

Licenciatura en Turismo

Tesis de Licenciatura

Prácticas ecoturísticas en Tandil, análisis desde la perspectiva del sector alojamiento

Alumna: Lucía Seré

Legajo: 89803/3

Contacto: Luliisere@gmail.com

Directora: María de los Ángeles Bacigalupe

Fecha: 22 de Octubre de 2020



Agradecimientos:

A mis papás y mi hermana, por siempre apoyarme, ser mi sostén incondicional durante tantos años e incentivarme a luchar y seguir lo que amo.

A mis amigos, por tomar mi mano ante cada caída y enseñarme que con risas todo es mejor. Infinitas gracias por su apoyo incondicional, sin ellos nada de esto hubiera sido posible.

A mi querida Tandil y toda su gente que amo, por dejarme descubrir la ciudad desde otra mirada y seguir enamorándome.

A las personas entrevistadas y encuestadas que me brindaron su tiempo de forma desinteresada.

A la UNLP, profesores y ayudantes de esta hermosa carrera, por darme la oportunidad de formarme y crecer en el mundo profesional y personal.

Y en especial quiero agradecer a Marián, mi directora, por ser mi guía durante este proceso, por sus consejos, palabras de aliento e infinita paciencia.

¡Infinitas gracias a todos!

Lucía.



Índice:

RESUMEN:	5
INTRODUCCIÓN:	6
FUNDAMENTACIÓN:	8
OBJETIVOS:	10
Objetivo general:	10
Objetivos específicos:.....	10
CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO Y ANTECEDENTES	11
1.1 Marco Teórico:	11
1.1.1 Turismo sustentable:	11
1.1.1.1 Propuesta de Roberto Guimarães.....	13
1.1.2 Turismo alternativo:	14
1.1.3 Ecoturismo:	15
1.1.3.1 Inicios del ecoturismo:.....	18
1.1.3.2 Efectos de la actividad ecoturística:	19
1.1.3.2.1 Efectos ambientales:	19
1.1.3.2.2 Efectos económicos:	20
1.1.3.2.3 Efectos sociales:.....	20
1.1.3.2.4. Efectos y contexto actual.....	20
1.1.4 Educación ambiental:	21
1.1.5 Oferta turística:.....	23
1.1.5.1 Oferta turística de alojamiento:	24
1.1.5.2 Alojamientos turísticos y su relación con el medioambiente:	25
1.2 Antecedentes:	26
1.2.1 Ecoturismo:	26
1.2.2 Relación entre los sujetos sociales y el medioambiente:	29
1.2.3 Alojamientos turísticos:.....	30
CAPÍTULO 2: CASO DE ESTUDIO- TANDIL	33
2.1 Aspectos generales	33
2.2 Tandil y su relación con los aspectos sustentables	34
2.2.1 Con relación a los aspectos generales de la ciudad	35
2.2.2 Con relación a la actividad turística	37
2.3 Turismo en Tandil	38
2.3.1 Circuito religioso.....	39
2.3.2 Circuito clásico, histórico y cultural	41
2.3.3 Circuito el lago y mucho más.....	45
2.3.4 Circuito de las sierras	47
2.4 Actores que participan en el sector turístico	51



2.4.1 Tercer sector	52
2.4.2 Actor público.....	53
2.4.3 Actores privados.....	54
2.5 Alojamientos turísticos	55
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	57
3.1 Metodología:	57
3.2 Análisis e interpretación de datos	59
3.2.1 Resultados de la encuesta a miembros de los alojamientos turísticos.....	59
3.2.1.1 Características de la muestra:.....	59
3.2.1.2 Prácticas ecoturísticas:	61
3.2.1.2.1 Prácticas ecoturísticas en el destino:.....	61
3.2.1.2.2 Prácticas ecoturísticas en los establecimientos:	66
3.2.1.3 Educación ambiental:.....	73
3.2.1.4 Comunicación de los aspectos ambientales:.....	75
3.2.1.5 Percepción de los participantes sobre el respeto e interés por parte de los huéspedes:	79
3.2.1.6 Comentarios finales de los participantes:	87
3.2.2 Resultados de la entrevista a miembros de la Dirección de Turismo:	87
3.2.2.1 Aspectos turísticos generales del destino:	88
3.2.2.2 Aspectos relacionados con la demanda:	89
3.2.2.3 Vínculo del destino con la sustentabilidad:.....	89
3.2.2.4 La educación y comunicación del destino:	89
CAPÍTULO 4: DISCUSIÓN Y CONCLUSIÓN.....	91
4.1 Discusión:	91
4.2 Conclusión:	97
BIBLIOGRAFÍA:.....	100
ANEXOS	112
Anexo 1: Modelo de entrevista a miembros de la Dirección de Turismo de Tandil	112
Anexo 2: Modelo de encuesta a miembros de los alojamientos turísticos de Tandil	114
Anexo 3: Consentimiento informado para los participantes de investigación ..	119



Resumen:

El ecoturismo constituye una tipología o enfoque de turismo centrado en la conservación, respeto y preservación de los recursos naturales y culturales, buscando que los turistas desarrollen consciencia y aprendan sobre el cuidado de los recursos, al mismo tiempo que genera beneficios a la comunidad local. En esta tesis se tomó como caso de estudio al municipio de Tandil (provincia de Buenos Aires) para estudiar las potencialidades de las prácticas ecoturísticas desde el punto de vista de un sector en particular, el sector alojamiento. Asimismo, se indagó la perspectiva de la gestión pública para analizar cómo dialogaba en el tema específico ecoturístico con el sector alojamiento. La indagación incluyó conocer la percepción de los responsables de los alojamientos turísticos respecto al comportamiento ecoturístico de sus huéspedes.

Se utilizó la metodología de “método mixto” mediante la técnica de encuesta a un grupo de responsables de alojamientos turísticos de la localidad y la entrevista a representantes de la gestión pública municipal. Así se buscó conocer la situación actual del sector, su relación con la sustentabilidad y el vínculo entre los responsables de los alojamientos turísticos con los turistas que visitan el destino y su comportamiento.

Los resultados indicaron que las principales estrategias ecoturísticas, tanto en el destino como en los establecimientos, se relacionaron con el uso turístico de los recursos y la gestión de los mismos. El uso de cartelera indicando la importancia del cuidado del entorno se refirió a la estrategia de educación ambiental implementada por los alojamientos, así como desde la gestión pública se incentivó a aquellos alojamientos que participaran del programa Alojamiento Turístico Sustentable (ATS). Tanto la gestión pública como los alojamientos señalaron que había una buena receptividad de los turistas frente a la información sobre el cuidado del medioambiente y que la misma se comunicaba de forma verbal y visual (cartelería). Por último, ambos manifestaron que la mayoría de los turistas estaban interesados en las cuestiones medioambientales, que buscaban el contacto con la naturaleza y percibían un aumento en la concientización sobre la importancia del cuidado del ambiente; sin embargo, cabe destacar que hubo expresiones de disconformidad sobre el comportamiento del turista.

Se discutieron los resultados obtenidos a la luz de la bibliografía, promoviendo la generación de hipótesis de trabajo que puedan ser abordadas en futuros estudios. El análisis conjunto, documental y de campo, permitió concebir al ecoturismo como un enfoque cuyos principios pueden ser aplicados a distintas modalidades turísticas, aplicando los principios del desarrollo sustentable a las distintas actividades propuestas. Como sitio con riqueza natural y cultural y con capacidad de adaptación a los cambios sociales, Tandil posee el potencial para desarrollar el ecoturismo, trabajando en conjunto la gestión pública con la privada (en este caso, habiendo estudiado el sector alojamiento). Si bien con limitaciones metodológicas, este estudio puede contribuir al conocimiento y adaptación a las necesidades socioambientales de las prácticas turísticas en los destinos.

Palabras Clave: Ecoturismo, educación ambiental, alojamiento turístico, gestión pública, Tandil.



Introducción:

El turismo es una de las actividades económicas más importantes a nivel mundial que provoca consecuencias positivas como el aumento de divisas, empleo y oportunidad de crecimiento, pero también puede provocar efectos poco deseados, como el empleo estacional, el consumo excesivo de recursos y la generación de desechos en grandes volúmenes, sugiriendo que la actividad puede desencadenar desequilibrios ambientales (Fernández, Van Morlegan y Guzmán Ramos, 2007).

Esta tesis se encuadra dentro del turismo ecológico o ecoturismo (términos que en esta propuesta se toman como sinónimos, cfr. Marco Teórico), considerando al ecoturismo como tipo de turismo y enfoque que tiene que ver con un fenómeno sociocultural en incremento vinculado con la crisis climática (cfr. publicaciones de los mass-media como O'Connor, 2018). Como una tipología turística, el turismo ecológico se orienta a conocer áreas naturales y poder disfrutar, apreciar y estudiar el patrimonio tanto natural como cultural del área, haciendo de la práctica turística una actividad sostenible. Como enfoque, el ecoturismo busca tanto incentivar la conservación del patrimonio natural y cultural y la formación de una conciencia ambientalista a través de la interpretación del ambiente, como promover el desarrollo y bienestar de la comunidad local (Guzmán Ramos, Monza, y Valenzuela, 2016).

Se entiende que el ecoturismo tiene que ver con la sostenibilidad sociocultural, ambiental, política y no solamente económica (Meinking Guimarães, Schiavetti y Dal Pozzo Trevisan, 2005). Esto se relaciona con la toma de decisiones de los actores públicos y privados.

Leal Londoño (2017) expone la importancia sobre el cuidado del medio ambiente, así como también los impactos nocivos que la actividad turística genera en las sociedades y el medio en la cual se desenvuelve. Asimismo, plantea la necesidad de desarrollo de un modelo turístico más sostenible basado en tres pilares fundamentales -económico, social y medioambiental- para poder garantizar el desarrollo sostenible a largo plazo, la salud ambiental y el funcionamiento y supervivencia de la actividad turística. Así, el ecoturismo y el turismo sostenible se plantean como vías para poder revertir los efectos nocivos de la actividad turística.

En coincidencia con esta línea de pensamiento, Jafari (2005) analiza la evolución del turismo en cuatro etapas, las cuales son llamadas por el autor *plataformas*. La tercera etapa, denominada plataforma adaptativa, surge a partir de las dos anteriores, donde la primera expresa lo *bueno* del turismo, es decir sus beneficios y la segunda describe lo *malo* del turismo, es decir las dificultades de la actividad turística. Esta plataforma adaptativa identifica formas de turismo que son respetuosas tanto con las comunidades locales como con el medio natural en donde las actividades turísticas se desarrollan. El autor destaca las tipologías como agroturismo, turismo responsable y turismo ecológico como generadoras de la menor cantidad de impactos negativos posibles tanto en el ambiente como en la comunidad local.

El escenario de esta tesis es la localidad de Tandil, cuya propuesta turística es una de sus principales actividades económicas, junto con la ganadería, la agricultura y la minería. La ciudad posee una diversidad de atractivos y actividades a realizar. Se destaca históricamente el turismo religioso, principalmente en Semana Santa, el turismo aventura, por la singularidad de su sistema serrano, el turismo cultural, a través del cual se distinguen las expresiones artísticas, museos, artesanías y eventos programados, el turismo gastronómico, principalmente por sus quesos y embutidos y el turismo deportivo, por sus circuitos para realizar ciclismo y golf, entre otras actividades (Valdez, 2007).

La tesis actual surge de la reelaboración de la propuesta original sobre el estudio de la relación entre los principios y las prácticas del ecoturismo y el enfoque



turístico de visitantes y organismos oferentes en dos de los atractivos del *Circuito por las sierras* de Tandil (“Piedra Movediza” y “Cerro Centinela”). Dada la declaración de pandemia mundial por COVID-19 y el establecimiento del Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO) fue necesario repensar la propuesta, con acuerdo del Departamento de Turismo, para poder llevar a cabo el trabajo de campo con las menores dificultades posibles. Así, la tesis pretende estudiar la actividad turística en la ciudad de Tandil y su vínculo con el turismo ecológico, centrándose en la oferta, particularmente el sector alojamiento. Se analizan las características de los atractivos y recursos turísticos y los alojamientos turísticos que posee la ciudad y la relación con la concepción y acción de la gestión pública municipal y la gestión privada de alojamientos turísticos, incluyendo su percepción de la conducta ecológica del turista y acciones implementadas de educación y comunicación.

Se puede pensar que las distintas modalidades de turismo que se desarrollan en Tandil pueden tener o adquirir, si no lo tienen, un enfoque de ecoturismo para su potenciación y conservación del ambiente natural, social y cultural y para el desarrollo del turismo sostenible.

A partir de lo mencionado anteriormente surgen interrogantes: ¿Qué enfoques de turismo aparecen en las propuestas tandilenses, particularmente desde el sector de alojamiento y desde la gestión municipal? ¿Qué sucede con el turismo ecológico en la localidad de Tandil? ¿Cómo perciben los responsables de los alojamientos el comportamiento ecoturístico de los visitantes? ¿Cómo se relaciona esto con sus prácticas ecológicas? Estos interrogantes condujeron a la presente indagación.



Fundamentación:

Desde hace más de 40 años se reconoce a nivel mundial la problemática relacionada con los recursos naturales que permanece y se ha acentuado en los últimos tiempos. A través de las actividades principalmente (aunque no exclusivamente) económicas se ha producido un agotamiento de los recursos naturales debido a su uso excesivo e indiscriminado, lo cual afecta severamente a la satisfacción de las necesidades de la población en general. Esta problemática se atribuye a los patrones de consumo y producción de la sociedad (D'Alessandro, 2011; Guimarães, 1994, 2002, 2003).

Conjuntamente, se ha observado un creciente cambio de la sociedad, donde cada día más personas se interesan en que sus prácticas cotidianas sean menos perjudiciales para el ambiente. Esto implica cambios en los valores y hábitos de las personas y los grupos sociales, buscando un consumo más ético y asumiendo los efectos que tienen las elecciones individuales y colectivas de consumo sobre el ambiente, los recursos y la sociedad. Esto significa que existe un reconocimiento por parte de los actores sociales con respecto al agotamiento de los recursos y la necesidad de protegerlos y conservarlos (D'Alessandro, 2011; Guzmán Ramos, Monza y Valenzuela, 2016; Leal Londoño, 2017; OMT 1999; Tapia, 2014).

El turismo ecológico surge, en parte, para satisfacer las necesidades de una sociedad cada vez más exigente con los prestadores de servicios en ese contexto de degradación de los recursos ambientales y la salud de las poblaciones, exigencia que busca productos y servicios que garanticen las medidas sostenibles, al mismo tiempo que busca realizar actividades al aire libre y cuidar de su salud. El ecoturismo, siguiendo los principios del turismo sostenible, promueve la conservación, respeto y preservación de los recursos naturales y culturales, garantizando la viabilidad económica y la distribución equitativa entre los miembros de la comunidad donde se desarrolla la actividad turística (Elías y Murello, 2013; Martínez, 2017; Martínez, Nechar y Villarreal, 2011; Meinking Guimaraes, Schiavetti y Dal Pozzo Trevisan, 2005; Pforr, 2001).

A partir de lo mencionado anteriormente, se considera que este trabajo de tesis puede contribuir al conocimiento de la situación turística actual de la ciudad de Tandil, tanto desde los recursos y atractivos que posee como de los alojamientos turísticos y su relación con el medioambiente, analizando potencialidades del ecoturismo en el destino.

La información obtenida en esta tesis se espera que contribuya a organismos vinculados con la actividad turística, al municipio y a los propios tandilenses. Para los organismos relacionados con la actividad turística esta información podría ser de utilidad para diseñar y potenciar experiencias ecoturísticas, contribuyendo a la reducción de los impactos socioambientales negativos de la actividad turística y a la potenciación de sus impactos positivos. Esto a su vez podría ser de utilidad a las instituciones interesadas en las prácticas ecoturísticas, particularmente en el diseño y la planificación de las actividades a realizar, lo que podría contribuir a mejorar la satisfacción de los turistas.

Con respecto al municipio, la información que aporte este trabajo podría constituirse en insumo para la elaboración de estrategias de implementación e innovación en turismo, particularmente en turismo ecológico. Asimismo, se podrían diseñar y planificar ciertos estudios e informes sobre las modalidades turísticas que se desarrollan en Tandil y sobre las estrategias que implementan desde el sector privado para impulsar un desarrollo más ético y sostenible de la actividad. Conocer las demandas de los distintos grupos de visitantes y aprovechar de modo sostenible las



características y atractivos de los espacios y poblaciones son necesidades permanentes del turismo como actividad y como disciplina de conocimiento y esta tesis puede brindar elementos para su consideración por parte de la gestión pública.

La difusión de esta tesis en el destino podría colaborar con el conocimiento por parte de la población tandilense de sus propuestas turísticas, su patrimonio natural y cultural y las estrategias que implementa la gestión pública y privada para promover la sustentabilidad en el destino. Esto permitiría que, al conocer las estrategias implementadas en su ciudad, los pobladores puedan opinar y participar activamente del sistema de toma de decisiones proponiendo nuevos proyectos que satisfagan sus propias necesidades. Finalmente, se podría contribuir al conocimiento de la importancia de los recursos naturales y culturales de los actores que participan de la actividad turística (público, privado, población local e instituciones académicas) a fin de promover cambios para el sostenimiento y conservación de los recursos.



Objetivos:

Los objetivos de esta tesis se enmarcan en un enfoque cualitativo que pretende estudiar una situación de modo intensivo y en profundidad, sin pretensiones de generalización.

Objetivo general:

Describir, desde una perspectiva mixta con predominancia cualitativa, la relación entre los principios y las prácticas del turismo ecológico y el enfoque turístico de los actores público y privado, especialmente el sector de alojamiento turístico.

Objetivos específicos:

Describir las perspectivas turísticas de las propuestas existentes de turismo en la localidad de Tandil, particularmente desde el sector alojamiento y la gestión municipal.

Conocer las estrategias ecológicas de los responsables de los alojamientos turísticos y su relación con la percepción que los mismos poseen del comportamiento de los turistas.

Interrelacionar la información obtenida desde el enfoque del turismo ecológico identificando elementos en común y comparando posiciones encontradas.



Capítulo 1: Marco Teórico y Antecedentes

1.1 Marco Teórico:

El marco teórico se entiende como un conjunto de ideas, procedimientos y teorías que sirven para llevar a término la actividad de un investigador, estableciendo las coordenadas básicas a partir de las cuales se investiga en una disciplina. Es con este concepto con el que se comienza a dar forma al tema de investigación, se fundamenta y justifica y se detallan los conceptos involucrados. En este trabajo de tesis se definirá lo que se entiende por turismo sustentable, sustentabilidad, medioambiente, turismo alternativo, ecoturismo, educación ambiental y oferta turística.

1.1.1 Turismo sustentable:

Para comenzar con el desarrollo de los conceptos clave se definirá turismo sustentable, término que da cuenta del posicionamiento teórico que a continuación se desarrollará, donde las cuestiones políticas y éticas no son ajenas a los temas de la economía y el medioambiente.

Se llama desarrollo duradero a aquel que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades (Brundtland, 1987). Este concepto de desarrollo duradero implica límites que son impuestos a los recursos naturales por la tecnología, la organización social y la capacidad que posee el mismo medioambiente de asimilar los efectos de las actividades humanas, es decir para satisfacer las necesidades presentes y futuras.

Diversas son las formas de referirse al desarrollo sustentable o sostenible. Zarta Ávila (2018) menciona que el término *sostenible* se vincula con aquello que perdura en el tiempo, es decir que se relaciona con un horizonte temporal. Asimismo, el término *sustentable* hace referencia no solo a un aspecto temporal, sino que también incluye conceptos que relacionan aristas de interés general para los seres humanos (sociales, económicos y ambientales), guardando estrecha relación con el estado presente y futuro del planeta y la interacción de los individuos con este.

