mejorar la imagen de la empresa _____

Percibir ventajas frente a los competidores _____

Ahorrar en los costos operativos _____

Aumentar la calidad del servicio y mejorar la satisfacción del cliente _____

Prevenir los problemas ambientales _____

Anticiparse a la aplicación de la normativa ambiental _____

ANEXO 2: Diagnóstico para evaluar el desempeño ambiental de la organización para la aplicación de las Recomendaciones Ambientales (RA)¹⁸.

A) GESTION EMPRESARIAL	NO	EN PARTE	SI
1- ¿Puede identificar cuales son las actividades o servicios de la organización que pueden impactar en el ambiente?			
2- ¿Ha tomado alguna medida la organización al respecto?			
3- ¿Dispone de planes de formación del personal en la temática ambiental?			
4- ¿Tiene conocimiento si sus competidores están tomando iniciativas ambientales?			
5- ¿Conoce las Buenas Prácticas Ambientales (BPA) u otros instrumentos de gestión ambiental?			
6- ¿Conoce la normativa específica de su actividad con implicaciones ambientales?			
7- ¿Considera al ambiente un elemento importante dentro de un programa de calidad?			

Comentario:

B) GESTION DEL AGUA	NO	EN PARTE	SI
1- ¿Conoce y controla el consumo de agua de la organización?			
2- ¿Conoce los principales puntos de consumo?			
3- ¿Cómo se detectan las fugas de agua de la organización?			
4- ¿Conoce las medidas para evitar el derroche del agua?			
5- ¿La grifería está equipada con dispositivos reductores?			
6- ¿Con qué frecuencia se cambia la ropa blanca en las habitaciones?			
7- ¿Informa a sus huéspedes sobre medidas para reducir el consumo como utilizar las toallas o las sábanas durante más de un día?			
8- ¿Posee inodoros de descarga parcial, duchas y grifos de caudal reducido?			
9- ¿Evita el riesgo de las superficies exteriores y jardín durante el día?			

Comentario:

¹⁸ Adaptación de: Guía de recomendaciones ambientales -1ª ed.- Secretaria de Turismo de la Nación. Buenos Aires, Argentina, (2008). Capítulo 2, Pág.49-51.

C) GESTION DE LA ENERGIA	NO	EN PARTE	SI
1- ¿Conoce los consumos de energía del establecimiento?			
2- ¿Ha realizado estudios en la organización para reducir el consumo de energía?			
3- ¿Se utilizan lámparas bajo consumo en la organización?			
4- ¿Se ha establecido un protocolo de mantenimiento preventivo de las instalaciones para asegurarse de que el funcionamiento de los equipos e instalaciones sea óptimo?			
5- ¿Ha tomado alguna medida para reducir el consumo de electricidad y gas?			
6- ¿Se aprovecha la luz natural en todas las áreas de la organización y la ventilación cruzada en las distintas cabañas?			
7- ¿Utiliza detectores de presencia o algún otro dispositivo?			
8- ¿Posee conocimiento sobre energías alternativa?			
9- ¿Se baja la calefacción o el aire acondicionado a una temperatura establecida mientras se limpia la habitación?			
10- ¿Se utilizan los equipos de lavandería y lavaplatos solamente con carga completa?			
11- ¿Se apaga el motor de la piscina por la noche?			
12- ¿Se utilizan productos como sábanas y toallas de color que para su mantenimiento requieran menos energía al lavarse?			

Comentario:

D) GESTION DE LOS RESIDUOS	NO	EN PARTE	SI
1- ¿Conoce la cantidad y tipo de residuo que se generan en la organización?			
2- ¿Se puede valorizar algún residuo?			
3- ¿Separan los residuos en origen?			
4- ¿Aplican los conceptos de reducción, reutilización, reciclado?			
5- ¿Entregan los aceites usados de la cocina a algún gestor?			
6- ¿Conservan las hojas impresas para utilizarlas como anotadores?			
7- ¿Existe pérdidas de materiales en almacenamiento por deterioro?			