Algunas fuentes consultadas en esta tesis señalan que la única diferencia entre los conceptos *sustentable*, *sostenible*, *duradero* y *perdurable* es la traducción que los hispano hablantes hacen del término en inglés *sustainable development*, es decir que algunos lo traducen como sustentable y otros como sostenible (Rivera-Hernández, Blanco-Orozco, Alcántara-Salinas, Pascal Houbbron y Pérez-Sato, 2017; Treviño, Sánchez Nuñez y García Camacho, 2003). Tomando lo antedicho, en este proyecto de tesis los términos sostenible y sustentable serán utilizados como sinónimos.

El término *sostenible* comienza a ser utilizado a partir del debate llevado a cabo en la conferencia de las Naciones Unidas sobre Medioambiente en Estocolmo en 1972. Más adelante, en la Cumbre de Río de 1987 se desarrolla el Informe Brundtland en donde se define a la sostenibilidad por primera vez. Se habla del desarrollo sostenible enfocado en la conservación, cuidado y protección del medioambiente. Esta concepción integra al crecimiento económico los valores socioculturales y naturales (Gracia-Rojas, 2015).

En 1991 se define al turismo sostenible como un enfoque que mantiene en equilibrio los intereses sociales, económicos y ecológicos, al mismo tiempo que integra



las actividades económicas y recreativas buscando la conservación de los valores naturales y culturales (Cardoso Jiménez, 2012).

El turismo sostenible es entendido como un enfoque de turismo que pretende satisfacer tanto las necesidades de los turistas como de los destinos anfitriones sin comprometer la capacidad de satisfacción de las necesidades de las generaciones futuras. El concepto contempla la gestión de los recursos naturales y la satisfacción de las necesidades económicas, sociales y ambientales, mientras se conservan la cultura, procesos ecológicos, diversidad biológica y sistemas de vida (Monge y Yagüe Perales, 2016).

Siguiendo a la OMT (1999), la sostenibilidad, como enfoque complejo e integral, debe entenderse desde una perspectiva económica, sociocultural y ambiental.

La sostenibilidad económica expresa los niveles de ganancia económica del turismo que son suficientes para proveer un ingreso para que la comunidad local pueda cubrir sus costos, es decir la utilización de los recursos tanto naturales como culturales para generar beneficios y que los mismos sean distribuidos equitativamente entre la comunidad receptora.

La sostenibilidad sociocultural engloba la capacidad de una comunidad de absorber a las actividades turísticas, alentando el respeto hacia las comunidades anfitrionas y conservando sus patrimonios.

La sostenibilidad ambiental se refiere al desarrollo de la actividad turística sin causar cambios irreversibles en el ecosistema, es decir, esta dimensión de la sostenibilidad se orienta a la gestión y conservación de los recursos.

Según la OMT (1999), el objetivo final del desarrollo de un destino turístico es alcanzar un desarrollo económico, social, cultural y ambiental. Estos conceptos se relacionan con la eficiencia económica, es decir la actividad como generadora de renta económica y empleo digno, la equidad social, siendo el turismo un distribuidor justo de los beneficios y costes del mismo, y la sostenibilidad ambiental, es decir la conservación, protección y respeto de recursos naturales para asegurar el disfrute de los mismos por las generaciones futuras. De este modo, un producto turístico sostenible es aquel que se desenvuelve en concordancia con el medioambiente y la comunidad y cultura local, generando beneficios económicos y de desarrollo para la propia comunidad.

Lo que ha motivado el surgimiento del turismo sustentable, según algunas fuentes consultadas, ha sido el reconocimiento por parte de diversos actores sociales del agotamiento de los recursos naturales y medioambientales y la necesidad de protegerlos y conservarlos, al mismo tiempo que se mantienen en equilibrio con los diferentes intereses económicos, sociales y culturales de la sociedad (D' Alessandro, 2011). Frente a esta situación, el turismo sostenible se ha orientado al resguardo de los recursos naturales que se utilizan para el desarrollo de la actividad turística, al mismo tiempo que respeta y conserva las manifestaciones culturales y tradiciones de las comunidades y garantiza la viabilidad económica y su distribución equitativa entre los miembros de la comunidad a largo plazo (Martínez, 2017).

Vargas Martínez, Castillo Nechar y Zizumbo Villarreal (2011) mencionan que el turismo sustentable ocasionó el surgimiento de nuevas tipologías turísticas como son el turismo aventura, turismo rural, agroturismo y ecoturismo, entre otros. Estos productos turísticos son parte del turismo alternativo (ver punto 1.1.2), que promueve la conservación y preservación de los recursos naturales y culturales durante el desarrollo de la actividad turística.



1.1.1.1 Propuesta de Roberto Guimarães

El marco teórico delineado por Guimarães (1994; 2002; 2003) analiza la relevancia ética y política del desarrollo sostenible y postula cuatro dimensiones de la sustentabilidad: la ecológica, la ambiental, la social y la política.

La dimensión ecológica hace referencia a la base física, es decir aquellos recursos naturales y servicios ambientales del proceso de crecimiento, considerando las relaciones existentes entre los diferentes componentes bióticos y abióticos de un entorno. En esta dimensión se definen los criterios necesarios para constituir y conservar el *stock* de recursos naturales que se utilizan en las actividades productivas.

La dimensión ambiental se relaciona con la articulación existente por parte de los ecosistemas para preservarse y reestructurarse frente a las agresiones antrópicas (aquella acción o intervención realizada por el ser humano sobre los ecosistemas y el ambiente) y a los desechos de las actividades productivas.

La dimensión social de la sustentabilidad se refiere a la mejora del bienestar humano focalizándose en la justicia distributiva, es decir la justa distribución de la riqueza, bienes y servicios en la sociedad. Esta dimensión se asocia a la equidad y el acceso al mercado, a la educación, a la vivienda, a la salud, a un ambiente libre de contaminación y seguridad social de la población, apuntando a la disminución de la pobreza y preservando la sociodiversidad y el mantenimiento del sistema de valores, prácticas y símbolos de identidad que generan el tejido social.

Por último, la dimensión política está relacionada con el proceso de democratización y construcción de la ciudadanía e incorporación de las personas al proceso de desarrollo, involucrando a la sociedad y al Estado en el proceso de democratización. En esta dimensión se mencionan en una serie de metas que suponen un fortalecimiento de las organizaciones sociales y comunitarias, la redistribución de activos e información y la capacitación para tomar decisiones, ya que se tiende que la toma de decisiones sea de forma distribuida y horizontal más que centralizada y vertical. Se apunta a la apertura del control del aparato estatal para los ciudadanos y la participación de la sociedad civil en la toma de decisiones, incorporando el concepto de responsabilidad política en la actividad pública. La necesidad de democratizar al Estado surge a partir de que este actor ofrece una contribución única (transciende la lógica del mercado mediante la salvaguardia de valores y prácticas de justicia social y de equidad), indispensable (se dirige a las generaciones futuras y se relaciona con aspectos y procesos no-sustituibles) y necesaria (la oferta de *bienes comunes* no puede ser producida por actores competitivos en el mercado) al desarrollo capitalista.

En su argumentación, Guimarães (1994; 2002; 2003) menciona la existencia de una crisis global relacionada con la sustentabilidad, surgida ante la escasez de recursos naturales, servicios ambientales, de espacio para la gestión de desechos y carencia de entidades capaces de solucionar la problemática. Se puede atribuir parte de esta crisis a los cambios en los patrones de consumo y producción de la sociedad, cada vez menos concordantes con las necesidades biológicas de las distintas especies del planeta. El autor afirma que la crisis está vinculada a una cuestión ecológica, a las decisiones sociopolíticas y la toma de decisiones. En otras palabras, esta crisis tiene que ver con los agentes de poder y el proceso social dentro de las instituciones que regulan la propiedad y la racionalización y utilización de los recursos.

Se destaca el paradigma de desarrollo sustentable planteado por Guimarães, incluyendo los siguientes criterios básicos: 1) el desarrollo no requiere necesariamente del crecimiento, se privilegia el desarrollo que promueve la mejora de la calidad de vida de las personas, 2) si se preservan los procesos naturales y la biodiversidad se



logra la sustentabilidad del desarrollo, 3) se deben considerar la biodiversidad y la sociodiversidad, 4) se deben considerar los fundamentos sociales de la sustentabilidad y 5) se promueve la recuperación de prácticas colectivas y solidarias de satisfacción de las necesidades (Guimarães 2002).

Finalmente se destaca la necesidad de incorporar un nuevo estilo de desarrollo que sea ambiental, social, cultural y políticamente sustentable. Se refiere al desarrollo ambientalmente sustentable en cuanto a los accesos y uso de recursos naturales y preservación de biodiversidad. Lo socialmente sustentable se asocia a la reducción de la pobreza, las desigualdades sociales y el impulso de la justicia y equidad. Culturalmente sustentable es el desarrollo orientado a la conservación de sistemas de valores, prácticas y símbolos de identidad que constituyen la integración nacional. En cuanto al estilo de desarrollo políticamente sustentable, ocurre al profundizar la democracia y garantizar el acceso y la participación de todos los ciudadanos en la toma de decisiones públicas. Como la sociedad política no ha sido capaz de representar la pluralidad de intereses de la sociedad civil, según Guimarães (2003), el desafío para el gobierno, la sociedad, los tomadores de decisiones y los actores determinantes de la agenda pública es asegurar un proceso transparente, informado y participativo para el debate y la toma de decisiones en pos de la sustentabilidad. Así, surge la necesidad de incorporar un marco ecológico en la toma de decisiones tanto económica como política.

1.1.2 Turismo alternativo:

En los últimos años, debido a los impactos generados por el turismo de masas, se han incrementado aquellas modalidades que condicen con los principios y parámetros de sustentabilidad.

El turismo alternativo es aquella tipología turística, o conjunto de tipos o enfoques del turismo, que se fundamenta en el contacto y vínculo que se genera entre las comunidades receptoras, el turista y los recursos naturales y ambientales del lugar. Se relaciona con aquellos valores naturales, sociales y comunitarios que permiten que tanto el turista como los miembros de la comunidad local puedan disfrutar del espacio, generando diversas experiencias. Desde este punto de vista se considera que los principales atractivos son los entornos naturales, históricos y las manifestaciones culturales (Guzmán Ramos, Monza y Valenzuela, 2016).

Se propone que el turismo alternativo implica una manera de interactuar respetuosamente con el entorno y así resguardar tanto el patrimonio natural como el histórico-cultural. De esta manera, se logra un equilibrio entre el ambiente, las políticas económicas implementadas, los turistas y la comunidad local en cuanto a la realización de las actividades y prácticas turistas. Esta tipología surge como respuesta a la necesidad de los individuos de vivir nuevas experiencias durante sus viajes (Bertoni, 2002; Fennell, 2007; Guala y Szmulewicz, 2007).

El turismo alternativo engloba una diversa gama de denominaciones de turismo como son *eco-*, *suave*, *responsable* y *verde*, entre otras. Estas concepciones pretenden garantizar alternativas benévolas que *reemplacen* al turismo de masas convencional y sus impactos negativos tanto en el medioambiente como en la comunidad local (Fennell, 2007).

El turismo sostenible surgió en la década del 80 en contraposición al turismo convencional de masas, ya que se empezó a notar que el turismo masivo generaba una gran cantidad de efectos negativos en el ambiente y la sociedad. Se inició un movimiento que dio origen al nacimiento del turismo alternativo, incluyendo cambios en los valores y hábitos de la sociedad, donde los individuos se volvieron cada vez



más sensibles en cuanto a la ecología, exigiendo una nueva calidad de vida y tomando consciencia de los efectos negativos que el turismo de masas generaba, buscando nuevas formas de utilizar su tiempo libre (Guzmán Ramos, Monza y Valenzuela, 2016; Tapia, 2014).

Se observó que el turismo de masas provocaba en el medio natural y urbano efectos negativos, tales como la sobreutilización del agua, problemas relacionados con el tratamiento de residuos, destrucción de monumentos tanto histórico-culturales como naturales, contaminación del aire por la utilización de vehículos y diversos cambios en el paisaje. El surgimiento del turismo alternativo intentó apaciguar estos efectos con el menor efecto negativo posible, asumiendo que su práctica conllevaba muchas menos alteraciones del medio (Tapia, 2014).

Podría sugerirse que la principal diferencia entre el turismo alternativo y el turismo tradicional de masas es que el primero integra la práctica turística con los principios de sustentabilidad, buscando la conservación y cuidado de los recursos naturales y revalorizando el patrimonio histórico-cultural, al mismo tiempo que busca mejorar la calidad de vida de la comunidad. No solo intenta mantener la integridad ambiental, social y económica, sino también el bienestar y preservación de los recursos naturales y culturales a lo largo del tiempo (Bertoni, 2002).

Asimismo, el turismo alternativo es considerado un turismo activo, cuya principal motivación es realizar actividades en contacto con la naturaleza y las expresiones culturales, con compromiso de conocer, respetar y disfrutar de las mismas (Bertoni, 2002).

Algunas fuentes señalan que el turismo alternativo incluye turismo aventura, turismo rural y ecoturismo. El turismo aventura es aquel viaje cuyo propósito es participar en actividades en la naturaleza, generalmente con algún factor de riesgo y destreza o esfuerzo físico. El turismo rural se desarrolla en establecimientos de ámbito rural, permitiendo conocer, compartir y aprender de las costumbres y tradiciones mientras se realizan actividades que fomentan el respeto y la identidad cultural de las comunidades y pueblos rurales. Por último, el ecoturismo es aquel que se desarrolla en zonas naturales, que promueve la conservación y protección de la biodiversidad y medioambiente, que genera escasos impactos negativos en el lugar y fomenta la participación local basándose en los principios de sustentabilidad. Estas tipologías aparecen frente a las nuevas motivaciones de los turistas de buscar nuevos paisajes basados en experiencias únicas, relacionadas con el medioambiente y en contacto con el mismo (Plan Federal de Turismo Sustentable, 2016).

Fennell (2007) señala que al turismo alternativo se lo puede clasificar en dos tipos de turismo: el turismo sociocultural y el ecoturismo. El primero incluye al turismo rural o agrícola, mientras que el ecoturismo es más dependiente de la naturaleza y los recursos naturales y menos del aspecto social. Por otra parte, Tapia (2014) menciona que el turismo alternativo está integrado por las siguientes prácticas turísticas: el turismo aventura, el científico, montañismo, campismo, buceo, safari fotográfico, canotaje, espeleología y ecoturismo, entre otras.

1.1.3 Ecoturismo:

Existen distintas formas de concebir al turismo ecológico o ecoturismo, en esta sección se intentará delinear un panorama acotado al enfoque de esta tesis.

Bertoni (2002) y Gil Álvarez (2012) señalan que el ecoturismo puede tener diferentes denominaciones como son el *turismo verde*, *turismo de la naturaleza*, *turismo activo*, *turismo ecológico*, *turismo de bajo impacto* y *turismo blando*, entre



otras. En este trabajo de tesis se utilizarán como sinónimos los términos turismo ecológico y ecoturismo.

El ecoturismo es entendido como aquella modalidad turística responsable y consciente donde se visita entornos naturales para poder admirar y gozar de su flora y fauna (Bertoni, 2002), promoviendo, a través de la interpretación del ambiente, la formación de una conciencia ambientalista y la conservación del entorno (Meinking Guimarães, Schiavetti y Dal Pozzo Trevisan, 2005). Esta forma o enfoque turístico se centra en generar un mínimo impacto negativo sobre el ambiente natural y la cultura en el lugar en que se desarrolla y de impulsar una participación activa de la comunidad local (Gil Álvarez, 2012).

Tomando en cuenta al ecoturismo como modalidad turística, la principal motivación para viajar es la naturaleza, es decir, realizar acciones en donde el viajero se relacione con ella, donde la vivencie y experimente en primera persona. Se pretende adquirir conocimiento y concientización acerca del entorno natural, asumiendo que la actividad contribuye a la conservación tanto del destino como de la comunidad local. Se puede afirmar que los objetivos del ecoturismo son la protección de áreas naturales, la formación de recursos económicos y la participación de la comunidad local a través de la construcción de sus capacidades y la educación ambiental (Gil Álvarez, 2012; Guerrero Rodríguez, 2010).

Ceballos Lascurain (1998) describe al ecoturismo como un viaje responsable enfocado en los recursos naturales, a través del cual se visitan áreas poco intervenidas con el fin de disfrutar, apreciar y estudiar expresiones culturales y naturales, promoviendo la conservación de los recursos y la distribución equitativa de los beneficios económicos dentro de la población local. Una de las principales características de esta práctica es que tiene un bajo impacto negativo tanto ambiental como cultural. El autor destaca que el turismo ecológico supone abordajes científicos, estéticos y filosóficos, aunque el turista ecológico no precisa ser un profesional científico, artista o filósofo.

El turismo ecológico es considerado una actividad que utiliza, bajo los principios de la sustentabilidad, los patrimonios naturales y culturales, promoviendo su conservación y buscando, a través de la interpretación del ambiente, la constante formación de una conciencia ambiental y el bienestar de la población local (Guzmán Ramos, Monza y Valenzuela, 2016). Se destaca la importancia de esta actividad para fomentar la educación ambiental y así poder generar conciencia ecológica tanto en los turistas como en la propia comunidad de acogida (Meinking Guimarães, Schiavetti y Dal Pozzo Trevisan, 2005).

Siguiendo a Bertoni (2002) y Gil Álvarez (2012), la meta del ecoturismo es lograr sostenibilidad que permita ofrecer una base de recursos en el futuro. Asimismo, se busca asegurar la productividad de los recursos, conservando la biodiversidad y evitando los posibles cambios ecológicos irreversibles, es decir, cuidando la integridad de los ecosistemas; al mismo tiempo se busca garantizar la igualdad de oportunidades tanto en una misma generación como entre generaciones sucesivas.

El ecoturismo es definido como aquel que implica viajar a áreas naturales poco intervenidas para estudiar, admirar y disfrutar de los recursos de esos lugares, así como el enfoque que permite hacer turismo respetando los aspectos culturales de los destinos. Constituye una experiencia de viaje natural que busca la conservación del ecosistema al mismo tiempo que respeta la integridad cultural (Bertoni, 2002; Wood, 2003).



Se considera al ecoturismo como un ejemplo de estrategia para el desarrollo sustentable. Este implica cuidar y respetar los recursos naturales actuales para no comprometer su capacidad de satisfacer las necesidades de las generaciones futuras, permitiendo a las comunidades vivir de sus recursos sin explotarlos indiscriminadamente (Bringas Rábago y Ojeda Revah, 2000).

A partir de lo mencionado anteriormente se puede observar la existencia de diversas definiciones que hacen referencia al concepto *turismo ecológico*. Algunos autores como Bertoni (2002), Blamey (1997) y Wu y Carrasco (1988) consideran que no es simple describir la actividad ya que contempla las dimensiones social, ambiental y económica del desarrollo sostenible. Sin embargo, todos los autores mencionados anteriormente concuerdan en una serie de dimensiones o criterios que abarcan al ecoturismo.

En primer lugar, señalan que el escenario de acción de la actividad es, en parte, un lugar centrado en la naturaleza y los sistemas ecológicos. Se destaca a la actividad como un medio para minimizar los impactos ambientales, buscando un desarrollo ambiental racional sin degradar los recursos. El ecoturismo podría definirse como una actividad que se posiciona en la interfaz entre el turismo y el ambiente, por eso se observa la necesidad de limitar la presión de las acciones humanas sobre el medioambiente y promover la conservación y cuidado de la biodiversidad (Dos Santos Pires, 1998; Leal Londoño, 2017; Ospina Díaz, Mora y Romero Infante, 2013; Tapia, 2014; Trejo Castro y Marcano Navas, 2016; Villepontoux, 2013; Wight, 2002; Wood, 2003).

En segundo lugar, la actividad también se centra en la cultura y los aspectos sociales e históricos del lugar. Los autores mencionan que el ecoturismo es beneficioso para la comunidad local ya que brinda oportunidades de empleo, el ingreso y distribución equitativa de divisas a la comunidad y proporciona fondos para la conservación. La actividad contribuye al empoderamiento político de la comunidad local, así como también fomenta el respeto por las diferentes culturas, clima político, social y por los derechos humanos por parte de los turistas, contribuyendo a la sostenibilidad cultural y social. La actividad ecoturística tiende a que las comunidades tengan un sentido de pertenencia y orgullo de sus antecedentes, costumbres, cultura y de su sociedad en sí. Otra característica que no debe ser descuidada es que puede activar, dignificar y reconocer el valor de la cultura; de lo contrario podrían producirse situaciones de choque cultural, pérdida de identidad y hasta su transformación en una especie de museo (*museización* de los rasgos de la sociedad). Finalmente, se destaca la participación directa local y la gestión y propiedad de las empresas de conservación (Cheung, 2015; Dos Santos Pires, 1998; Oficina de Naciones Unidas para la recuperación de riesgos de desastres, 2014; OMT, 1999; Ospina Díaz, Mora y Romero Infante, 2013; Tapia, 2014; Trejo Castro y Marcano Navas, 2016; Wood, 2003; Wu y Carrasco, 1988).

En tercer y último lugar, la actividad ecoturística posee una función educativa, de información, interpretación y concientización, tanto para los miembros de la comunidad local como para los turistas, gobiernos, miembros de la actividad en sí y de otras actividades productivas. Por un lado, la comunidad aprende sobre la importancia del cuidado de sus recursos. Por otro lado, los visitantes desarrollan sensibilidad con respecto a las cuestiones políticas, culturales y sociales de la comunidad que visitan, así como con los recursos naturales. El ecoturismo brinda la oportunidad de participar en experiencias esclarecedoras donde rigen los principios de conservación, interpretación, educación, ética, responsabilidad, consciencia y desarrollo para conocer al mundo, sus paisajes, sociedades y culturas sin producir un daño en los mismos. En otras palabras, busca promover responsabilidad y comportamiento ético hacia el entorno natural y cultural (Bassotti, 2003; Leal Londoño, 2017; Ospina Díaz,



Mora y Romero Infante, 2013; Tapia, 2014; Trejo Castro y Marcano Navas, 2016; Wight, 2002; Wood, 2003; Wu y Carrasco, 1988).

El ecoturismo se puede categorizar en *duro* y *suave* (Ospina Díaz, Mora y Romero Infante, 2013). La primera categoría, ecoturismo duro, se basa en personas activas, con un fuerte compromiso con el ambiente, los ecosistemas y la sostenibilidad ambiental. Pone énfasis en experiencias personales y poco o ningún servicio por parte de los operadores turísticos. Los turistas buscan mejorar las condiciones de sostenibilidad a través de trabajos voluntarios y donaciones, entre otros. La segunda categoría, ecoturismo en sentido suave, considera a los turistas que buscan sostener el equilibrio de los ecosistemas. Estos se vinculan con operadores turísticos para acceder a la actividad y su intercambio con el entorno es mínimo, es decir que no se vinculan demasiado con él.

Dos modelos de instrumentación y operación pueden aplicarse en el ecoturismo (Tapia, 2014). En el modelo *convencional* se ofrece el vínculo con el ambiente como una alternativa más a los turistas tradicionales, pero éstos no buscan exclusivamente el producto ecoturístico. En cambio, el modelo *integrador* se desenvuelve en espacios naturales, en donde la principal motivación es el aprendizaje, cuidado y protección de los ecosistemas y el desarrollo personal del turista, es decir que busca un producto ecoturístico.

El turismo ecológico puede considerarse como una modalidad turística (Bertoni, 2002; Gil Álvarez 2012), como una estrategia alternativa para lograr el desarrollo sostenible (Wu y Carrasco, 1988) y como un enfoque al expresar que sus principios pueden ser aplicados a diversas tipologías turísticas (Cheung, 2015; Dos Santos Pires, 1998).

Considerando lo anterior, en esta tesis se entiende al concepto de ecoturismo principalmente como un enfoque.

1.1.3.1 Inicios del ecoturismo:

Se considera pertinente entender el momento en el que surge el ecoturismo y los diversos procesos sociales que ocurrieron para poder hablar hoy en día del turismo ecológico.

Algunos autores destacan que es en la década de los 80 cuando surge el ecoturismo como una alternativa al turismo de masas convencional, manifestando una mayor preocupación tanto por el entorno natural como por el desarrollo socioeconómico. Esta práctica surge en un contexto de aceptación mundial sobre el desarrollo de actividades productivas más sostenibles con el ambiente y la comunidad y en una situación de creciente tendencia al cuidado de la salud personal, la alimentación saludable y el cultivo de actividades al aire libre. Este tipo o enfoque de turismo emerge como un medio para proteger y resguardar las áreas naturales y garantizar el respeto a las comunidades de acogida (Guzmán Ramos, Monza y Valenzuela, 2016; Sánchez Valdés y Vargas Martínez, 2015; Villepontoux, 2013; Wu y Carrasco, 1988).

Desde la década de los 90 hasta la actualidad se puede observar un incremento en la preocupación por las cuestiones medioambientales y sociales por parte de la población. Cada día son más las personas que se interesan en que sus prácticas cotidianas sean menos perjudiciales para el ambiente y para la sociedad en general. Se puede ver un incremento en la tendencia de las personas hacia un consumo más ético. Buscan visitar lugares que estén vinculados con lo natural,



histórico, cultural, intentando no solo disminuyendo su efecto negativo sino también generar un efecto positivo en el destino (Leal Londoño, 2017; OMT, 1999).

Villepontoux (2013) destaca que a partir del año 2000 el sufijo *eco* posee una doble lógica *ecológica-económica* mostrando que es posible hacer un *buen turismo* y conciliar las cuestiones de la ecología y la economía. El autor plantea que es posible hablar de una utilización de los recursos naturales para llevar a cabo diversas actividades económicas sin dañarlos. Se piensa en la interacción entre lo económico y lo ecológico desde una perspectiva de desarrollo responsable, ético, equilibrado y sostenible, tomando en cuenta a las generaciones futuras y su interacción con el medio.

Los datos de las fuentes mencionadas anteriormente muestran que el sector del ecoturismo está en auge. Los turistas son cada vez más exigentes con las empresas prestadoras de servicios, que necesitan adaptarse a este cambio y garantizar medidas sostenibles para desenvolver sus actividades (Elías y Murello, 2013; Meinking Guimaraes, Schiavetti y Dal Pozzo Trevisan, 2005; Pforr, 2001).

1.1.3.2 Efectos de la actividad ecoturística:

El ecoturismo, como toda actividad humana, en general, y turística, en particular, puede generar efectos en su entorno. Estos efectos pueden ser ambientales, económicos, sociales y culturales. A su vez, estos impactos pueden ser positivos, es decir provocar beneficios, o negativos, generando costos, dependiendo de cómo se lleve a cabo y gestione la actividad (Cheung, 2015; Orgaz Agüera, 2014).

1.1.3.2.1 Efectos ambientales:

Con respecto a la relación entre el ecoturismo y el ambiente, como se mencionó anteriormente, se pueden producir efectos tanto positivos como negativos. Como efectos negativos, se destaca que el ecoturismo puede ser fuente de contaminación ambiental, visual y acústica. La construcción de equipamientos no integrados al entorno puede provocar una contaminación visual. Se produce una contaminación ambiental por las emisiones de gases por parte de las actividades productivas o la utilización de ciertos medios de transporte, consumo en grandes cantidades de agua y energía. Se puede provocar una modificación en el comportamiento de la flora y fauna del entorno, por ejemplo puede provocar una disminución de la fauna silvestre, debido a su huida por la contaminación sonora. Los turistas, por más mínimo que sea, afectan al ambiente y este efecto varía según las actividades que realicen y cómo sean realizadas (Cheung, 2015; Orgaz Agüero, 2014; Ospina Díaz, Mora y Romero Infante, 2013; Tapia, 2014; Villepontoux, 2013).

Con relación a los efectos positivos de la actividad, se destaca el aumento de los fondos destinados a la protección, mantenimiento, gestión y mejora de áreas naturales, protegidas y no protegidas que, de otra manera, podrían ser espacios utilizados por las actividades mineras, agricultura y caza. También cuenta como positivo el surgimiento de proyectos diseñados para fomentar y garantizar la educación ambiental tanto de la comunidad como de los visitantes. Muchos turistas realizan actividades de voluntariado en donde cuidan, mantienen, limpian y renuevan los daños del ambiente, realizando limpieza de playas, cuidando animales y otras actividades de cuidado y protección (Cheung, 2015; Orgaz Agüera, 2014; Ospina Díaz, Mora y Romero Infante, 2013; Tapia, 2014; Villepontoux, 2013).



1.1.3.2.2 Efectos económicos:

Dentro de los beneficios del ecoturismo se encuentra un incremento en la formación de puestos de trabajo para los miembros de la comunidad local, ya que los turistas buscan lo auténtico y local, aumentando la demanda de productos regionales y artesanales. Se da una diversificación de la economía y una distribución equitativa de los recursos económicos. Se producen inversiones en materia de infraestructura y servicios, que muchas veces son pensados para los turistas pero que repercuten positivamente a la comunidad, brindándoles una mejora en la calidad de vida y mayor acceso a los servicios públicos (Funnell y Bynoe, 2007; Mansilla y Milano, 2018; Orgaz Agüera, 2014; Weaver, 2002).

Como costos de la actividad se encuentran aquellos cambios de precios en los productos y en la actividad en general derivados de las fluctuaciones de la demanda, la inflación y distorsiones en la economía local, cuestiones que han sido asociadas a los costos que padecen los espacios de turismo en general. Algunas veces las actividades turísticas están gestionadas por agentes externos a la comunidad, por lo que las divisas producidas son redirigidas y no repercuten en la comunidad. Que una localidad sea turística puede incrementar el valor de la vivienda e incluso disminuir el poder adquisitivo de los residentes. El empleo generado puede ser precario, de baja calidad y malas condiciones. Entre otros efectos negativos se destaca la posibilidad de establecer a la actividad turística como único sector económico de la zona, descuidando los otros sectores económicos (Funnell y Bynoe, 2007; Mansilla y Milano, 2018; Orgaz Agüera, 2014; Weaver, 2002).

1.1.3.2.3 Efectos sociales:

La actividad ecoturística provoca repercusiones positivas en la sociedad de acogida, promoviendo el bienestar y la calidad de vida de la comunidad local al invertirse en infraestructura, equipamientos y servicios básicos que faciliten la vida de las personas. Se genera una mejora en la comprensión intercultural, en donde se destaca la sinergia en el encuentro de culturas. La población local puede participar activamente en el proceso de toma de decisiones. Se fomentan las actividades culturales y costumbres de la comunidad en donde se dignifica y activa la cultura local. Se sugiere que la actividad turística puede contribuir al empoderamiento de la comunidad (Mansilla y Milano, 2018; Orgaz Agüera, 2014; Weaver, 2002).

Por otra parte, el ecoturismo puede generar resultados negativos en la comunidad local como, por ejemplo, actos discriminatorios y problemas de comunicación por las diferencias socioculturales entre los turistas y la población residente. Muchas veces no se toma en cuenta a los miembros de la comunidad en el proceso de toma de decisiones de las actividades que luego van a repercutir en su misma sociedad. La interacción entre las costumbres y culturas de los viajeros y de la propia comunidad pueden provocar cambios sociales y pérdida de identidad y sentido de pertenencia por parte de la población local. Se pueden producir enfrentamientos y desigualdades dentro de la comunidad por la diferencia de intereses de las partes. Al aumentar la llegada de turistas a una localidad se puede producir una saturación de los servicios públicos de la sociedad, disminuyendo no solo su calidad de vida, sino también repercutiendo en sus actividades cotidianas (Mansilla y Milano, 2018; Orgaz Agüera, 2014; Weaver, 2002).

1.1.3.2.4. Efectos y contexto actual

En cuanto a los efectos considerando el contexto actual de pandemia por Covid-19 y su relación con el impacto turístico, se han informado los efectos positivos que tuvo en el ambiente la disminución de las actividades económicas, tales como



disminución de gases contaminantes provenientes de las industrias y del sector transporte. No solo se ha mostrado un mejoramiento a nivel de la contaminación atmosférica, sino que la naturaleza ha mostrado un comportamiento de acercamiento a lugares de los que había sido desplazada tiempos atrás. Así se pueden ver animales paseando por las grandes urbes, aguas limpias y cielos despejados, reflejando el retorno de un equilibrio natural (Amaris Cervantes, 2020; Durán Romero, 2020; Tarazona Morales, 2020; Vargas Ventura, 2020). Factores como la contaminación, el calentamiento global, el uso indiscriminado de recursos y otros y sus cambios actuales han generado la necesidad de repensar las relaciones entre el ser humano y su entorno.

La actividad turística no escapa de esta realidad; de hecho se ha observado cómo algunos destinos turísticos recobraban rasgos de su naturaleza y ambiente una vez detenido el flujo turístico. Ante esta situación, surge la oportunidad de repensar el vínculo y las formas de relacionarse entre el turismo y el entorno sociocultural y ecosistémico. Los encargados de gestionar, diseñar y administrar la actividad turística se encuentran en la necesidad de enfocarse en un modelo turístico que contemple esta situación, retomando una armonía con el entorno. El ecoturismo puede ser visto como un enfoque cuyos principios orienten a diversas modalidades turísticas a convivir respetando el entorno (Petruzzo Páez, 2020; Tarazona Morales, 2020).

1.1.4 Educación ambiental:

Es necesario destacar el papel que desempeña el medioambiente en el ecoturismo, donde el ecoturismo implica viajar a entornos naturales y el objetivo principal de ese viaje es interiorizar la experiencia que proporciona estar rodeado de naturaleza (Gil Álvarez, 2012).

El medioambiente se entiende como todo lo que rodea al individuo y está en interacción con él; los individuos no se conciben sin sus ambientes de vida y los ambientes tampoco se conciben sin los individuos con quienes establecen una relación de coevolución.

Hay posturas que definen al medioambiente como la herencia ambiental de nuestros antepasados y nuestro legado hacia el futuro, sosteniendo la necesidad de respetarlo, cuidarlo y preservarlo (Bonadeo, 2017).

La oficina de Naciones Unidas para la reducción de riesgo de desastres (2014) señala que el medioambiente está constituido por un ambiente natural y uno construido. El primero hace referencia a *lo natural*, es decir a la suma de los componentes bióticos y abióticos que rodean a un grupo de organismos, comprendiendo los componentes físicos, como el aire, la temperatura, el relieve, los suelos y cuerpos de agua, y los componentes vivos, como las plantas, animales y microorganismos. El medioambiente construido se caracteriza por aquellos elementos y procesos producto de la intervención del ser humano.

Calixto Flores y Herrera Reyes (2010) señalan que el concepto de medioambiente puede ser entendido diferencialmente, según la disciplina o enfoque desde la cual se lo esté abordando, por ejemplo, para los ecólogos el término medioambiente significa el hábitat donde viven plantas y animales, mientras que un educador ambiental lo ve como un todo, en donde intervienen factores sociales, económicos y políticos que interactúan entre sí. En consecuencia, el medioambiente no es sinónimo de naturaleza, sino que es la relación entre lo social, lo natural y lo construido, visto desde un enfoque holístico que destaca la relación entre los seres humanos, su cultura y la naturaleza que lo rodea.



Dentro del enfoque del ecoturismo puede incluirse una perspectiva educativa, donde el viajero busca incorporar nuevos conocimientos sobre la naturaleza y el tratamiento del medioambiente. Así, se fomenta en la práctica de turismo ecológico la apreciación, estudio e interpretación de los recursos naturales a través del significado y las interrelaciones de los fenómenos naturales. Esta práctica turística puede impulsar la conservación de los recursos naturales, promoviendo en las personas que la practican mayor consciencia sobre estos recursos (Gil Álvarez, 2012; Wood, 2003).

La educación ambiental puede contribuir a que las personas puedan recuperar la conciencia sobre la importancia del cuidado del ambiente y así promover diferentes comportamientos a favor del medioambiente y desarrollar estilos de vida más amigables con el mismo (Flores y Reyes, 2010). La educación ambiental es clave para llevar a cabo el desarrollo sostenible (Blasco Lázaro, 2005), ya que tiende a un cambio en la conciencia del turista y del residente. Se fomenta la transformación social a partir del desarrollo de valores, actitudes y habilidades para lograr una responsabilidad ambiental, una mejor relación entre los humanos y el medio y prevenir y resolver problemas ambientales.

La educación ambiental puede ser un instrumento para crear valores sociales, conocimientos, habilidades, actitudes y competencias para la conservación del ambiente mediante un proceso de aprendizaje, cuyo punto fundamental es el logro del respeto por las diversas formas de vida, garantizando valores y acciones que conducen a la transformación humana y social y al cuidado del medioambiente (Ministério do Turismo, 2008).

El proceso de educación ambiental forma parte de cada una de las etapas del ecoturismo en un destino (Wu y Carrasco, 1988). Informar, formar y concientizar al turista incluye comunicar sobre las actividades inherentes al producto ecoturístico y conducir las conductas adecuadas en áreas visitadas. Además, se propone como estrategia dar apoyo a programas específicos de educación ambiental formal, entendiendo a estos programas como medios para que los individuos y la comunidad conozcan valores sociales, conocimientos, habilidades, actitudes y competencias para conservar los recursos naturales, la cultura, la calidad de vida, propiciando su equilibrio y sustentabilidad (Bueno y Pires, 2006).

La educación ambiental se puede clasificar en función del espacio donde es desarrollada, en tanto puede ser formal, no formal o informal. La educación formal hace referencia a aquella brindada en las instituciones escolares o académicas. La no formal es llevada a cabo en otras áreas de la vida social, con metodologías, componentes y formas de acción diferentes a las formales. Su objetivo es sensibilizar a la sociedad sobre la importancia de las unidades de conservación (Bueno y Pires, 2006).

Algunas formas y productos de educación ambiental tanto para individuos como para empresas son aplicar la responsabilidad social empresarial, certificaciones de sostenibilidad, ecoetiquetas, programas de certificación turística, diseño de charlas en cuanto al manejo de residuos por parte del municipio y la implementación de infraestructura como carteles, señalización y material interpretativo para concientizar ecológicamente a los visitantes y a la comunidad local. Los programas interpretativos se orientan a la información y orientación respecto al área en cuestión, sus actividades y atractivos, comprensión y apreciación de los atractivos del área y las oportunidades para desarrollar una ética conservacionista personal en relación al área. Al mismo tiempo, se efectúan medidas planificadas, organizadas y gestionadas de manera sistémica, capaces de promover la conservación, recuperación, preservación y manejo del área (Ceballos Lascuráin, 1998; Fernández y Guzmán Ramos, 2015; Ministério do Turismo, 2008).



1.1.5 Oferta turística:

Parte fundamental de esta tesis se relaciona con la oferta turística, definida por la OMT como el conjunto de productos y servicios turísticos a disposición del viajero para su disfrute y consumo en un determinado destino (OMT, 1998).

La oferta puede ser entendida en dos partes: básica y complementaria (Gil Álvarez, 2012). La primera está constituida por aquellos servicios que permiten al turista acceder y permanecer en el lugar de destino, como por ejemplo medios de transporte y alojamiento. La oferta complementaria está integrada por los servicios que permiten al turista disfrutar de su estancia, de los atractivos y recursos, es decir aquellos servicios que podrían indicarse como no turísticos pero que dan soporte a la actividad. Algunos ejemplos de estos servicios no turísticos son infraestructura vial y de comunicación, sanitaria y energía eléctrica.