Comentario:

E) POLITICA DE COMPRA	NO	EN PARTE	SI
1- ¿Los proveedores pertenecen a la localidad?			
2- ¿Controla la recepción de materias primas?			
3- ¿Existe un registro de la cantidad de materiales utilizados en la organización?			
4- ¿Se compran productos reciclados?			
5- ¿Se compran productos a granel?			
6- ¿Existe una política de donación de materiales en desuso?			
7- ¿Compra productos biodegradables o sustituye por otros menos nocivos?			

Comentario:

F) RUIDO	NO	EN PARTE	SI
1- ¿Conoce el nivel de ruido en toda la organización?			
2- ¿Sabe si sus clientes se molestan por los ruidos en la organización?			
3- ¿Ha informado a los clientes sobre el comportamiento correcto en áreas sensibles?			

Comentario:

G) CALIDAD DEL AIRE	NO	EN PARTE	SI
1- ¿Los equipos de calefacción y refrigeración son verificados regularmente?			
2- ¿Realiza regularmente el mantenimiento de los vehículos de la organización?			
3- ¿Conoce si los equipos de refrigeración contienen clorofluorcarbonados (CFC)?			
4- ¿Ha recibido quejas de vecinos por humos u olores?			
5- ¿Ha colocado elementos para mejorar la calidad del aire?			

Comentario:

H) PATRIMONIO NATURAL E HISTORICO-CULTURAL	NO	EN PARTE	SI
1- ¿Recomienda la compra de artesanías locales a sus clientes?			
2- ¿La arquitectura guarda el estilo de la región?			
3- ¿Utiliza especies autóctonas en el jardín u otro sector del establecimiento?			
4- ¿Apoya a alguna organización conservacionista local?			
5- ¿Ha informado a sus clientes sobre conductas respetuosas con el patrimonio natural e histórico-cultural?			
6- ¿Promociona los sitios y espectáculos culturales locales?			

Comentario:

ANEXO 3 Guía de preguntas: Entrevista a los Funcionarios

Nombre y Apellido: _____

Cargo: _____

- 1- ¿Qué percepción tiene del concepto de desarrollo turístico sustentable?
- 2- ¿Existe alguna política sustentable impuesta por el municipio local, sobre las empresas en funcionamiento que brindan el servicio de alojamiento?
- 3- ¿Ha escuchado hablar de la aplicación de las buenas prácticas en este tipo de empresas? Si la respuesta es afirmativa: ¿Qué opinión tiene al respecto?
- 4- ¿Cómo ve esto de que se aplique el concepto de sustentabilidad en las empresas privadas? ¿Qué obstáculos ve para trabajar de manera más eficiente en mejoras ambientales?
- 5- ¿Cuál es su percepción de la aplicación de la sustentabilidad en los hoteles y cabañas desde el punto de vista de las tres dimensiones (económico, socio-cultural y ambiental)?
- 6- ¿Considera la posibilidad de apoyar y guiar a aquellas empresas que implementen buenas prácticas en busca de la certificación de la calidad ambiental? En caso de si: ¿De que manera?.

ANEXO 4 Cuestionario a Turistas Alojados

Buenos días (tardes)

Soy estudiante de la Universidad Nacional de La Plata (UNLP), y estoy realizando una encuesta con el propósito de recabar datos e información sobre la aplicación de buenas prácticas en el sector de cabañas. Le pido sea tan amable de contestar las siguientes preguntas.

Muchas gracias por su colaboración.

I. Seleccione una opción.

a) ¿Cual es su motivo de viaje?

Contacto con la naturaleza ____

Deporte ____

Visita a familiares o amigos ____

Negocios, congreso, conferencia ____

Contrato de Trabajo ____

Estudio ____

Tratamiento de salud/religión ____

Otros ____ (Especificar) _____

b) ¿Selecciona los establecimientos turísticos en razón de su oferta medioambiental, es decir, que incluya acciones para la mejora de la calidad ambiental?

Siempre _____

Frecuentemente _____

A veces _____

Nunca _____

No sabe no contesta _____

Si contestó que nunca marque con una cruz su razón:

Nunca lo pensó _____

Se olvida o no tiene tiempo _____

Considera que alojarse en un establecimiento turístico no tiene ninguna consecuencia negativa sobre el medio ambiente _____

c) ¿Valora en forma positiva las acciones que llevan a mejorar la calidad ambiental una vez que ya se encuentra en el establecimiento?