El Plan Federal de Turismo Sustentable de la Secretaría de Turismo de la Nación (2016) designa a la oferta básica como equipamiento e instalaciones y a la oferta complementaria como infraestructura. Los equipamientos son los establecimientos públicos o privados que prestan servicios básicos como alojamiento y alimentación y las instalaciones son aquellas construcciones que facilitan la práctica turística como miradores, senderos y pasarelas; la infraestructura, para esta fuente, serían aquellos bienes y servicios con los que cuenta un país para sostener sus estructuras sociales y productivas como la sanidad y la energía.

Conti, Charne, Moscoso y Comparato (2013) señalan que la oferta turística es el resultado de la interacción y sinergia de los productos turísticos y el accionar de un organismo o ente decisor de política turística para poner ese producto a disposición del turista, a través del proceso de comercialización, promoción, distribución y precio, y el establecimiento de normativas específicas, fiscales y cambiarlas, en un determinado territorio.

Aunque no siempre ocurre un proceso lineal de recurso existente-producto-oferta, el proceso de formación de la oferta se inicia con la identificación de los recursos existentes. El recurso es un bien o un conjunto de bienes y servicios, materiales o inmateriales, que poseen cierto grado de atraktividad para el visitante. Se trata de aquellos elementos naturales, culturales y humanos que pueden motivar el desplazamiento de los turistas. Para que estos recursos sean considerados recursos turísticos deben pasar por un proceso de activación turística, en donde la demanda los reconoce como elementos de la actividad turística. Estos recursos son transformados en productos para integrar la oferta turística. El producto es un recurso estructurado para el uso y disfrute turístico que incluye no solo al recurso sino también la infraestructura básica y la planta turística, es decir un conjunto de instalaciones, equipos, empresas y personas que prestan servicio al turismo y fueron creados para éste; los servicios complementarios y los medios de transporte también forman parte de la oferta turística (Conti, Charne, Moscoso y Comparato, 2013).

Puede decirse también que la oferta turística está conformada por todos aquellos elementos que atraen al turista a un destino y hacen posible la satisfacción de sus necesidades durante la estadía o visita (Morillo Moreno y Morillo Moreno, 2014), agrupados en la planta turística, la infraestructura y los atractivos del destino.

La planta turística se refiere al equipamiento e instalaciones de turismo. El equipamiento comprende a las empresas que generan los servicios de primera necesidad para el turista como los relacionados al alojamiento, alimentación, traslado e información. Las instalaciones, por otro lado, son aquellas que facilitan la práctica de actividades netamente turísticas, tales como muelles, miradores, senderos, teleféricos, funiculares, zonas o áreas protegidas y parques.



La infraestructura está constituida por aquellos medios físicos y económicos que sustentan cualquier actividad económica como servicios bancarios, seguridad, comunicaciones y servicios sanitarios.

Los atractivos turísticos pueden clasificarse en naturales y culturales. Los recursos naturales comprenden las playas, ríos, quebradas, montañas, grutas, valles, bosques, lagos, sabanas y llanuras, médanos y dunas, entre otros, incluyendo las áreas de conservación, como parques nacionales, monumentos naturales y zonas protegidas. Los recursos culturales comprenden el patrimonio histórico, artístico y el folklore; pueden ser lugares arqueológicos, centros artísticos y monumentos, como iglesias, fortalezas, puentes, conventos, fuertes, plazas, teatros, museos, bibliotecas, casas de historia y de cultura. En cuanto a los recursos culturales relativos al folklore se menciona el conjunto de creencias, leyendas y costumbres tradicionales de la localidad receptora, por lo que incluye, leyendas, costumbres, manifestaciones de artesanía, fiestas tradicionales, populares y festividades, y otras manifestaciones, como creencias religiosas, danzas y bailes populares, juegos tradicionales, literatura oral tradicional (cuentos) y gastronomía tradicional (Morillo Moreno y Morillo Moreno, 2014).

1.1.5.1 Oferta turística de alojamiento:

Como se mencionó anteriormente, la oferta turística hace referencia a todos aquellos productos y servicios que facilitan el acceso y disfrute de los turistas y que permite que estos turistas satisfagan sus necesidades en el destino. En esta sección se hará hincapié en los alojamientos turísticos como parte fundamental de la oferta turística.

La literatura sugiere que el alojamiento constituye la base física y psicológica para los turistas, en donde son llamados huéspedes. Se dice que es la base física ya que es el espacio físico donde descansan los turistas, y base psicológica porque el turista necesita ese lugar para satisfacer sus necesidades de vivienda en el destino que visita (Hoteles más verdes, 2017; OMT, 1998).

Fernández, Van Morlegan y Guzmán Ramos (2007) definen al sector alojamiento como aquel que involucra a un conjunto de empresas que se dedican profesionalmente a la prestación de habitaciones o residencias a las personas que necesitan o desean utilizar esta prestación mediante un cobro.

El sector alojamiento se encuentra compuesto por alojamiento turístico hotelero y el extrahotelero. El primero comprende hotel, apart hotel, cabaña o *bungalows*, moteles, hostería u hostel y residencial u hospedaje. El alojamiento turístico extrahotelero incluye el albergue de la juventud (hostel), cama y desayuno (*bed & breakfast*), alojamiento turístico rural, casa o departamentos, casa de familia y campings (Flensburg, 2019; OMT, 1998).

Los hoteles son aquellos establecimientos comerciales que se caracterizan por ofrecer alojamiento de manera temporal. Este modo de establecimiento incluye, dentro de sus instalaciones, la recepción, servicios y habitaciones equipadas y puede o no incluir servicios e instalaciones adicionales como son los servicios de gastronomía, deportivos, recreativos y de ocio. La diferencia entre el hotel y un apart hotel es que el segundo presenta en cada unidad de alojamiento las instalaciones y equipamientos necesarios para la conservación, preparación y consumo de alimentos, tanto fríos como calientes, y generalmente posee una capacidad mayor a la existente en una habitación de un hotel tradicional. Por su parte, los hostales son establecimientos con similares características a las de un hotel, solo que pueden ser utilizados como un inmueble compartido con otros usos, siendo de uso común los ascensores, escaleras



y demás dotaciones que pudiera haber en el edificio, además de que generalmente presentan características estéticas típicas del lugar en donde se encuentran, es decir que están integrados al entorno (Hoteles más verdes, 2017; OMT, 1998).

Otro tipo de alojamientos, las cabañas o *bungalow*, son aquellos establecimientos conformados por unidades independientes que están integradas a una unidad de administración común. Las cabañas serían unidades de vivienda de habitaciones no permanentes que, mediante acción locativa, se destinan al servicio de alojamiento turístico (Guzmán Ramos y Fernández, 2014).

1.1.5.2 Alojamientos turísticos y su relación con el medioambiente:

El alojamiento turístico es uno de los sectores turísticos que generan impactos sobre el entorno de la comunidad local y el medioambiente durante el desarrollo de sus principales operaciones, como el alojamiento de huéspedes, servicios de alimentos y bebidas, mantenimiento de espacios abiertos y equipos y funciones administrativas y de oficina (Fernández, Van Morlegan y Guzmán Ramos, 2007; Mantovano y Murillo, 2019; Tomazzoni y Correa Zanette, 2013).

La actividad hotelera genera un alto consumo de energía y se considera que este consumo es ineficiente. Los mayores consumos se relacionan con la climatización, agua caliente sanitaria, iluminación, lavandería y cocina, con lo cual estos espacios de consumo constituyen claves en donde más se puede trabajar para generar un ahorro energético. Algunos factores que determinan el consumo energético en los alojamientos son el humano, las características del equipamiento, el clima, el diseño del edificio, la categoría, la cantidad de turistas, el tiempo de estancia y costumbres y hábitos de consumo de cada turista (Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina, 2005; Flensburg, 2019). Asimismo, la actividad hotelera genera un volumen enorme de residuos sólidos, ineficiencia en cuanto al agua, al uso de combustibles fósiles y energía, lo que repercute de manera negativa en el medioambiente (Fernández, Van Morlegan y Guzmán Ramos, 2007; Tomazzoni y Correa Zanette, 2013).

Diversas son las razones por las cuales los establecimientos hoteleros han considerado su relación con el medioambiente (Fernández y Guzmán Ramos, 2010). En primer lugar, se destaca la tendencia de los viajeros que cada día buscan vivir nuevas experiencias y que exigen actividades y establecimientos comprometidos y responsables con la naturaleza, que se orientan hacia un consumo más ético. La preocupación social en cuanto al patrimonio cultural y natural se relaciona con el incremento de las prácticas ambientales y el ecoturismo. Esta presión social genera inquietud por parte de los responsables de la gestión hotelera en cuanto a la importancia de la aplicación de estrategias sustentables para poder adaptarse a las exigencias de la demanda y cubrir sus necesidades (Fernández Alles y Cuadrado Marqués, 2011; Fernandes Guzzo y Machado Do Nascimento, 2013; Fernández y Guzmán Ramos, 2010; Fernández, Van Morlegan y Guzmán Ramos, 2007; Ibarra Michel, 2014; Larosa, 2017).

En segundo lugar, se señala el papel de los operadores turísticos y proveedores que canalizan las exigencias respecto a la responsabilidad ambiental y social por parte de la demanda y solicitan a los establecimientos el cumplimiento de las normas ambientales. Los proveedores requieren este cambio a través de una política de cadena de suministro sostenible y de diversos sistemas de gestión. Por otra parte, son los propios establecimientos los que exigen a los proveedores que cumplan con medidas de sustentabilidad. De esta manera, se produce una demanda sinérgica con respecto a la responsabilidad ambiental de las partes (Fennell, 2007).



En tercer lugar, el ser un establecimiento social y medioambientalmente responsable promueve una reacción favorable por parte de la sociedad y de la comunidad receptora en general. Así se produce una mejora en las relaciones entre los actores, considerando que el sector alojamiento constituye un sector con muchas posibilidades de apoyar en distintos aspectos a la comunidad. Cuando el establecimiento hotelero incorpora productos locales impulsa a la economía local y eso genera un incremento en la formación de empleos. El establecimiento, al ofrecer productos bajo los criterios de sustentabilidad, puede promover y exigir a sus proveedores locales la elaboración de sus productos bajo esos criterios (Ibarra Michel, 2014).

El uso de la energía resulta otro favor clave que vincula a los alojamientos turísticos con el cuidado del medioambiente. Al implementar estrategias y medidas sustentables se genera una reducción del costo final de los establecimientos, se disminuyen los costos de mantenimiento y se minimiza su impacto ambiental (Ibarra Michel, 2014; Ojeda Muñoz, 2012).

Se entiende por hoteles amigables con el medioambiente a los alojamientos que adoptan como base de su diseño y gestión los principios económicos estratégicos, medioambientales, sociales y culturales. Los más conocidos son los *ecolodges* y los hoteles sostenibles cuyo principal objetivo es reducir su consumo energético y de agua, conservar el entorno tanto natural como cultural e integrar a la comunidad local en sus actividades, intentando que su impacto ambiental sea el menor posible. Un hotel ecológico es aquel establecimiento que tanto en su funcionamiento como en su construcción respeta al medioambiente a través de la utilización de materiales ecológicos o reciclados y la integración de energías renovables (Meza Cruz, 2012; Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible, 2018; Wood, 2003).

El análisis de las relaciones entre alojamientos turísticos e impacto ambiental ha dado lugar a una serie de conceptos que se emplean cada vez con más frecuencia, incluyendo lo que se denomina *buenas prácticas ambientales*, ecoeficiencia, eficiencia energética y responsabilidad social empresarial. Se entiende por buenas prácticas ambientales a acciones para reducir el impacto ambiental y social y la pérdida de materiales y recursos, a través de cambios en los hábitos y actitudes de las personas encargadas de realizar la actividad (Hoteles más verdes, 2017; Martín Curbelo, 2018). La ecoeficiencia es la capacidad de suministrar bienes y servicios a un precio competitivo para satisfacer las necesidades reduciendo el impacto ambiental y la intensidad de utilización de recursos (Hoteles más verdes, 2017). Por otra parte, la eficiencia energética es entendida como la optimización de la relación entre la energía consumida y los productos y servicios finales obteniendo los mismos niveles de confort. Por último, la responsabilidad social empresarial hace referencia a la necesidad y obligación de las empresas e instituciones de mantener una conducta respetuosa para con la sociedad, legalidad, ética, moral y cuidado del ambiente, adoptando una nueva ética para con la sociedad y la naturaleza (Ministerio de Energía y Minería y Ministerio de Turismo, 2017).

1.2 Antecedentes:

En esta sección se desarrollarán los antecedentes del tema de estudio, intentando abordarlos a nivel mundial, nacional y local (ciudad de Tandil).

1.2.1 Ecoturismo:

En esta subsección se describirán aspectos teóricos y prácticos de la actividad ecoturística que constituyen antecedentes de la tesis, organizándolos desde lo general hacia lo particular y por amplitud del abordaje geográfico. Se tendrán en cuenta aspectos relacionados a las diferencias entre la teoría y la práctica de ecoturismo, los



impactos de la actividad a nivel económico, sociocultural y ambiental y la actividad como herramienta de aprendizaje y medio para promover la conservación y sostenibilidad ambiental.

Desde un análisis teórico, Wu y Carrasco (2017) distinguieron las diferencias entre la *teoría* y la *práctica* de ecoturismo, señalando que las diversas definiciones del concepto ecoturismo hacían compleja la determinación en la práctica de las actividades ecoturísticas. Asimismo, indicaron tres aspectos básicos del concepto: *actividad de turismo, conservación ambiental y desarrollo sostenible de la comunidad* y analizaron los aspectos negativos del ecoturismo (en cuanto al deterioro del ambiente, la escasez de capital humano, financiero y social de la comunidad, la falta de gestión en áreas protegidas y la conciencia ambiental de los turistas).

A nivel internacional se destaca a Meikjing Guimarães, Schiavetti y Dal Pozzo Trevisan (2005), quienes estudiaron al ecoturismo en dos senderos de Itacaré en Bahía (Brasil) analizando las distinciones entre la práctica y sus diversas definiciones. Señalaron que, a pesar de no existir una definición clara del ecoturismo, todas coincidían en la creación de conciencia ecológica mediante la educación ambiental. El principal desafío de su caso de estudio fue que el ecoturismo no había alcanzado los objetivos conceptuales y había creado problemas con relación a la captación de visitantes sin el perfil y comportamiento adecuado a la práctica. Entre sus resultados se identificó el potencial de Itacaré como destino ecológico; sin embargo, los autores señalaron que la gestión de sus actividades, la falta de apoyo a las actividades culturales y las desigualdades sociales no condecían con esa ideología ecológica. Finalmente, los autores afirmaron que las distorsiones observadas se relacionaban con la información y el grado de conciencia de los turistas.

Con respecto a los impactos generados por la actividad, Orgaz Agüera (2014) realizó un estudio de los efectos económicos, sociales y medioambientales de la actividad ecoturística, considerando al ecoturismo como una actividad desarrollada en contacto con la naturaleza y manifestando que sus efectos podían ser benéficos o perjudiciales para el destino y su comunidad dependiendo de las medidas que se tomaran para gestionarlos. Así el autor mencionó que, aplicando los principios de desarrollo sostenible y de capacidad de carga, se planificaba la actividad ecoturística teniendo en cuenta como eje principal a la población local del destino, capacitándola en cuestiones turísticas y ambientales, y al mismo tiempo se contribuía a la reducción de impactos negativos que se podían producir con el desarrollo del ecoturismo.

Por su parte, Cheung (2015) estudió el efecto del ecoturismo en Kenia (África), analizando los impactos socioeconómicos y ambientales del turismo en los parques nacionales. El autor mostró que los beneficios generales fueron mayores a los costos, aunque esos beneficios no se distribuyeron equitativamente, para lo cual fue necesario empoderar a las comunidades haciéndolas participes en la toma de decisiones, la gestión y propiedad de empresas de conservación. El autor señaló los aspectos a mejorar (como el desarrollo de las capacidades para mejorar el empleo local, la capacitación constante, los esquemas de certificación de sostenibilidad y la aplicación de la normativa vigente) para reducir los impactos negativos del turismo.

Leal Londoño (2017), en su informe de turismo ecológico y sostenible, mencionó diversos aspectos a nivel mundial con relación al ecoturismo, las prácticas realizadas y el sector alojamiento. El autor destacó la importancia de que el año 2017 hubiera sido declarado por la ONU como el *Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo*, reforzando así la importancia y la necesidad de desarrollar las actividades desde un enfoque sostenible para poder apaciguar su impacto en el medioambiente. Con respecto a los alojamientos y sus cambios hacia una gestión más sustentable, el autor describió cómo ciertas cadenas hoteleras lograron reducir sus



efectos en el ambiente y sus costos significativamente, implementando medidas vinculadas a la gestión de energía, agua y residuos. También, el sector estableció programas de formación al personal y a sus proveedores, comunicando a sus clientes la labor que desarrollaban en materia ambiental. El autor destacó el crecimiento a nivel mundial de los *ecolodges* (alojamiento ecológico integrado en la naturaleza), como parte de la oferta de alojamientos sustentables tanto por sus beneficios para el ambiente como para la comunidad (fuente de empleo e ingresos). Mencionó que, a pesar de los altos costos invertidos en la implementación de medidas de sostenibilidad, las prácticas sostenibles redujeron los costos operacionales, disminuyeron los desechos y mejoraron la productividad de los trabajadores, aumentando el margen de beneficio total de las empresas turísticas.

Como antecedente cuyo principal valor reside en que surge de la misma institución donde esta tesis se desarrolla, Christian (2018), en su tesis de grado de la Licenciatura en Turismo de la Universidad Nacional de La Plata, estudió la práctica ecoturística como un medio para promover la conservación y sostenibilidad ambiental en Antigua y Barbuda. Los resultados señalaron el rol fundamental de los residentes respecto a la valoración y cuidado del ambiente, así como de la política pública con relación a la protección del ambiente incluyendo a la comunidad, la sostenibilidad económica y las relaciones internacionales. Los entrevistados expresaron opiniones ambiguas con respecto al turismo en el país estudiado, siendo algunas positivas para con los turistas y su comportamiento y otras negativas, y manifestaron la importancia de respetar las costumbres de la población local y la utilización de multas y reglamentaciones para proteger al ambiente, así como la responsabilidad del gobierno con respecto a la sostenibilidad del ambiente, el control, la educación y la promoción del ecoturismo.

Guala y Szmulewicz (2007) realizaron una evaluación basada en buenas prácticas del ecoturismo comunitario en dos regiones del sur de Chile con predominancia de población nativa y altos niveles de pobreza. En su trabajo consideraron las buenas prácticas a partir de la definición de agentes de comercialización del ecoturismo que tomaban como referencia instituciones como la *Rainforest Alliance* y el Instituto Costarricense de Turismo, agrupándolas en 10 ámbitos de acción relacionados con la gestión del agua, energía, residuos, insumos y recursos, relación con la comunidad y satisfacción del turista. Los resultados indicaron déficits estructurales y organizacionales, de inversiones destinadas a equipamientos e instalaciones de bajo impacto, la falta de relación con la comunidad y la carencia de evaluación de la satisfacción del cliente, señalando la necesidad de revisar esos aspectos para una gestión ecoturística apropiada.

Con respecto al desarrollo del ecoturismo en nuestro país, el Ministerio de Turismo de la Nación y Asociación Argentina de Ecoturismo y Turismo Aventura (2016), en el *diagnóstico nacional de turismo aventura 2016*, analizó la distribución total de las actividades al aire libre por provincia. En este análisis se mostró que el ecoturismo había significado el 6,48% del total de actividades al aire libre, siendo Chubut, Misiones y Corrientes las provincias donde mayormente se practicaba. De ese porcentaje, la provincia de Buenos Aires representó el 0,17%, señalando que esta zona poseía potencial para desarrollar la actividad, donde Tandil fue uno de los municipios destacados por sus paisajes y la diversidad de actividades que se podían realizar.

Analizando al ecoturismo como medio para garantizar el aprendizaje, se destaca a Bueno y Pires (2006) que estudiaron teóricamente al ecoturismo y su función educativa, mencionando la relación entre las personas y la naturaleza como un vínculo con patrones conflictivos. Describiendo a la educación ambiental como un proceso sistemático de educación que induce al individuo a una acción- reflexión-



acción, los autores analizaron al sujeto ecológico como aquel que establecía afinidad con el medioambiente y tenía un papel activo en la conservación de la naturaleza (sensibilizado por los problemas ambientales y conscientes de sus propias acciones). Sus resultados indicaron que el ecoturismo, junto con la educación ambiental, promovía la conservación de la naturaleza y era capaz de contener los impactos negativos de la actividad turística.

Por su parte, Mondino y Beery (2019) analizaron la Reserva de Biosfera Transfronteriza de Monviso (Italia), estudiando al ecoturismo como una herramienta de aprendizaje. Reconocieron que el ecoturismo ayudaba a tomar conciencia sobre la conservación y el desarrollo sostenible a los turistas y lugareños, siendo esta práctica una oportunidad para aprender. Sus resultados indicaron, en primer lugar, la necesidad de abordar los problemas ambientales desde una edad temprana, para lo cual era esencial educar a los docentes sobre esta temática. En segundo lugar, los habitantes locales se mostraron escépticos hacia el ecoturismo, consecuencia de la falta de educación ambiental y los efectos de la crisis económica actual del país. Por último, mencionaron que el problema de la falta de educación ambiental seguía vigente ya que la naturaleza no se consideraba importante para la comunidad y cuidarla y defenderla era visto como algo que interfería con los asuntos comerciales.

1.2.2 Relación entre los sujetos sociales y el medioambiente:

Para esta subsección se consideró el texto del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo donde se analizaron diversos casos de estudios a nivel mundial, poniendo en evidencia la frágil relación entre los sujetos sociales y el ambiente.

La oficina de Naciones Unidas para la reducción de riesgos de desastres (2014), en su documento de apoyo al medio ambiente, destacó el daño provocado por las personas al utilizar descontroladamente bienes y servicios ofrecidos por los ecosistemas, olvidando la función de protección que estos cumplen. En el documento se analizaron cómo esta degradación del ambiente se vinculó directamente con la intensidad y frecuencia de los desastres naturales, al mismo tiempo que se incrementaron los daños de esos desastres. El documento mencionó aspectos que deberían formar parte de la agenda pública de los gobiernos a nivel mundial, como el tratamiento de residuos, la implementación de una construcción responsable con el medio ambiente, la promoción de medios de subsistencia sostenibles para el medio ambiente y la rehabilitación de los ecosistemas. Asimismo, en el documento se destacó que un fuerte compromiso con la gestión de los residuos podía acelerar la recuperación, reducir los riesgos para la salud, disminuir los costos de reconstrucción y prevenir una mayor degradación de los recursos naturales.

El documento analizó diversos casos a nivel mundial para ejemplificar estas acciones (como el tsunami en Tailandia e Indonesia, terremoto en Haití, China y Japón, deforestación en Costa Rica, sobrepesca en Sri Lanka e inundaciones en India, entre otros), mencionando el desarrollo del ecoturismo como herramienta para amortiguar los efectos de las catástrofes naturales, proteger los ecosistemas y promover la educación ambiental. Con respecto a la concientización, en el documento se sostuvo que la divulgación, concientización e intercambio de conocimientos eran esenciales para el éxito de proteger y rehabilitar los recursos ambientales, destacando el compromiso de las comunidades locales como un aspecto fundamental para reducir el riesgo y hacerlo de forma duradera. Finalmente, entre sus resultados, el Programa indicó que una buena gestión ambiental podía disminuir la frecuencia e impacto de un desastre. A pesar de centrarse en situaciones extremas como es un desastre natural, estos principios pueden ser aplicados a la vida cotidiana para reducir los impactos de las actividades humanas sobre los ecosistemas socio-naturales.



1.2.3 Alojamientos turísticos:

En esta subsección se identificaron los antecedentes referidos al sector alojamiento. A través de estos se buscó poder describir al sector a nivel internacional, regional, nacional y local. Los aspectos considerados se vinculan con la relación entre los alojamientos turísticos y el medioambiente a través de certificaciones, las prácticas sustentables y la gestión de la comunicación de estas prácticas, y el vínculo entre la educación ambiental y el sector alojamiento mediante la responsabilidad social empresarial. Asimismo, se estudió el comportamiento ambiental de los alojamientos analizando las principales problemáticas ambientales, las medidas implementadas y los desafíos respecto a esta temática.

Analizando el vínculo entre el sector alojamiento turístico y el medioambiente, Jiménez y Asuaga (2003) estudiaron al sector y su impacto ambiental relacionado con el sistema de certificación internacional privado *Ecotel*, señalando ventajas de su adopción (competitividad en el mercado frente a los turistas motivados con el respeto ambiental) pero también indicando los altos costos monetarios a pagar por los establecimientos para la obtención y ascenso en los estándares establecidos por ese sistema.

A nivel internacional, Ojeda Muñoz (2014) presentó un trabajo donde analizó las prácticas sustentables que implementaban los alojamientos turísticos en dos provincias de Chile. En el trabajo se indagó sobre el conocimiento del concepto *sustentabilidad* y se encontró que menos de la mitad de los encuestados no estaban familiarizados con el término y los que lo conocían se centraron en los aspectos económicos o ambientales. En su trabajo el autor señaló los aspectos ambientales, socioculturales y de gestión empresarial a tener en cuenta. Asimismo, indicó los motivos de la implementación de las prácticas sustentables (el ahorro y la conciencia ambiental), los beneficios percibidos por la implementación (el ahorro, el cuidado del medio ambiente y la satisfacción de los clientes), así como los desafíos (el costo, poca información, poca conciencia del personal y escasez de profesionales que fueran referentes para estos aspectos).

Dentro de los resultados obtenidos, el autor hizo referencia a los aspectos ambientales, sociales y culturales, señalando las medidas efectuadas en relación a la energía, agua, residuos, la conservación de la biodiversidad, la comunidad local y su cultura. Los resultados indicaron que las medidas relacionadas a la energía fueron las más implementadas, así como iniciativas de apoyo a la conservación de la biodiversidad que fueron registradas en las zonas rurales. Sin embargo, los desafíos ambientales más representativos se vincularon al uso del agua, la generación y gestión de residuos. Con respecto a los aspectos socioculturales, los resultados mostraron que principalmente se contrataba a la población local para realizar las tareas y fueron más las mujeres contratadas que los hombres; sin embargo, esto ocurría en los puestos operativos, ya que en los puestos administrativos predominaba el género masculino. Por último, en torno al ámbito cultural, predominó una gran difusión y exhibición de manifestaciones artísticas regionales como las artesanías y la gastronomía típica (Ojeda Muñoz, 2014).

El comportamiento de dos cadenas hoteleras respecto a la gestión utilizada para informar sus prácticas sostenibles en España fue estudiado por Navarrete (2011). Su trabajo se centró, por un lado, en la concepción del turista deseoso de satisfacer sus propias necesidades sin alterar a su entorno y, por otro lado, en la tendencia de las empresas hoteleras hacia una filosofía sostenible. El autor consideró que la sostenibilidad estaba relacionada con los elementos económicos, sociales, culturales y ambientales. Asimismo, señaló la importancia de la formación de los empleados en materia ambiental y la comunicación, tanto a los clientes como al staff, de la política



sostenible empleada. Los resultados indicaron que existían diversas estrategias con relación a la sustentabilidad y que el fin de estas estrategias era la sostenibilidad y la diferenciación del establecimiento.

Otra famosa cadena internacional en España y su relación con la sostenibilidad ambiental fue estudiada también por González Masip (2016), cuyo principal objetivo fue hacer visible las buenas prácticas de gestión medioambiental que la organización implementaba. En su estudio mostró las mejoras de la empresa vinculadas al consumo energético, de agua, de electricidad, las emisiones de CO₂, las certificaciones ambientales y la satisfacción del cliente. Por su parte, los empleados de la cadena hotelera expresaron que valoraron las prácticas ambientales aprendidas y que la capacitación les habría brindado un valor agregado frente a otros empleados. El autor analizó el Departamento de Sostenibilidad y Medioambiente de la organización, a través del cual la empresa gestionó su impacto ambiental e integró a la administración estrategias de sostenibilidad. Al mismo tiempo, el autor describió la relación entre la empresa, sus proveedores y el ambiente, creándose así un ecosistema de proveedores que compartían las iniciativas medioambientales.

Con respecto a las estrategias de educación ambiental relacionadas a la gestión hotelera se puede mencionar a la *responsabilidad social empresarial (RSE)*. En este sentido, Polotto (2016) constituye otro antecedente cuyo valor principal para esta tesis reside en que fue realizado en la misma institución de donde esta tesis proviene. En su tesis de grado de Licenciatura en Turismo de la Universidad Nacional de La Plata el autor estudió a los hoteles tres y cuatro estrellas y su vínculo con las estrategias de RSE como contribución al desarrollo del turismo sostenible en Puerto Madryn, Argentina, y analizó el conocimiento y aplicación del concepto RSE. Sus resultados indicaron los esfuerzos de los establecimientos en materia de reducción de su impacto ambiental a través de la separación de residuos, el cuidado de los recursos naturales, el ahorro de energía y la reducción del tiempo de los ciclos de lavados. Por último, el autor remarcó la necesidad de modificar la gestión hotelera tradicional por una más responsable, amigable con el ambiente, la cultura y la comunidad, y de capacitar al personal sobre estos aspectos, de manera de responder a los cambios de la demanda actual y su sensibilización por el cuidado del ambiente, los recursos naturales, la cultura y la comunidad local.

Analizando el contexto del sector alojamiento a nivel local, Fernández, Van Morlegan y Guzmán Ramos (2007) estudiaron el comportamiento ambiental de los complejos de cabañas en Tandil, señalando que este sector tenía un efecto significativo en el medioambiente y los recursos naturales y culturales. Los autores se basaron en las variables del Cuestionario para la Certificación de la Sostenibilidad Turística del Instituto Costarricense de Turismo, agrupadas en las áreas cliente externo, planta de servicios, entorno físico- biológico y entorno socioeconómico. En su análisis mostraron el desconocimiento por parte del sector tanto del entorno como del impacto producido, afirmando que para reducir el impacto era esencial un trabajo conjunto entre los miembros del sector, incorporando mecanismos para lograr una gestión sustentable del servicio. Por último, mencionaron que ciertas problemáticas debían ser gestionadas por los gestores municipales.

Siguiendo esta misma línea, Guzmán Ramos y Fernández (2014) estudiaron las principales problemáticas ambientales de las cabañas en Tandil, analizando algunos indicadores como gestión de agua, consumo de energía, gestión de residuos, políticas de compra y educación ambiental. En sus resultados observaron que cerca de la mitad de los establecimientos no aplicaban acciones vinculadas a los criterios ambientales y con respecto a la relación con el ambiente, el 42% de los establecimientos contrastaban o quedaban expuestos visualmente, 41% estaban en equilibrio general con el paisaje y el 17% se destacaban por la armonía con el entorno.



Sin embargo, casi la totalidad de los entrevistados señalaron que era necesario cuidar tanto al paisaje como a las sierras, ya que eran los principales atractivos del lugar y estos recursos se caracterizaban por la escasez, y que participaban activamente para evitar su depredación y alteración. Un último aspecto mencionado por los autores hizo referencia a la educación ambiental, indicando que menos de la mitad de los establecimientos poseía un manual de recomendaciones para los turistas, mostrando la necesidad de trabajar sobre esos aspectos.

Otra referente del estudio del sector alojamiento tandilense es Flensburg (2016; 2017; 2019), quien analizó al sector y su relación con los impactos ambientales, las estrategias de eficiencia energética y los desafíos con los que se encontraban frente a esa problemática.

Flensburg (2016; 2017) analizó las medidas de eficiencia energética (EE) implementada por las cabañas en Tandil, indicando su escasa implementación. La autora identificó acciones de EE relacionadas a la iluminación, a evitar la pérdida de calor, a la refrigeración del espacio, a las instrucciones para empleados y clientes, a la producción de calor y a los equipos de EE, así como algunas iniciativas de energía renovable como aerogeneradores y paneles solares. Los resultados indicaron que los mayores consumos energéticos se relacionaban con la climatización, agua caliente e iluminación, devengados principalmente por los costos de instalación, la incapacidad de acceder a financiamiento externo para invertir en dichas instalaciones y el desconocimiento de estas medidas responsables.

Asimismo, la autora analizó los desafíos que enfrentaba el sistema turístico con relación a las medidas de EE y de energía renovable en su proceso de reducción del impacto ambiental y el intensivo e ineficiente consumo energético por parte del sector alojamiento. Mencionó los factores de los cuales dependía la demanda de energía en alojamientos turísticos (factor humano, características del equipamiento, el clima, el diseño del edificio y la categoría del establecimiento) e indicó los desafíos del sector vinculados al uso racional de la energía (manifestando las barreras y necesidades en cuanto a la capacitación de dueños, empleados y clientes para reducir su consumo), el consumo eficiente de energía (destacando los mayores costos) y la producción de energía (relacionada a la energía renovable) (Flensburg, 2019).



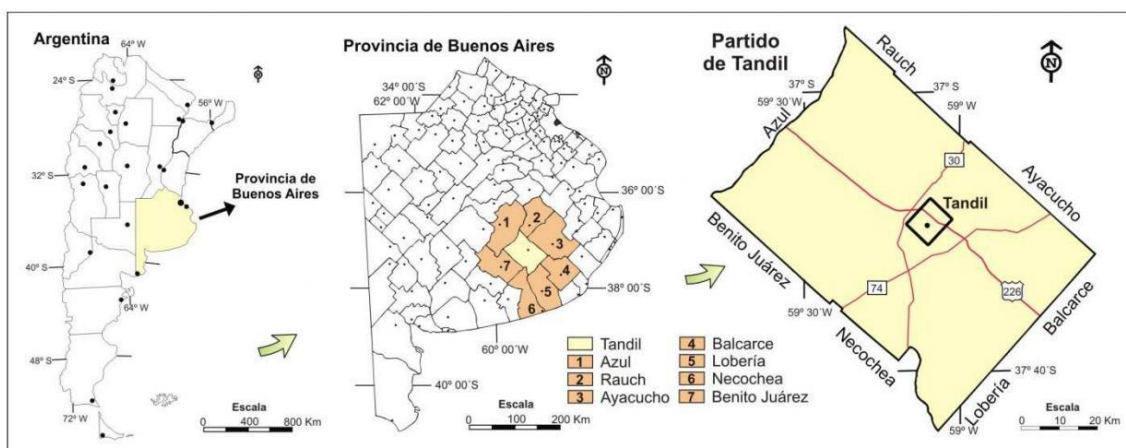
Capítulo 2: Caso de estudio- Tandil

En el presente capítulo se situará el problema y realizará una descripción de las principales características del caso de estudio de esta tesis. Para ello, se mostrarán los aspectos generales de la ciudad, donde se incluirán datos referidos a la localización, sociodemográficos, su relación con la sustentabilidad y principales actividades económicas donde se estudiará a la actividad turística y sus principales recursos. Acto seguido, se detallarán los actores públicos, mixtos, privados y el tercer sector que intervienen en la actividad turística. Con el capítulo se busca dar cuenta de uno de los objetivos específicos de la presente tesis, indagando las características generales y turísticas de Tandil.

2.1 Aspectos generales

La ciudad de Tandil se localiza en el partido de Tandil, al sudeste de la provincia de Buenos Aires, ocupando una superficie de 52,34 km² del total del partido de 4.935 km², organizada en unidades menores llamadas cuarteles. El partido limita con los partidos de Azul y Rauch al norte, con Ayacucho y Balcarce al este, con Benito Juárez al oeste y con Necochea y Lobería al sur (Figura N°1). La ciudad de Tandil, que es la capital del partido, se encuentra a unos 360 km de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA) y no supera los 400 km de distancia con respecto a los grandes centros regionales como Mar del Plata, La Plata o Bahía Blanca (Plan Estratégico de Turismo Sustentable, 2010; Datos de entrevista personal a funcionario/a de la Dirección de Turismo de Tandil, julio 2020).

Figura N°1: Localización del partido de Tandil.



Fuente: Vázquez y Zulaica (2011) [reproducción autorizada].

En cuanto a la accesibilidad, la ciudad se encuentra interconectada con el resto de la provincia a través de la Ruta Nacional N° 226 y las Provinciales N° 30 y N° 74, y varios caminos vecinales y rurales. La conexión con el resto de la provincia y país se efectiviza a través de varias empresas de ómnibus, la red ferroviaria (trayecto Plaza Constitución-Tandil y viceversa) y a través de un aeropuerto emplazado en la VI Brigada Aérea que pertenece a las Fuerzas Armadas de la República Argentina (Datos de entrevista personal a funcionario/a de la Dirección de Turismo de Tandil, julio 2020).

Según los datos del Censo Nacional de la Población y la Vivienda de 2010 (INDEC, 2010), la población era de 123.343 habitantes, indicando un crecimiento



El partido de Tandil está ubicado en la pampa húmeda, en el Sistema serrano de Tandilia (Fernández, Van Morlegan y Guzmán Ramos, 2007; Nogar, Baldoni, Capristo, Eizaguirre, Jacinto y López, 2006), constituido por cuatro unidades principales: áreas serranas, piedemonte serrano, llanura y valles (Figura N° 2). Las áreas serranas y de piedemonte serrano se encuentran en el sector sur y oeste del partido y están constituidas por sierras, cerros, cerrillas y lomas. El área de llanura se localiza en la región norte del partido y se conforma por los depósitos de acumulación hidroeólica. Por su parte, los valles están definidos por los arroyos que conforman la cuenca hidrográfica del arroyo Languayú, siendo los principales el arroyo Blanco, del Fuerte y el Languayú; hacia el norte los arroyos Chapaleofú Grande y Chico forman el arroyo Chapaleofú al unirse y, hacia el sur, pequeños arroyos como Las Chilcas y La Pesquería forman la cuenca del Tandileofú.

The figure consists of two maps of Tandilia National Park. The left map provides a broad overview of the park's location, spanning from Santa Fe in the north to Uruguay in the south, and from Córdoba in the west to Bahía Samborombon in the east. It identifies major geographical features such as the Rio de la Plata, Rio Negro, and Rio Quequén Grande. Key towns and lagoons are labeled, including La Pampa, San Luis, and Lago del Monte. The right map is a more detailed view of the central part of the park, focusing on the Tandilia mountain range and the Rio Quequén Grande. It highlights specific locations like Co. La Juanita (524 m), Co. Tres Picos (1239 m), and Co. de la Providencia (1038 m). The map also shows various lagoons, canals, and smaller settlements. A legend at the bottom clarifies the symbols used: a dashed line for international limits, a solid line for provincial limits, a dotted line for municipal limits, a blue circle for lagoons, a blue square for water bodies, a blue line for water courses, and a brown line for rivers.

(<https://www.mandiocadigital.com.ar>)

2.2 Tandil y su relación con los aspectos sustentables

Según la Ordenanza 6180 del Honorable Consejo Deliberante de Tandil (HCD), el medioambiente es considerado un bien de uso común que debe ser defendido y preservado. En la siguiente sección se describirán aquellos programas, ordenanzas, leyes y planes que desarrolló la localidad con respecto a esta temática, tanto a nivel general como en el caso particular turístico, tomando en cuenta aquellos de gestión pública y privada.