SI _____

NO _____

PROBABLEMENTE _____

II. Seleccione una o más opciones.

a) ¿Cuál cree usted que son las principales preocupaciones ambientales a tener en cuenta en un establecimiento de alojamiento turístico?

Que el establecimiento no altere el equilibrio del paisaje _____

La selección de productos ecológicos en sus servicios _____

La correcta gestión de residuos por parte de los establecimientos _____

Ahorro de energía, agua y gas _____

Información general sobre aspectos medioambientales _____

Otros (especifique) _____

III. Seleccione una opción y diga la razón por la que la eligió.

a) ¿Estaría dispuesto a pagar más por establecimientos que posean criterios medioambientales?

SI _____ NO _____ PROBABLEMENTE _____

b) ¿Porque?

Complete los siguientes datos con una cruz:

Edad: 15 a 24 años _____

25 a 49 años _____

+ de 50 _____

Sexo: F ___ M ___

Ciudad de procedencia _____ País _____

Días alojados en el hotel: _____

Condición de Actividad: Activos (ocupados y desocupados) _____ Inactivos _____

Indique su ingreso familia¹⁹:

1 a 500 _____ 500 a 750 _____ 750 a 1000 _____ 1000 a 1200 _____ 1200 a 1500 _____

1500 a 1850 _____ 1850 a 2300 _____ 2300 a 3000 _____ 3000 a 4300 4300 a

5000 _____ 5000 a + _____

¹⁹ Adaptación de: INDEC, hogares según escala de ingresos total familiar.

ANEXO 5 Encuesta a los Ciudadanos

Buenos días (tardes)

Soy estudiante de la Universidad Nacional de La Plata (UNLP), y estoy realizando una encuesta con el propósito de recabar datos e información sobre la aplicación de buenas prácticas en el sector de cabañas. Le pido sea tan amable de contestar las siguientes preguntas. Muchas gracias por su colaboración.

1) Seleccione en orden de importancia del 1 al 5.

¿Cuál considera usted como ciudadano que son temas prioritarios a trabajar en su ciudad?

Daños al medioambiente _____ Problemas de la violencia _____
Pobreza _____ Salud _____ Desempleo _____ Otros _____

2) Seleccione con una cruz la respuesta que considera correcta.

¿Considera usted que los ciudadanos poseen cierta responsabilidad sobre la degradación ambiental?

SI _____ NO _____ No lo tengo claro _____

3) Seleccione una o más opciones.

¿Quién debería tener más responsabilidad para tratar los asuntos ambientales provocados por el turismo en Olavarría?

Municipio _____ Empresas _____
Consumidores _____ Organizaciones medioambientales _____

4) ¿Considera que la comunidad local necesita también un proceso de aprendizaje y concientización en forma paralela a las empresas para llevar a cabo un proyecto de buenas prácticas que busque reducir los impactos ambientales en las cabañas?

SI _____ NO _____

Complete los siguientes datos con una cruz:

Edad: 15 a 24 años _____
25 a 49 años _____
+ de 50 _____

Sexo: F _____ M _____

Condición de Actividad: Activos (ocupados y desocupados) _____ Inactivos _____

Indique su ingreso familia:

1 a 500 _____ 500 a 750 _____ 750 a 1000 _____ 1000 a 1200 _____ 1200 a 1500 _____
1500 a 1850 _____ 1850 a 2300 _____ 2300 a 3000 _____ 3000 a 4300 _____ 4300 a
5000 _____ 5000 a + _____

ANEXO 1 Guía de preguntas para entrevistar a los establecimientos de cabañas

Soy estudiante de la Universidad Nacional de La Plata (UNLP), y estoy recabando datos e información sobre la aplicación de buenas prácticas en el sector de cabañas de la ciudad de Olavarría. Le pido sea tan amable de contestar las siguientes preguntas.

Muchas gracias por su colaboración.

Información Relevante del Establecimiento

CABAÑAS: _____

Ubicación: _____

Número de Habitaciones: _____

Plazas: _____

NOMBRE Y APELLIDO ENCUESTADO: _____

Grado de ocupación actual: _____

Número de empleados: _____ Masculino: _____ Femenino: _____

Condición laboral:

Remunerado fijo: ___ Personal Eventual: ___ No remunerados correspondiente a la familia o pasantes: ___

1- Preguntas

a) ¿Ha detectado en sus clientes una preocupación por el respeto al medio ambiente?