2.2.1 Con relación a los aspectos generales de la ciudad

Con respecto al marco regulatorio, en la ciudad de Tandil se han dictaminado ordenanzas relacionadas al medioambiente y también rige la Ley Provincial de Paisaje Protegido 14.126. Las Ordenanzas 2517, 6097 y 5711 están relacionadas a la regulación de los residuos sólidos urbanos. La Ordenanza 6180 define al medioambiente y determina las acciones a efectuar por el Departamento Ejecutivo, encargado de la defensa y preservación del ambiente para el beneficio de las generaciones presentes y venideras. Las Ordenanzas 6048 y 6380 dan sustento legal a la formación del Consejo Asesor para el Medioambiente y definen sus funciones. Este consejo se integra por entidades y asociaciones intermedias vinculadas a temas de ecología y medioambiente, así como por un representante del área de Preservación Ambiental del Departamento Ejecutivo y concejales de los Bloques Políticos del Honorable Consejo Deliberante (HCD) (Plan Estratégico de Turismo Sustentable, 2010).

La Ley Provincial de Paisaje Protegido 14.126 promulgada en 2010 en Tandil declaró *Paisaje Protegido de Interés Provincial* al área denominada *La Poligonal*, definida por la intersección de la Ruta Nacional 226 y las Rutas Provinciales 74 y 30. El propósito de la normativa fue preservar el cordón serrano próximo a la ciudad, con el objeto de conservar la integridad paisajística de las sierras, incluyendo sus valores turísticos. Las canteras localizadas en la zona protegida debían presentar un proyecto de reconversión de manera que, en el plazo de dos años, cesaran totalmente sus actividades. Para esto se elaboró un Plan de Manejo en donde se estableció la reconversión de las zonas de explotación de canteras en posibles lugares de actividades recreativas dentro de la oferta turística, así como en alojamientos turísticos sustentables (Bonadeo, 2017; Ley Provincial 14.126; Resolución 17/11).

La localidad cuenta con una serie de programas que impulsan la preservación de la calidad ambiental de la ciudad, el fomento de la incorporación de elementos naturales al entramado urbano, el mantenimiento de espacios públicos y el desarrollo y consumo sostenible de energía.

Tandil te quiero limpia fue la campaña utilizada desde 2005 por la Dirección de Medio Ambiente municipal para la conservación de la calidad ambiental del destino, relacionada con el manejo de residuos urbanos y la concientización y compromiso sobre el cuidado del medioambiente e incorporando elementos de educación ambiental a niños de nivel inicial y primario públicos (Municipalidad de Tandil, 2015).

El Programa *Plan Verde* en 2008 fomentó la plantación de mil árboles sobre el entramado urbano para potenciar y mejorar la calidad paisajística y ambiental de la ciudad. Al mismo tiempo incorporó valores educativos y compromiso social articulando establecimientos educativos, centros comunitarios, centros de salud y organizaciones sociales. El Municipio, junto a organizaciones no gubernamentales (ONGs), desarrollaron los programas *Apila Pilas* (recolección y tratamiento de pilas energéticas), *Plan Bio* (recolección y reciclado de aceite de cocina para biodiesel), *Tu papel es reciclar*, la recolección de envases de plástico y el programa de recuperación de basura electrónica para generar una cultura ambiental en la población local y



fomentar el rechazo, reducción, reutilización y reciclado de residuos. También se destaca el accionar de la Dirección de Espacios Verdes Públicos junto con los Clubes Rotarios de Tandil en cuanto a la concientización y limpieza del sector turístico Lago del Fuerte (Bonadeo, 2017).

Con el Programa de Eficiencia Energética en Edificios Públicos, la Usina Popular y Municipalidad de Tandil Sociedad de Economía Mixta (SEM) impulsaron en 2015 un plan piloto de energía solar fotovoltaica en un Jardín de Infantes que cubriría el 50% de la demanda del establecimiento, siendo el 50% restante tomado de la red eléctrica de la ciudad. Luego del éxito del plan piloto, el Municipio promovió el Plan Crecer, un plan local de educación y concientización sobre energías renovables. A través del mismo se llevaron a cabo actividades de concientización y difusión sobre el uso racional de la energía eléctrica, la eficiencia energética y la posibilidad de utilizar fuentes renovables. Para esto se instalaron paneles solares en seis establecimientos educativos de nivel inicial (Civale, 2017). Asimismo, la ciudad, desde el año 2015, cuenta con un sistema de parquímetros autónomos alimentados por paneles solares, lo cual es incorporado positivamente por los tandilenses.

Tandil cuenta con un Plan de Desarrollo Territorial (PDT) a través del cual se busca, entre otras cosas, ordenar, planificar responsablemente y ayudar a solucionar conflictos a través de la zonificación del espacio en zonas de regulación general y zonas especiales, se identifican variables relacionadas a las particularidades de uso, ocupación del suelo, características regionales y valores ambientales. Esto ha dado lugar a que el crecimiento del destino se realice de forma más ordenada (Municipalidad de Tandil, 2004).

Este PDT posee diversas estrategias que contemplan la protección del medioambiente. Así, la estrategia de preservación de los recursos naturales del partido pretende poner en valor el patrimonio ambiental local, al mismo tiempo que promueve sus potencialidades y garantiza su preservación. Busca evitar las acciones degradantes del ambiente e impulsar un cambio sobre las conductas de los ciudadanos. Asimismo, en el plan se describen los objetivos particulares de esta estrategia, que describen la importancia de preservar tanto el cordón serrano como el sistema hídrico de la localidad, así como la necesidad de la regulación municipal con respecto a las problemáticas ambientales (Municipalidad de Tandil, 2004).

Según el PDT las zonas especiales de interés ambiental son aquellos sectores con características culturales y/o naturales diferenciadas que estructuran al paisaje de interés patrimonial. Estas zonas están sujetas a criterios urbanísticos especiales que determinan una ocupación con nula o muy baja densidad teniendo en vista el interés público, la protección ambiental y la preservación del patrimonio histórico, cultural, arqueológico y paisajístico. Muchas de estas zonas son los atractivos turísticos de la ciudad como el Parque Independencia, el Parque Lago del Fuerte, Cerro La Movediza, Monte Calvario y Cerro El Centinela. Por otra parte, desde el Municipio se desarrolló un plan de obras de embellecimiento que consistía en obras de limpieza y mantenimiento de paseos públicos, que fue aplicado a la mayoría de los atractivos turísticos.

El PDT presenta un capítulo destinado a las normas de calidad ambiental, dando cuenta de la importancia que tiene el ambiente para los tandilenses en términos generales y turísticos. En ese capítulo se trabaja en relación a la protección y mejora del ambiente urbano y rural, se determinan las reglamentaciones que manifiestan la realización de acciones u omisiones que produzca cualquier tipo de perturbación al ambiente. Asimismo, posee diversas secciones relacionadas con la protección de las aguas superficiales y subterráneas, efluentes o residuos tanto gaseosos como sólidos y peligrosos, olores y ruidos molestos, protección y ampliación del patrimonio forestal,



protección y mejoramiento del paisaje. También se detallan las acciones que quedan prohibidas, las no autorizadas o admitidas por la Autoridad de Aplicación, así como las sanciones por incumplimiento y los beneficios (generalmente impositivos) por cooperación.

2.2.2 Con relación a la actividad turística

Con relación a la actividad turística se destacan iniciativas públicas y privadas que fomentan tanto la regulación de alojamientos turísticos en materia de buenas prácticas ambientales como el desarrollo de proyectos bajo los principios de eficiencia energética, muchas de ellas reguladas bajo ordenanzas. Asimismo, se destaca la creación del Plan Estratégico de Turismo Sustentable Tandil 2010- 2020 (PETS), a través del cual la ciudad manifiesta sus estrategias para poder destacarse como destino sustentable.

En cuanto al marco legal, se ha regulado a nivel local la construcción de cabañas (Ordenanza 8263/01), la actividad de los guías de turismo (Ordenanza 9383/04 y modificatorias) y se sancionó una ordenanza de fomento hotelero (Ordenanza 7848/99) que prevé exenciones impositivas para la ampliación o construcción de alojamientos turísticos.

La Dirección de Turismo de Tandil junto a la Secretaría de Turismo de la Provincia y el Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible (OPDS) trabajan las certificaciones en buenas prácticas ambientales para brindar apoyo sobre esta temática a los establecimientos turísticos. Se evalúa la implementación de medidas amigables con el medioambiente como el ahorro de energía y agua (Bonadeo, 2017).

Con respecto a los alojamientos turísticos, existen diversos programas a nivel nacional y provincial para garantizar el cuidado del ambiente y los recursos naturales, al mismo tiempo que se gestiona el uso eficiente de la energía, el agua y los residuos. A nivel nacional se destaca el Programa Hoteles Más Verdes, creado en 2011 por la Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina, que está validado por el Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM). El programa está basado en un estándar que establece criterios de gestión a distintos niveles, como modelo de reconocimiento y certificación del hotelería sustentable. Este estándar se ha diseñado según los Criterios Globales de Turismo Sostenible establecidos por el *Global Sustainable Tourism Council* (GSTC) para hoteles y operadores turísticos, con el fin de aspirar a su reconocimiento y acreditación internacional (Flensburg, 2019; 2020).

A nivel provincial se encuentra el Programa de Alojamientos Turísticos Sustentables, creado en el año 2009 por el Organismo Provincial para el Desarrollo Sustentable (OPDS) en conjunto con la Secretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires. El programa promueve buenas prácticas ambientales, al mismo tiempo que incentiva el uso sustentable de los recursos y fomenta su ahorro y utilización eficiente. El programa propone cinco componentes ambientales a ser tratados: uso y tratamiento de agua, uso y ahorro de energía, gestión integral de residuos sólidos urbanos, afectación ambiental del entorno natural y consumo de productos regionales. En el año 2015 se encontraban doce establecimientos distinguidos por el programa; sin embargo, como la certificación posee una vigencia de 2 años y una vez terminado el plazo debe ser renovada, hoy existen solo ocho establecimientos distinguidos (Organismo Provincial para el Desarrollo Sustentable, en línea, 2020; Tandil, 2015).

Como parte de la estrategia municipal, la Dirección de Turismo de Tandil invitó a catorce complejos de cabañas a recibir asesoramiento para implementar el Sistema de Gestión de la Calidad, la Seguridad y el Medio Ambiente propuesto por la norma IRAM-SECTUR. De los catorce emprendimientos solo seis fueron seleccionados para



iniciar el proceso. Una de ellos dejó el programa al principio y de las cinco empresas restantes que siguieron el procedimiento solo una logró la certificación de la norma y tres implementaron las medidas enseñadas (Plan Estratégico de Turismo Sustentable, 2010).

Otra acción que se destaca es la instalación de un sistema de iluminación híbrido eólico/solar en el monumento turístico religioso Cristo de las Sierras en la Reserva Natural Sierra del Tigre en 2014. Fue un trabajo de la Usina Popular y Municipal de Tandil SEM, donde uno de los objetivos fue evitar el alto costo de extender la red eléctrica hasta la cima del cerro (Civale, 2017).

Como se mencionó anteriormente, la ciudad cuenta con un Plan Estratégico de Turismo Sustentable Tandil 2010-2020 (2010) (PETS) cuyo propósito es ser una herramienta que oriente y guíe el accionar futuro del destino en materia turística. Fue desarrollado por la consultora privada Fundación Atlántica junto con el Instituto Mixto de Turismo de Tandil y el Municipio. El PETS está organizado en cuatro tomos y fue formulado en tres fases: investigación, análisis y formulación de estrategias. Se encuentra estructurado en cuatro ejes: desarrollo de la oferta, marketing turístico, calidad del destino y gestión institucional del destino. Cada uno de estos ejes cuenta con sus propios objetivos estratégicos, de los cuales se desprenden programas de acción para la concreción de los objetivos. Las acciones fueron valorizadas bajo los criterios de importancia y factibilidad, priorizando las que resultaron más importantes y factibles de concretar para los actores de la actividad turística, tanto desde el ámbito público como privado. En resumen, el Plan posee cuatro ejes, veintidós programas y ciento veinticinco acciones correspondiendo cuarenta y tres al eje desarrollo de la oferta, treinta y seis al marketing turístico, veintiséis a la calidad del destino y diecisiete a la gestión institucional.

El PETS proclama que la actividad turística en Tandil debe consolidarse siguiendo los principios de sustentabilidad tanto ambiental (respetando y preservando los recursos turísticos) como de equidad social y cultural (al distribuir los beneficios equitativamente entre la comunidad y disminuir los impactos sociales negativos que puede producir la actividad turística) y económica. Debe incluir a la participación ciudadana en la toma de decisiones, considerando también la opinión de los visitantes y turistas. Asimismo, debe contemplar la rentabilidad económica, fomentando el desarrollo de actividades turísticas que sean económicamente productivas y permitan generar bienes y servicios turísticos minimizando los costos y aumentando la satisfacción del cliente.

2.3 Turismo en Tandil

Unas de las principales actividades económicas de Tandil es el turismo. La ciudad se distingue por la belleza de sus paisajes, sus sierras y la naturaleza, sus paseos y actividades recreativas, los diversos acontecimientos culturales y deportivos, la ciudad en sí misma y su tranquilidad.

A pesar de que es un destino que no posee estacionalidad, ya que recibe turistas durante todo el año, los días de Semana Santa y los fines de semana largos son los más concurridos. Esta llegada de turistas se debe, por un lado, a sus atractivos y, por otro lado, a la cercanía y conectividad con las principales ciudades de la provincia como Buenos Aires, La Plata y Mar del Plata (Datos de entrevista personal a funcionario/a de la Dirección de Turismo de Tandil, julio 2020).

Si bien tradicionalmente la ciudad se ha caracterizado por los productos religiosos, sierra y aventura, a lo largo de los años ha ido adaptando su propuesta a



los cambios de la demanda, sus preferencias y motivaciones, principalmente vinculadas con el turismo alternativo y la revalorización del medioambiente. Por esto Tandil hoy ofrece variados servicios y productos turísticos que le permite satisfacer amplios segmentos del mercado. Estos productos se orientan hacia lo gastronómico, el descanso y la tranquilidad, la salud, lo natural y la aventura junto con el deporte, lo religioso, lo académico, lo cultural, ferias, festivales y recursos patrimoniales que dan cuenta de la historia regional y nacional (Datos de entrevista personal a funcionario/a de la Dirección de Turismo de Tandil, julio 2020; Plan Estratégico de Turismo Sustentable, 2010).

La Ordenanza 10229/06 de *Caminos Turísticos* pretende reordenar y reglamentar los caminos urbanos y semiurbanos que son utilizados por los turistas. A partir de esto, desde la gestión pública se promocionan distintos atractivos y recursos turísticos tanto naturales como culturales. En la página web de la Dirección de Turismo de Tandil se halla el programa *Tandil, lugar soñado* donde encontramos estos atractivos organizados en cuatro circuitos (Dirección de Turismo de Tandil, 2020).

En las siguientes subsecciones se describirán los cuatro circuitos considerados por la Dirección de Turismo con sus atractivos. Adicionalmente se incorporarán atractivos relacionados con los circuitos tomados de otras fuentes.

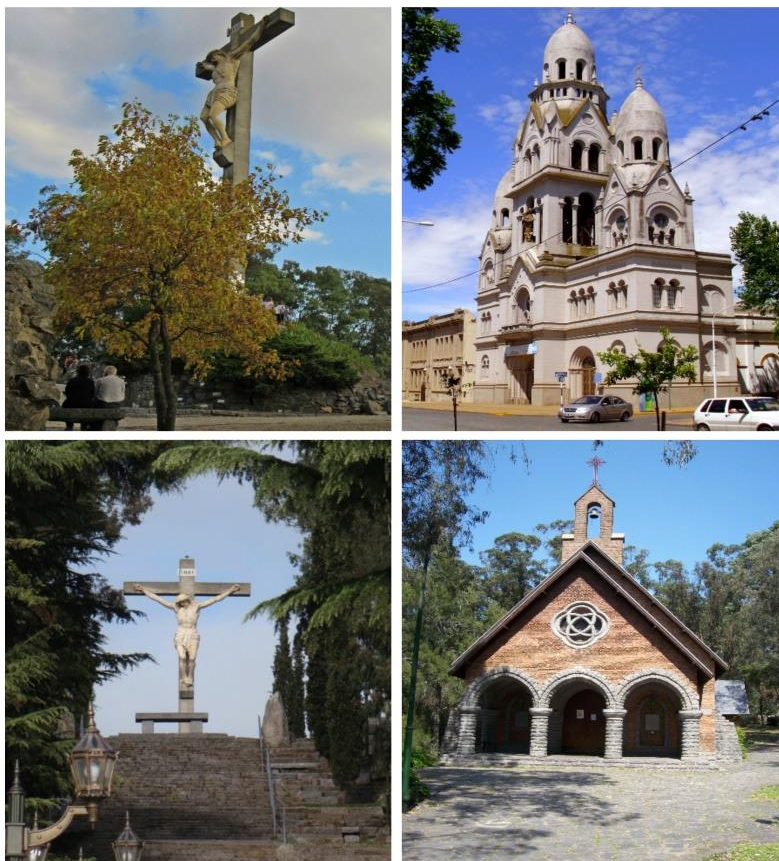
2.3.1 Circuito religioso

En lo que respecta al turismo religioso se encuentra una vasta oferta turística, sabiendo que Semana Santa es la época predilecta por los fieles para visitar la ciudad debido a los diversos actos litúrgicos que se realizan y los atractivos relacionados que posee.

Este circuito incluye el Monte Calvario y la Iglesia del Santísimo Sacramento (Figura N° 3). El turismo religioso obtuvo mayor relevancia luego de la inauguración del Monte Calvario en 1943, que constituye el tercer calvario a nivel mundial, con sus construcciones y esculturas del Via Crucis. Los viajeros pueden encontrar una capilla dedicada a la Santa Gemma y la Gruta de Lourdes. En la cima del cerro se encuentra *Jesús en la cruz*, una cruz de mármol de gran tamaño. Otro de los atractivos es la Iglesia del Santísimo Sacramento, ubicada en el centro de la ciudad, que posee un museo de arte religioso (Dirección de Turismo de Tandil, 2020).

Figura N° 3: Monte Clavario e Iglesia del Santísimo Sacramento





Fuente: Osvalbercon [reproducción autorizada] (<https://www.facebook.com/Tandil-Mi-Lugar-En-El-Mundocom-356103494513515/>)

Otros atractivos relacionados con el turismo religioso (aunque no mencionados dentro del circuito religioso) son el Cristo de la Sierra y el Cerro de la Virgen. En la Sierra Natural Sierra del Tigre se ubica el monumento religioso Cristo de las Sierras, donde se realiza una caminata de baja dificultad hasta llegar a la cima con la escultura de Cristo. El Cerro de la Virgen posee una pequeña gruta de la Virgen de Lourdes donado por una familia tradicional local (Figura N° 4).

Figura N° 4: Cristo de la Sierra y Cerro de la Virgen





Fuente: Osvalbercon [reproducción autorizada]

Además de los atractivos se puede mencionar diversos eventos religiosos. Así, en Semana Santa se destacan varias exposiciones y actividades programadas y expresiones culturales como el Vía Crucis en el Monte Calvario, la procesión y la puesta en escena *Nazareno, el hombre*, una representación de la vida de Jesús en el Anfiteatro Martín Fierro.

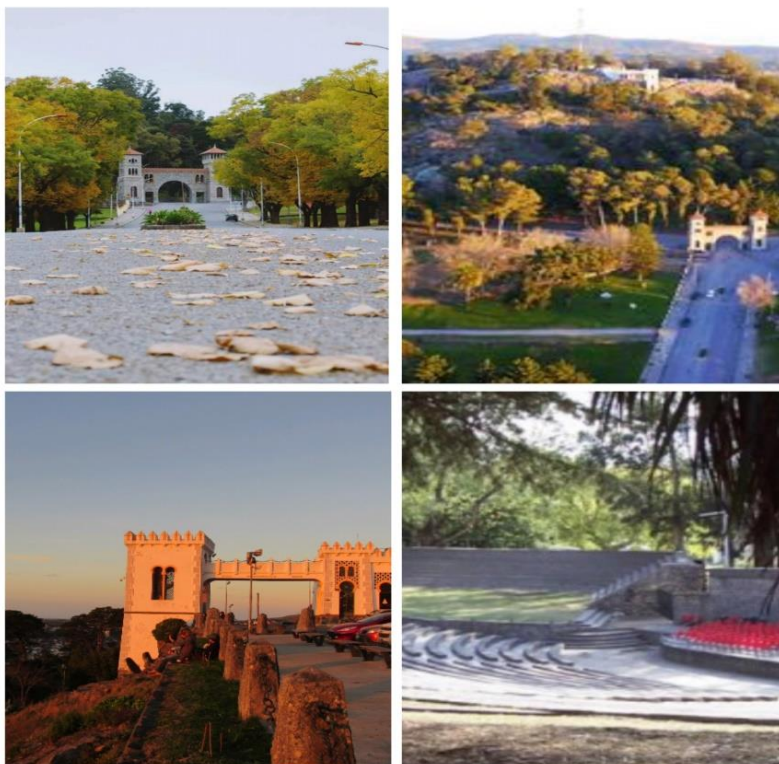
La oferta religiosa permanente se complementa con la existencia de variadas iglesias, capillas y ermitas de diferentes estilos, la Misa Criolla, el Salón de Arte en el Museo de Bellas Artes y la Feria del libro religioso.

2.3.2 Circuito clásico, histórico y cultural

En el circuito referido a la historia y cultura de la ciudad se encuentra el Parque Independencia, que es el mirador por excelencia de la ciudad y se ubica en su centro geográfico. La portada fue donada por la colectividad italiana y en su cima se ubica el Castillo Morisco que fue donado por la colectividad española local y que funciona como confitería; ambos fueron donados en conmemoración del centenario de fundación de la ciudad. En la cima también se encuentra el monumento al General Don Martín Rodríguez, fundador del Fuerte Independencia. En la base de este paseo, sobre la ladera, se encuentra el Anfiteatro Martín Fierro, donde se llevan a cabo diversos eventos culturales. En otra de las laderas del cerro se puede disfrutar del jardín de la Paz con un monumento dedicado al descubrimiento de América y en una amplia terraza se encuentran los tradicionales jardines del Parque, con variadas especies de flores (Figura N° 5).

Figura N° 5: Parque Independencia, Castillo Morisco y Anfiteatro Martín Fierro





Fuente: Osvalbercon [reproducción autorizada]

Otro atractivo es el Palacio Municipal, una obra arquitectónica neoclásica de más de 100 años. También se encuentra el Museo de Bellas Artes Mumbat que posee obras de grandes maestros internacionales y nacionales, entre las que se destaca la colección de porcelana y cerámicas, además de varias esculturas y pinturas. Otro museo, el Museo Tradicionalista, reúne piezas que permiten comprender la historia y los estilos de vida de la región y su gente, estas piezas fueron donadas por reconocidas familias de la localidad (Figura N° 6).

Figura N° 6: Palacio Municipal, Museo de Bellas Artes Mumbat y Museo Tradicionalista



Fuente: Osvalbercon [reproducción autorizada]

Concluyendo el circuito se menciona la Estación Ferroviaria- Plaza Osvaldo Soriano. La Estación es un solar protegido patrimonialmente, en ella existe un taller que hace referencia al picapedrero donde se puede ver las obras, utensilios y la tecnología de la época. También se encuentra el centro cultural, donde se pueden realizar diversas actividades como ferias, exposiciones, conciertos de música, charlas y talleres. Además se encuentra el Teatro, de estilo renacentista italiano de la época de auge de los ferrocarriles en Argentina, que se abrió hace algunos años como escenario para obras de teatro. Las inmediaciones de la estación son utilizadas para realizar actividades al aire libre (Figura N° 7).

Figura N° 7: Estación ferroviaria, Centro cultural y Teatro de la Confraternidad



Fuente: Osvalbercon [reproducción autorizada]

Otros productos y servicios turísticos relacionados pero no incluidos en el circuito son los eventos culturales, museos (museo de ciencias naturales y museo de arte religioso), el casino, cines, teatros (teatro del Fuerte, la Peña del Cielito y La Fábrica en Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires (UNICEN)) y artesanías. Tandil es sede de diversos eventos programados como el Carnaval de mi Tandil, el Festival de la Sierra, Mayo Teatral, el Encuentro de Coros, la Fiesta de las Colectividades, Tango por los bares, la Feria del Libro, el Festival de Cine Nacional, Fiesta de La Pastora, cortometrajes locales y nacionales, Roca Rock, Festival de Títeres y la exposición canina y de canaricultura. Además de estos eventos, se desarrollan con más frecuencia los encuentros, jornadas, seminarios, congresos y convenciones relacionados a la actividad económica- productiva y científica, vinculados a la Universidad y asociaciones profesionales (Figura N° 8).

Figura N° 8: Festival de la Sierra, Tango por los bares y Artesanías





Fuente: Osvalbercon [reproducción autorizada]

Salas y bares son escenario de distintos espectáculos musicales con géneros desde el tango, jazz y rock hasta el folklore. Generalmente sus artistas son locales, sin embargo reciben otros artistas de trascendencia nacional. Por su parte, la producción de artesanías como la relacionada a la soguería, tejidos, platería y los trabajos en cuero y madera constituyen la identidad de la cultura tanto local como regional. Así se destaca el Mercado Artesanal de Tandil donde se exponen piezas artesanales únicas.

Otro atractivo es la propia ciudad, debido a su patrimonio arquitectónico: las fachadas de sus edificios, como las viviendas, bancos, comercios y hoteles exhiben los estilos utilizados que marcan el paso de la historia de la ciudad. Estos edificios, junto con los monumentos, sitios históricos, los barrios, centros comerciales como el de Villa Italia y el Paseo Colón, espacios verdes, sendas de circulación y sectores industriales, conforman los elementos que le dan identidad a la localidad.

También se destaca dentro de la oferta cultural de la ciudad la producción y comercialización de productos regionales. Sobresalen la Escuela Agraria Ramón Santamaría, Don Atilio y Produlac como aquellos establecimientos que permiten la visita de pequeños grupos para observar la fabricación de quesos y chacinados. Asimismo, se producen otros productos en la localidad como dulces, licores, cerveza, alfajores, chocolates, conservas y miel. Entre las actividades que admite la puesta en valor de este tipo de recurso se cuentan las visitas a establecimientos productivos, degustación, circuitos gastronómicos y la celebración de fiestas relacionadas a estos productos (Figura N° 9) (Plan Estratégico de Turismo Sustentable, 2010; Capristo, 2018).

Figura N° 9: Venta de productos regionales en la feria del Parque Independencia durante Semana Santa





Fuente: Osvalbercon [reproducción autorizada]

Por último, la oferta de la ciudad no solo satisface las necesidades y motivaciones de los turistas, sino también acerca a la comunidad con su patrimonio, ya que los habitantes también participan de las actividades y de este modo permanecen en contacto con su cultura, costumbres e historia.

2.3.3 Circuito el lago y mucho más

En el *circuito el lago y mucho más*, el municipio describe los atractivos y actividades que rodean al Lago del Fuerte y el Dique artificial, destacándolo como un espacio para realizar actividades al aire libre como caminatas, *footing*, paseos en la senda aeróbica, andar en bicicleta y patineta y actividades náuticas como remo, kayak, *wing surf*, navegación a vela y pesca de pejerrey. En su centro, el lago posee un geiser artificial. El circuito también posee diversos recursos culturales como la Villa Onena, una antigua casona restaurada que funciona como centro recreativo y de información turística. Siguiendo la senda aeróbica del circuito se aprecia el Parque de la Industria y el Comercio y el Museo Artesanal, donde se encuentran artesanías y una confitería. El manantial de Gardey posee una glorieta, un puente y un espejo de agua. En las proximidades se encuentra la escultura de Papo, el Parque Soñado de los Niños y el Paseo Mapuche, así como el Balneario del Sol, un complejo de piletas con terrazas de soleo, juegos infantiles, confitería y parrillas. Se encuentra la entrada a la Villa del Lago, el Club Náutico y a continuación en camino cuesta arriba el Monumento a Don Quijote y Sancho Panza. Al final del recorrido se localiza la escultura El Fundidor (Figura N° 10) (Dirección de Turismo de Tandil, 2020).

Figura N° 10: Lago del Fuerte, Dique, Villa Onena, Escultura de Papo, Monumento a Don Quijote y Sancho Panza





Fuente: Osvalbercon [reproducción autorizada]

Uno de los miradores naturales de la ciudad es el Parque del Bicentenario, pensado como un pulmón verde ante el potencial crecimiento urbano. Se encuentra unido al circuito del lago a través de una senda aeróbica. Otro atractivo dentro del circuito es el Camino Misterioso, el Cerro del Libertador General San Martín y el Parque del Origen. El primero, ubicado en un camino poco transitado de las sierras, es conocido por ser el escenario de una leyenda, mientras que el segundo posee una escultura del general San Martín, su caballo y dos granaderos. En el predio también se ubica el Museo Histórico Nacional. Por último, el tercero es un parque verde con réplicas de dinosaurios en metal y varios juegos de plaza para niños (Figura N° 11).

Figura N° 11: Parque del Bicentenario, Parque del Origen, Cerro del Libertador San Martín



Fuente: Osvalbercon [reproducción autorizada]

El circuito finaliza en el Campus Universitario, con las facultades de ciencias económicas, exactas, veterinarias y humanas, además de varios laboratorios, institutos de investigación, dependencias académicas y administrativas. Se destaca el turismo científico y educativo orientado a investigadores, especialistas y profesionales de diversas disciplinas (Dirección de Turismo de Tandil, 2020).

2.3.4 Circuito de las sierras

El principal recurso turístico natural de Tandil son sus sierras. El paisaje serrano es una combinación de sierras, lomadas, arroyos, valles y llanuras. La tranquilidad, beneficios del clima y el mismo paisaje son los elementos que impulsan a que personas de todas las edades puedan visitar Tandil y realizar cualquier actividad al aire libre, según la descripción municipal del circuito.

El Cerro La Movediza es uno de los íconos de la ciudad, utilizado como logotipo dentro de su promoción turística municipal. En la cima del cerro se ubica la réplica de la piedra, caída en 1912, que constituye un mirador hacia la ciudad. Su oferta básica y complementaria está conformada por bares y restaurantes. Este atractivo es el más cercano al centro de la ciudad (Figura N° 12).

Figura N° 12: Cerro La Movediza y los puestos de artesanos



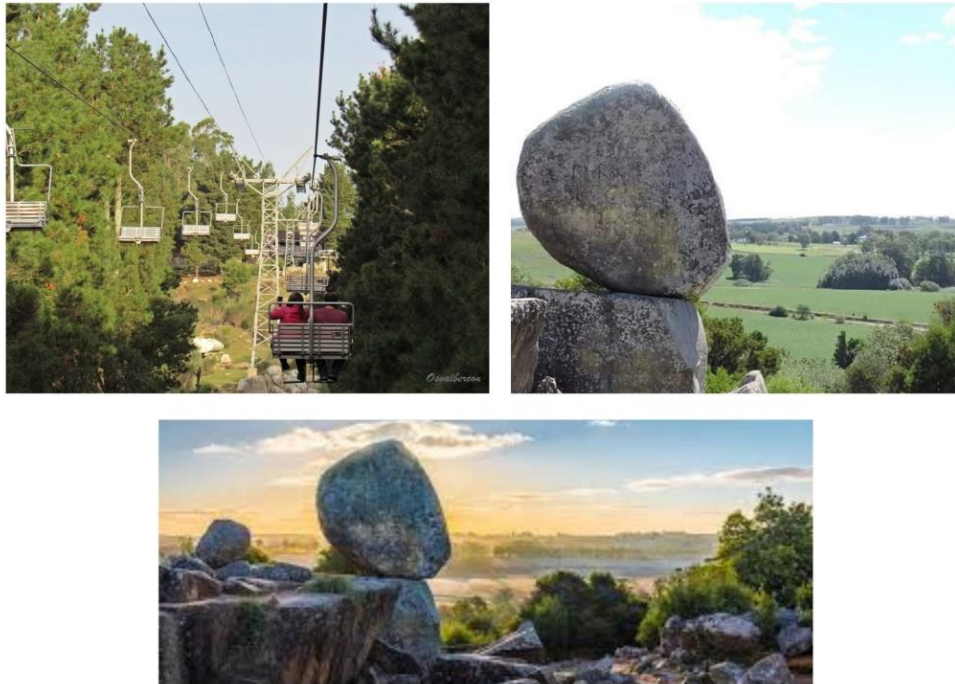
Fuente: Osvalbercon [reproducción autorizada]

El Cerro Centinela es otro atractivo distinguido del circuito, una región que posee un monumento granítico de aspecto peculiar en posición vertical con una altura de casi 7 metros apoyada en una base muy pequeña para su tamaño. En su cima hay un mirador natural que permite observar el paisaje circundante plagado de pinos. El paseo cuenta con espacios gastronómicos y las aerosillas que recorren 1.260 metros sobre pinares, cavas de antiguas canteras y sierras de gran altura. También se



destaca por la práctica de diversas actividades como escalada, *rappel*, *trekking* y tirolesa, entre otros (Figura N° 13).

Figura N° 13: Cerro Centinela y las aerosillas



Fuente: Osvalbercon [reproducción autorizada]

El Cerro La Aurora es un predio privado cuyo acceso debe realizarse con guías habilitados. Se puede apreciar la larga historia geológica que originó rocas redondas que afloran por doquier. Este atractivo se encuentra a pocos kilómetros del centro de la ciudad (Dirección de Turismo de Tandil, 2020).

El Cerro El Mate es ideal para la realización de actividades de interpretación del entorno, recreativa, deportiva y de contemplación, cuyo recorrido se puede realizar a pie, moto, auto o bicicleta. El paseo denominado *Los Pioneros* ofrece la posibilidad de transitar por senderos vehiculares y peatonales que llevan a la cima del cerro y allí acceder a miradores naturales hacia otros cerros, manantiales y espacios para el descanso. Se pueden observar señales de la actividad minera como son los corrales de piedras, las pircas, caminos hacia las cumbres, postes de piedra, cavas, bancos de trabajo y montículos de escallas (Figura N° 14).



Figura N° 14: Paseo Los Pioneros, Cavas y Monumento a los pioneros



Fuente: Osvalbercon [reproducción autorizada]

Los cerros son utilizados para realizar actividades como *rappel*, escalada, tirolesa, parapente, paracaidismo, buceo (en las lagunas artificiales de las cavas) campamentismo y puente tibetano. Según el documento municipal, estas actividades son combinadas con charlas educativas, contemplación del paisaje y circuitos guiados, donde se reconoce la fauna y flora del lugar, para que los viajeros logren comprender la importancia de cuidar el patrimonio tanto natural como cultural.

El Valle del Picapedrero, ubicado en la ladera del Cerro La Aurora, posee grandes paredes verticales que dejaron las cavas utilizadas para la minería. Asimismo, se encuentran en las cercanías de la ciudad diversas canteras que actualmente se utilizan para el turismo y la práctica de las actividades mencionadas más arriba por sus paredes verticales, lagunas artificiales y huecos en los cerros (Figura N° 15).

Figura N° 15: Rappel, Tirolesa, Parapente y Buceo



Fuente: Osvalbercon [reproducción autorizada]

La Reserva Natural Sierra del Tigre incluye 150 hectáreas de flora y fauna natural, con especies arbóreas exóticas, antiguas canteras, cavas y construcciones de piedra, senderos, casas y pircas pertenecientes a los antiguos picapedreros. Posee una estación biológica, un centro de interpretación y un serpentario donde se pueden conocer datos sobre los habitantes antiguos de esta reserva. Cuenta con un programa educativo a través del cual las escuelas locales y las que visitan la ciudad recorren la reserva y desarrollan una experiencia educativa (Figura N° 16).

Dentro del circuito también se menciona la Plazoleta VI Brigada Aérea, donde se encuentra un avión Mirage Dagger que fue retirado de servicio por haber cumplido su cantidad de horas vuelos luego de haber participado en la guerra de Malvinas (Figura N° 16) (Dirección de Turismo de Tandil, 2020).

Figura N° 16: Reserva Natural Sierra del Tigre y Plazoleta VI Brigada Aérea



Fuente: Osvalbercon [reproducción autorizada]

Se pueden identificar otros productos y servicios turísticos que no están formalmente incluidos en el circuito como la Sierra de las Ánimas, destacada por su famosa cascada y tranquilidad serrana (Figura N° 17); los eventos deportivos y los campos utilizados para la ganadería y agricultura (Plan Estratégico de Turismo Sustentable, 2010).

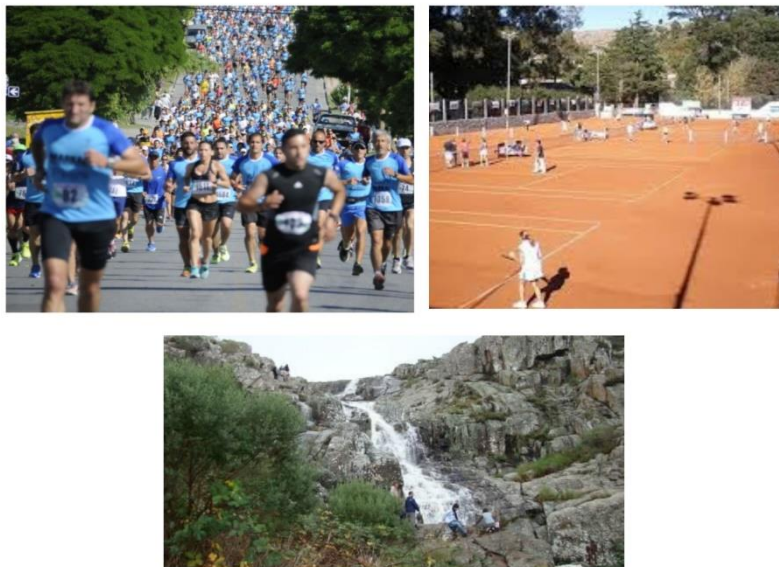
La ciudad se destaca como sede de varios eventos deportivos a lo largo del año que giran en torno a la práctica de deportes como golf, polo, rugby, hockey, tenis, montañismo y ciclismo. Asimismo, posee una oferta diversificada de torneos, encuentros y carreras en estos deportes como las carreras de canotaje, ciclismo, atletismo, duatlón y triatlón. La maratón más importante es la Tandilia, la Serrana y la Pequeña San Silvestre (Figura N° 17). Dentro de los espacios deportivos se encuentran el hipódromo de Tandil, Tandil golf club, el valle de Tandil golf club, el club de planeadores, Aero club Tandil y el club independiente.

Entre las sierras y valles se ubican los campos utilizados para la ganadería y agricultura. Se puede mencionar la existencia de turismo rural relacionado al disfrute de la tranquilidad de la vida de campo, así como también a los agronegocios, remate



de haciendas, ferias, exposiciones, congresos y conferencias relacionados al ámbito de la producción rural (Nogar *et al.* 2006).

Figura N° 17: Cascada de la Sierra de las Ánimas, Torneos de Tenis y Maratón Tandilia



Fuente: Osvalbercon [reproducción autorizada]

En esta descripción puede observarse una diversificada oferta turística en Tandil, que incluye turismo aventura, ecoturismo, turismo alternativo y turismo rural. Se registra una cantidad de microempresas que se dedican a la producción de servicios y productos turísticos, dinamizando la economía local.