SI _____ NO _____ No sabe no contesta _____

b) ¿Tiene conocimiento sobre la aplicación de acciones que lleven a reducir las pérdidas de materiales y recursos, y el impacto ambiental negativo en las diferentes áreas de gestión?

SI _____ NO _____

c) ¿Estaría interesado en aplicarlas en su establecimiento?

SI _____ NO _____

d) ¿Qué opina sobre la toma de compromiso de las empresas turísticas en busca de minimizar los riesgos del entorno con el fin de avanzar con el desarrollo del destino?

e) ¿Seleccione los 3 principales factores impulsores que usted considere para la implementación de recomendaciones de medidas de corrección o mejoramiento ambiental en el sector de cabañas?

Mejorar la imagen de la empresa _____

Percibir ventajas frente a los competidores _____

Ahorrar en los costos operativos _____

Aumentar la calidad del servicio y mejorar la satisfacción del cliente _____

Prevenir los problemas ambientales _____

Anticiparse a la aplicación de la normativa ambiental _____

ANEXO 2: Diagnóstico para evaluar el desempeño ambiental de la organización para la aplicación de las Recomendaciones Ambientales (RA)²⁰.

A) GESTION EMPRESARIAL	NO	EN PARTE	SI
1- ¿Puede identificar cuales son las actividades o servicios de la organización que pueden impactar en el ambiente?			
2- ¿Ha tomado alguna medida la organización al respecto?			
3- ¿Dispone de planes de formación del personal en la temática ambiental?			
4- ¿Tiene conocimiento si sus competidores están tomando iniciativas ambientales?			
5- ¿Conoce las Buenas Prácticas Ambientales (BPA) u otros instrumentos de gestión ambiental?			
6- ¿Conoce la normativa específica de su actividad con implicaciones ambientales?			
7- ¿Considera al ambiente un elemento importante dentro de un programa de calidad?			

Comentario:

B) GESTION DEL AGUA	NO	EN PARTE	SI
1- ¿Conoce y controla el consumo de agua de la organización?			
2- ¿Conoce los principales puntos de consumo?			
3- ¿Cómo se detectan las fugas de agua de la organización?			
4- ¿Conoce las medidas para evitar el derroche del agua?			
5- ¿La grifería está equipada con dispositivos reductores?			
6- ¿Con qué frecuencia se cambia la ropa blanca en las habitaciones?			
7- ¿Informa a sus huéspedes sobre medidas para reducir el consumo como utilizar las toallas o las sábanas durante más de un día?			
8- ¿Posee inodoros de descarga parcial, duchas y grifos de caudal reducido?			
9- ¿Evita el riesgo de las superficies exteriores y jardín durante el día?			

Comentario:

²⁰ Adaptación de: Guía de recomendaciones ambientales -1ª ed.- Secretaria de Turismo de la Nación. Buenos Aires, Argentina, (2008). Capítulo 2, Pág.49-51.

C) GESTION DE LA ENERGIA	NO	EN PARTE	SI
1- ¿Conoce los consumos de energía del establecimiento?			
2- ¿Ha realizado estudios en la organización para reducir el consumo de energía?			
3- ¿Se utilizan lámparas bajo consumo en la organización?			
4- ¿Se ha establecido un protocolo de mantenimiento preventivo de las instalaciones para asegurarse de que el funcionamiento de los equipos e instalaciones sea óptimo?			
5- ¿Ha tomado alguna medida para reducir el consumo de electricidad y gas?			
6- ¿Se aprovecha la luz natural en todas las áreas de la organización y la ventilación cruzada en las distintas cabañas?			
7- ¿Utiliza detectores de presencia o algún otro dispositivo?			
8- ¿Posee conocimiento sobre energías alternativa?			
9- ¿Se baja la calefacción o el aire acondicionado a una temperatura establecida mientras se limpia la habitación?			
10- ¿Se utilizan los equipos de lavandería y lavaplatos solamente con carga completa?			
11- ¿Se apaga el motor de la piscina por la noche?			
12- ¿Se utilizan productos como sábanas y toallas de color que para su mantenimiento requieran menos energía al lavarse?			

Comentario:

D) GESTION DE LOS RESIDUOS	NO	EN PARTE	SI
1- ¿Conoce la cantidad y tipo de residuo que se generan en la organización?			
2- ¿Se puede valorizar algún residuo?			
3- ¿Separan los residuos en origen?			
4- ¿Aplican los conceptos de reducción, reutilización, reciclado?			
5- ¿Entregan los aceites usados de la cocina a algún gestor?			
6- ¿Conservan las hojas impresas para utilizarlas como anotadores?			
7- ¿Existe pérdidas de materiales en almacenamiento por deterioro?			

Comentario:

E) POLITICA DE COMPRA	NO	EN PARTE	SI
1- ¿Los proveedores pertenecen a la localidad?			
2- ¿Controla la recepción de materias primas?			
3- ¿Existe un registro de la cantidad de materiales utilizados en la organización?			
4- ¿Se compran productos reciclados?			
5- ¿Se compran productos a granel?			
6- ¿Existe una política de donación de materiales en desuso?			
7- ¿Compra productos biodegradables o sustituye por otros menos nocivos?			

Comentario:

F) RUIDO	NO	EN PARTE	SI
1- ¿Conoce el nivel de ruido en toda la organización?			
2- ¿Sabe si sus clientes se molestan por los ruidos en la organización?			
3- ¿Ha informado a los clientes sobre el comportamiento correcto en áreas sensibles?			

Comentario:

G) CALIDAD DEL AIRE	NO	EN PARTE	SI
1- ¿Los equipos de calefacción y refrigeración son verificados regularmente?			
2- ¿Realiza regularmente el mantenimiento de los vehículos de la organización?			
3- ¿Conoce si los equipos de refrigeración contienen clorofluorcarbonados (CFC)?			
4- ¿Ha recibido quejas de vecinos por humos u olores?			
5- ¿Ha colocado elementos para mejorar la calidad del aire?			

Comentario:

H) PATRIMONIO NATURAL E HISTORICO-CULTURAL	NO	EN PARTE	SI
1- ¿Recomienda la compra de artesanías locales a sus clientes?			
2- ¿La arquitectura guarda el estilo de la región?			
3- ¿Utiliza especies autóctonas en el jardín u otro sector del establecimiento?			
4- ¿Apoya a alguna organización conservacionista local?			
5- ¿Ha informado a sus clientes sobre conductas respetuosas con el patrimonio natural e histórico-cultural?			
6- ¿Promociona los sitios y espectáculos culturales locales?			

Comentario:

ANEXO 3 Guía de preguntas: Entrevista a los Funcionarios

Nombre y Apellido: _____

Cargo: _____

- 1- ¿Qué percepción tiene del concepto de desarrollo turístico sustentable?
- 2- ¿Existe alguna política sustentable impuesta por el municipio local, sobre las empresas en funcionamiento que brindan el servicio de alojamiento?
- 3- ¿Ha escuchado hablar de la aplicación de las buenas prácticas en este tipo de empresas? Si la respuesta es afirmativa: ¿Qué opinión tiene al respecto?
- 4- ¿Cómo ve esto de que se aplique el concepto de sustentabilidad en las empresas privadas? ¿Qué obstáculos ve para trabajar de manera más eficiente en mejoras ambientales?
- 5- ¿Cuál es su percepción de la aplicación de la sustentabilidad en los hoteles y cabañas desde el punto de vista de las tres dimensiones (económico, socio-cultural y ambiental)?
- 6- ¿Considera la posibilidad de apoyar y guiar a aquellas empresas que implementen buenas prácticas en busca de la certificación de la calidad ambiental? En caso de si: ¿De que manera?.

ANEXO 4 Cuestionario a Turistas Alojados

Buenos días (tardes)

Soy estudiante de la Universidad Nacional de La Plata (UNLP), y estoy realizando una encuesta con el propósito de recabar datos e información sobre la aplicación de buenas prácticas en el sector de cabañas. Le pido sea tan amable de contestar las siguientes preguntas.

Muchas gracias por su colaboración.

I. Seleccione una opción.

a) ¿Cual es su motivo de viaje?

Contacto con la naturaleza ____

Deporte ____

Visita a familiares o amigos ____

Negocios, congreso, conferencia ____

Contrato de Trabajo ____

Estudio ____

Tratamiento de salud/religión ____

Otros ____ (Especificar) _____

b) ¿Selecciona los establecimientos turísticos en razón de su oferta medioambiental, es decir, que incluya acciones para la mejora de la calidad ambiental?

Siempre _____

Frecuentemente _____

A veces _____

Nunca _____

No sabe no contesta _____

Si contestó que nunca marque con una cruz su razón:

Nunca lo pensó _____

Se olvida o no tiene tiempo _____

Considera que alojarse en un establecimiento turístico no tiene ninguna consecuencia negativa sobre el medio ambiente _____

c) ¿Valora en forma positiva las acciones que llevan a mejorar la calidad ambiental una vez que ya se encuentra en el establecimiento?

SI _____

NO _____

PROBABLEMENTE _____

II. Seleccione una o más opciones.

a) ¿Cuál cree usted que son las principales preocupaciones ambientales a tener en cuenta en un establecimiento de alojamiento turístico?

Que el establecimiento no altere el equilibrio del paisaje _____

La selección de productos ecológicos en sus servicios _____

La correcta gestión de residuos por parte de los establecimientos _____

Ahorro de energía, agua y gas _____

Información general sobre aspectos medioambientales _____

Otros (especifique) _____

III. Seleccione una opción y diga la razón por la que la eligió.

a) ¿Estaría dispuesto a pagar más por establecimientos que posean criterios medioambientales?

SI _____ NO _____ PROBABLEMENTE _____

b) ¿Porque?

Complete los siguientes datos con una cruz:

Edad: 15 a 24 años _____

25 a 49 años _____

+ de 50 _____

Sexo: F ___ M ___

Ciudad de procedencia _____ País _____

Días alojados en el hotel: _____

Condición de Actividad: Activos (ocupados y desocupados) _____ Inactivos _____

Indique su ingreso familia²¹:

1 a 500 _____ 500 a 750 _____ 750 a 1000 _____ 1000 a 1200 _____ 1200 a 1500 _____

1500 a 1850 _____ 1850 a 2300 _____ 2300 a 3000 _____ 3000 a 4300 4300 a

5000 _____ 5000 a + _____

²¹ Adaptación de: INDEC, hogares según escala de ingresos total familiar.

ANEXO 5 Encuesta a los Ciudadanos

Buenos días (tardes)

Soy estudiante de la Universidad Nacional de La Plata (UNLP), y estoy realizando una encuesta con el propósito de recabar datos e información sobre la aplicación de buenas prácticas en el sector de cabañas. Le pido sea tan amable de contestar las siguientes preguntas. Muchas gracias por su colaboración.

1) Seleccione en orden de importancia del 1 al 5.

¿Cuál considera usted como ciudadano que son temas prioritarios a trabajar en su ciudad?

Daños al medioambiente _____ Problemas de la violencia _____
Pobreza _____ Salud _____ Desempleo _____ Otros _____

2) Seleccione con una cruz la respuesta que considera correcta.

¿Considera usted que los ciudadanos poseen cierta responsabilidad sobre la degradación ambiental?

SI _____ NO _____ No lo tengo claro _____

3) Seleccione una o más opciones.

¿Quién debería tener más responsabilidad para tratar los asuntos ambientales provocados por el turismo en Olavarría?

Municipio _____ Empresas _____
Consumidores _____ Organizaciones medioambientales _____

4) ¿Considera que la comunidad local necesita también un proceso de aprendizaje y concientización en forma paralela a las empresas para llevar a cabo un proyecto de buenas prácticas que busque reducir los impactos ambientales en las cabañas?

SI _____ NO _____

Complete los siguientes datos con una cruz:

Edad: 15 a 24 años _____
25 a 49 años _____
+ de 50 _____

Sexo: F _____ M _____

Condición de Actividad: Activos (ocupados y desocupados) _____ Inactivos _____

Indique su ingreso familia:

1 a 500 _____ 500 a 750 _____ 750 a 1000 _____ 1000 a 1200 _____ 1200 a 1500 _____
1500 a 1850 _____ 1850 a 2300 _____ 2300 a 3000 _____ 3000 a 4300 _____ 4300 a
5000 _____ 5000 a + _____