2.4 Actores que participan en el sector turístico

El turismo es una actividad que involucra a diversos actores en su práctica. Así el destino turístico es visto como un entramado de actores o sectores públicos (gobierno local, provincial y nacional), privados (prestadores de servicios turísticos directos e indirectos cuya participación dentro del sector turístico está canalizada por diferentes asociaciones que los nuclean) y el tercer sector (representantes de la sociedad civil, asociaciones sin fines de lucro, organizaciones no gubernamentales) que se articulan y coordinan para lograr el desarrollo turístico (Benseny, 2009; Capristo, 2018).

En Tandil el esquema de gestión institucional relacionado a la actividad turística está conformado por la Dirección de Turismo, perteneciente a la Secretaría de Desarrollo Económico Local de la Municipalidad. Desde la Secretaría de Desarrollo Económico Local también se desprende el Instituto Mixto de Turismo, que está conformado por representantes del sector público y privado, cuyo objetivo es la cooperación entre ambos sectores. Desde el sector público se encuentran representantes de la Dirección de Turismo, mientras que a nivel privado se encuentran la Cámara de Turismo, Cámara Empresarial, Asociación de Hoteles, Asociación de Cabañas, Asociación de Guías de Turismo y Asociación de Pequeñas y Medianas Empresas Turísticas. Por su parte, la UNICEN y la población local conforman el llamado tercer sector, que se describen en las siguientes subsecciones (Plan Estratégico de Turismo Sustentable, 2010; Capristo, 2018).



2.4.1 Tercer sector

En esta subsección se describirán los actores que conforman el llamado tercer sector, siendo estos la comunidad local, entidades académicas y ONGs, y su relación con la actividad turística.

La comunidad local es un actor fundamental dentro del turismo, ya que es la que convive directa o indirectamente con los visitantes que eligen la ciudad y constituye un factor clave en el nivel de satisfacción de la experiencia del visitante. Los miembros de la comunidad muchas veces se convierten en prestadores turísticos al realizar inversiones en el sector o ser difusores de los atractivos, cultura, costumbres e historial local. La percepción de la comunidad frente al turismo puede ser tanto positiva como negativa, ya que algunos locales pueden considerar que el turismo invade sus actividades productivas, recreativas y sus hábitos en la ciudad o ver con buenos ojos al turismo, con una actitud positiva. Por otro lado, el visitante es un actor clave en los beneficios económicos y sociales para la comunidad (Plan Estratégico de Turismo Sustentable, 2010).

En los últimos años se ha trabajado en un proceso de formación de conciencia y sensibilización desde el municipio de Tandil, a través del cual se ha buscado que los ciudadanos desarrollen una actitud positiva y comprometida con el turismo, que se comprometan a ayudar, fomentar y promocionar el turismo en su ciudad. Se destacan los programas de concientización para la población local con el fin de que conozcan y valoren su patrimonio cultural y natural, como el programa *Conociendo mi Tandil*, implementado en 2011, el concurso fotográfico con motivos turísticos, donde los vecinos recorren los principales atractivos turísticos acompañados por guías profesionales. Asimismo, la sociedad se nuclea en diferentes entidades y organismos que permanentemente promueven actividades y encuentros deportivos, culturales, institucionales, que no son circunstanciales sino que van sumando ediciones año tras año. También se destaca el accionar de la propia comunidad al redescubrir su ciudad y disfrutarla al igual que lo hacen los turistas (Dirección de Turismo de Tandil, 2013; Plan Estratégico de Turismo Sustentable, 2010).

El sector académico y de formación de profesionales es otro actor importante vinculado a la actividad turística. Se desarrollan las carreras de Licenciatura en Turismo y Licenciatura en Turismo Sustentable en la Facultad de Ciencias Humanas de la UNICEN. Desde 2009 se oferta la carrera de Técnico Universitario en Circuitos Turísticos y de Guía Universitario de Turismo. En la Escuela de Educación Técnica N° 5 se forman Técnicos en Servicios Turísticos y desde 2016 se incorporó a la oferta académica la Diplomatura Universitaria en Turismo Alternativo. Diversos institutos terciarios como el Instituto Superior Tandil (que dicta la carrera de Hotelería, Turismo y Gastronomía), la Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina (FEHGRA) y la Unión de Trabajadores del Turismo, Hoteleros y Gastronómicos de la República Argentina (UTHGRA) brindan capacitaciones turísticas. Los alumnos realizan pasantías tanto en el sector privado como en el público, contando en su matrícula con estudiantes de la localidad y de ciudades vecinas. La Dirección de Turismo implementó en el año 2002 el *Plan de Educación y Concientización Turística* en colegios con el fin de difundir la actividad turística y su desarrollo. Otra iniciativa es la *Semana Educativa del Turismo* organizada por la Escuela de Educación Secundaria Técnica N° 5, que ofrece un bachillerato de adultos con orientación en turismo. El objetivo de estas organizaciones profesionales y académicas es generar conocimiento y formar recursos humanos capacitados para planificar y gestionar el destino turístico y crear circuitos turísticos acordes a la cambiante demanda (Capristo, 2018).



La localidad cuenta con ONGs que participan de la actividad turística. Algunas se encargan de gestionar atractivos como los museos, ferias de artesanos o la Reserva Sierra del Tigre. Otras organizan eventos o se ocupan de la protección del patrimonio, por ejemplo, la multisectorial por la preservación de las sierras es una entidad sin fines de lucro cuyo fin es la preservación ambiental, contemplando el uso turístico recreativo y destacando su valor patrimonial para residentes y turistas.

2.4.2 Actor público

La Dirección de Turismo de Tandil es el ente público encargado de gestionar la actividad turística en el destino, la cual depende administrativamente de la Secretaría de Desarrollo Económico Local debido a la identificación del turismo como sector relevante para el desarrollo económico y social de la localidad. La sección municipal dedicada al turismo fue creada en 1934 y desde entonces el turismo fue modificando su posicionamiento y jerarquía dentro de la estructura administrativa municipal hasta llegar a ser una Dirección, dando cuenta de la importancia de la actividad para el municipio (Capristo, 2018).

El Honorable Consejo Deliberante (HCD) cuenta con once Comisiones Internas, siendo una de ellas el Turismo. Esta comisión posee diversas funciones: el estudio y ejecución de planes y proyectos relacionados con el fomento turístico en sus variados aspectos, el desarrollo de la actividad turística y los asuntos referidos a las instituciones que lo promueven, la organización y planeamiento de sistemas que posibiliten el acceso al turismo de la población, las políticas de capacitación que garanticen la calidad en las prestaciones del servicio turístico, la conservación y embellecimiento de lugares de atracción turística y accesos a la ciudad y la legislación y reglamentación de las actividades complementarias (Capristo, 2018).

Actualmente la Dirección cuenta con tres oficinas donde brindan información turística distribuida estratégicamente sobre la ciudad para poder cubrir la demanda de consultas de los turistas que visitan la ciudad; en el Palacio Municipal donde se encuentra la Secretaría de Desarrollo Económico Local se localiza la oficina centro (Datos de entrevista personal a funcionario/a de la Dirección de Turismo de Tandil, julio 2020).

En 2011 el Municipio de Tandil presentó herramientas digitales para la atención del turista materializadas en su página web actualizada de turismo. Al actualizar la página web del área de turismo de la ciudad el Municipio logró conectarse con los viajeros y adaptarse a la creciente era digital, vinculando la página con las cuentas de Twitter y Facebook oficiales de la Dirección de Turismo. En el mismo portal web se encuentra información referida a la oferta gastronómica, de alojamiento y de actividades, eventos, los principales paseos y noticias relacionadas a la actividad del municipio y el Instituto Mixto de Turismo (Dirección de Turismo, en línea, 2020).

Otra herramienta digital que se desarrolló a raíz de un convenio entre el Municipio y la Facultad de Ciencias Económicas de la UNICEN fueron dos códigos QR: *Cultura Móvil* y *Tandil Turístico*. El primero fue utilizado para presentar información sobre el Museo Municipal de Bellas Artes y su catálogo de obras. El código *Tandil Turístico* fue el sintetizador de información relacionada a la oferta de paseos y servicios turísticos. Por otra parte, a través del *Plan Tandil Digital* se instalaron redes de Wi-Fi de acceso libre en espacios públicos (Municipalidad de Tandil, 2012; Tandil Turístico, en línea, 2020).

Como ya se mencionó, un vínculo importante entre el sector público y privado se refleja en la constitución del Instituto Mixto de Turismo, creado en 2005 a partir de



la Ordenanza 9580, donde se define sus funciones, conformación, metodología de trabajo y recursos financieros. Este organismo representa el canal de articulación entre los sectores público y privado, ejerciendo un rol dinámico, participativo y representativo, donde la intención manifestada es incluir a todos los actores involucrados en las decisiones turísticas. Su propósito es sugerir políticas turísticas innovadoras y colaborar en su implementación; para ello determina su accionar en base a un criterio responsable, asegurando la sustentabilidad económica, sociocultural y ambiental del destino. Las acciones definidas por el Instituto son implementadas por la Dirección de Turismo, utilizando la estructura municipal en materia de recursos operativos, administrativos, edificios, tecnológicos y humanos (Ordenanza 9580/05; Plan Estratégico de Turismo Sustentable, 2010).

En cuanto a composición, el Instituto Mixto de Turismo de Tandil cuenta con un Comité Ejecutivo y un Consejo Consultivo. El primero está conformado por seis miembros, donde tres pertenecen al sector privado y otros tres al ámbito público: el Intendente Municipal (o quién él mismo designe), un miembro de la Dirección de Turismo y uno de la Presidencia de la Comisión de Turismo y Deportes del HCD. El Consejo Consultivo está integrado por miembros de la Asociación de Hoteles, Restaurantes y afines, Cámara de Turismo, Asociación de Guías de Turismo, Asociación de Cabañas, Cámara Empresaria de Tandil y Asociación de la Pequeña y Mediana Empresa de Tandil, a las cuales se suman los representantes públicos del Comité Ejecutivo, con voz y sin voto. Por su parte, la Dirección de Cultura, la Dirección de Deportes Municipal, la UNICEN, el Instituto Superior Tandil u otras entidades que sean requeridas para temáticas específicas actúan como organismos asesores.

2.4.3 Actores privados

Los actores privados participan, tanto directa como indirectamente, en la actividad turística. Se puede referir a estos actores como el conjunto de prestadores vinculados al turismo que pueden estar reunidos en cámaras, asociaciones, uniones o instituciones que representan los intereses del sector (Capristo, 2018). El municipio menciona dentro de su oferta privada, relacionada tanto directa como indirectamente al turismo, al gastronómico, transporte, alojamientos, recreación, agencias de viajes, guías de turismo, entretenimiento y productores de artesanías, entre otros.

El rubro gastronómico contiene restaurantes, parrillas, pizzerías, *fast food*, *delivery*, tenedor libre, confitería y bares, pubs nocturnos y confiterías bailables. El transporte se puede clasificar en aéreo y terrestre, dentro de este último se incluye el férreo, ómnibus, combis y el alquiler de autos. Dentro de las actividades de recreación se contemplan la observación de aves, excursiones de pesca y náutica, cuatriciclos, recorridos en 4x4, *mountain bike*, *trekking*, canotaje, cabalgatas, bautismos aéreos, rapel, escalada y parapente.

Por otro lado, son muy pocas las agencias de viajes que se dedican al turismo receptivo del destino. Como actividades de entretenimiento se incluyen museos, balnearios, centros de interpretación y divulgación científica, comercios regionales, paseos de artesanos, cines, teatros, centros culturales, casino y centros deportivos.

Estos prestadores se encuentran nucleados dentro de distintas asociaciones, según la rama de la actividad, tales como Cámara de Turismo Tandil, Asociación de Hoteles, Bares, Restaurantes, Confiterías y afines, Asociación de Guías de Turismo y Asociación de Cabañas. Los actores se unen en torno a problemáticas comunes, buscando defender los intereses del sector, optimizar recursos, preservar recursos naturales y culturales, fomentar la promoción y el turismo en la ciudad, desarrollar sus potencialidades y participar junto con el sector público en la planificación de la



actividad. Otra función de estas asociaciones es la de brindar respaldo legal a sus socios y también cursos de capacitaciones. Sin embargo, la representación de estas entidades no engloba a la totalidad de los prestadores del turismo (Benseny, 2010).

La Cámara de Turismo está asociada a la Cámara Empresarial de Tandil y a la Federación de Cámaras de Turismo de la República Argentina y agrupa a diversos prestadores relacionados a los servicios turísticos, a la producción y al comercio local. Se destaca una alta participación de prestadores turísticos pertenecientes al sector de alojamiento, servicios recreativos (Asociación de Guías de Turismo), productores de artículos regionales, servicios gastronómicos, medios de comunicación social (gráficos, radiales y televisivos), institutos educativos (Instituto Superior de Tandil, Escuela Media N° 3), empresas de transporte (Costera Criolla, La Estrella, Turismo Parque, Río Paraná, Ferro Baires y servicio aéreo sin periodicidad), comercios, agencias de viajes y turismo, industrias y profesionales. Mantiene relación con las Asociaciones vinculadas a la actividad turística y con el sector público y el Instituto Mixto de Turismo de Tandil.

La Asociación de Hoteles, Restaurantes, Bares, Confiterías y Afines es miembro de la Cámara de Turismo y de la Federación Empresarial Hotelera y Gastronómica de la República Argentina (FEHGRA). Fue fundada en 1970 y en 1982 adquirió personería jurídica como asociación civil sin fines de lucro. La institución reúne empresarios de servicios de alojamiento (hoteles y algunas cabañas) y gastronomía.

La Asociación de Guías de Turismo que surgió en 2002 se encuentra asociada a la Cámara Empresaria local y a la Federación de Cámaras de Turismo de la República Argentina (FEDECATUR).

La Asociación de Cabañas es una organización sin fines de lucro que fue creada en 2003. Su fin es fomentar el desarrollo y promoción de las cabañas para turismo a fin de poder satisfacer una demanda específica y buscar que los complejos de cabañas puedan trabajar en conjunto priorizando la calidad del servicio, procurando la mejora continua del mismo y generando una mejor experiencia en el turista (Benseny, 2010). La Asociación de Cabañas de Tandil integra el Consejo Consultivo del Instituto Mixto de Turismo y participa, junto al organismo de turismo municipal, en los encuentros de comercialización a nivel nacional e internacional. Mantiene buena relación inter-institucional y participa con el sector público turístico.

2.5 Alojamientos turísticos

Los alojamientos turísticos son uno de los grandes sectores que reúnen actores privados que participan en la actividad turística. Tandil cuenta con una diversa oferta de alojamientos turísticos, esto se debe a que, a partir del año 2001, cambiaron los patrones de consumo de los visitantes que acudían al destino. Desde 2001 hasta 2010 era un destino para familias y muchos alojamientos como las cabañas apuntaron a este segmento. Sin embargo, a partir del 2010 esta situación cambió y la ciudad comenzó a ser visitada por parejas, turismo individual y adultos mayores, con lo cual los alojamientos comenzaron a adaptar sus establecimientos a las necesidades de estas nuevas demandas (Datos de entrevista personal a funcionario/a de la Dirección de Turismo de Tandil, Julio 2020).

En la ciudad es posible encontrar alojamientos turísticos hoteleros como hoteles, apart hotel, hotel boutique, hostería, residencial, hostel, albergue juvenil, cama y desayuno, cabañas, casas o departamentos con servicios y alojamiento turístico



rural, y alojamientos turísticos extrahoteleros como casa o departamento y casa de familia (Decreto Provincial N° 13, 2014).

Según la información brindada por la Dirección de Turismo a la tesista, a julio de 2020 Tandil cuenta con 6845 plazas distribuidas en 153 unidades habilitadas. Estas plazas se distribuyen en:

- Hoteles de 4 a 1 estrellas y sin categorizar: 1480 plazas.
- Hospedaje: 198 plazas.
- Hostería: 345 plazas.
- Hostel: 172 plazas.
- Apart: 268 plazas.
- Complejo de cabaña de 4 a 1 roca y sin categorizar: 1653 plazas.
- Extrahotelero: 122 plazas.
- Bases de campamento: 1175 plazas.
- Espacios en camping: 1432 plazas.

Sin embargo, existe una gran cantidad de alojamientos informales de departamentos, casas, casas quintas y casas de campo cuyo usufructo se comercializa en forma directa y no poseen la habilitación requerida por la Municipalidad de Tandil. Esto dificulta el control de los servicios por la autoridad competente llevando a posibles perjuicios para el destino (Capristo, 2018; Plan Estratégico de Turismo Sustentable, 2010).

Esta situación ha sido analizada por el Municipio en el PETS 2010-2020 (2010), dando cuenta de la importancia de resolver esta problemática para poder garantizar la mejora del servicio y una competencia leal para los prestadores. Si el Municipio pudiera controlar la habilitación de estos establecimientos, la problemática paulatinamente se resolvería. Las cabañas, que son la mayoría de los alojamientos que se encuentran sin habilitar, podrían formar parte de la Asociación de Cabañas, poseer apoyo y de esta forma mejoraría el servicio. El problema es que la Dirección de Turismo no puede inhabilitar a los establecimientos que no poseen habilitación, ya que no cumple el rol de policía. Por lo tanto, es necesario incrementar los programas de fiscalización y control para normalizar la situación, al mismo tiempo que se promueve la profesionalización de la actividad.

En cuanto a los instrumentos normativos para regular los alojamientos turísticos, la Ordenanza 8263 junto con su Decreto 1680 establecen el marco regulatorio de los servicios de alojamiento turístico en los complejos de cabañas. Estos instrumentos crean el Registro Oficial de Complejos Turísticos y Alojamientos de Cabañas, que comprende a los establecimientos que alcancen su habilitación en diversas categorías y está bajo la responsabilidad de la Dirección de Turismo. La Dirección también se ocupa del control regular de la calidad y las condiciones de los elementos de cada establecimiento. La Ordenanza establece una categorización de 1 a 4 rocas para los complejos de cabañas.

Con la normativa provincial (Decreto Provincial 3030 de 1977) solo se consideraba a los hoteles, hosterías y moteles como alojamientos turísticos. Pero a partir del 2007 rige el Decreto Provincial 659, que incluye a las cabañas dentro de la categoría de alojamiento hotelero junto con hoteles, apart-hotel, hostales y residencias. Al mismo tiempo, existe la Resolución 23/14 que establece la categorización (de 1 a 3 estrellas) para los alojamientos. Sin embargo, para poder incorporar a su oferta hotelera a las cabañas, Tandil tiene una normativa propia: la Ordenanza Municipal 8263, a través de la cual regula su actividad y establece una categorización de 1 a 4 rocas.



Capítulo 3: Metodología, análisis e interpretación de datos

En el presente capítulo se describirá la metodología utilizada para llevar a cabo el trabajo de campo de esta tesis, detallando los instrumentos y técnicas aplicados para el logro de los objetivos. Asimismo, se presentará el análisis e interpretación de los datos obtenidos.

3.1 Metodología:

La investigación utilizó un enfoque metodológico mixto con predominancia cualitativa. Las técnicas de recolección de datos que se utilizaron fueron revisión bibliográfica, entrevistas a miembros de la Dirección de Turismo y encuestas online a miembros de los alojamientos turísticos en Tandil.

Inicialmente se realizó una revisión bibliográfica donde se presentaron las diferentes discusiones y puntos de vista de algunos autores que estudiaron la temática en cuestión. Para la búsqueda se tuvieron en cuenta los textos académicos y páginas web que son considerados académicamente confiables. La búsqueda bibliográfica para la elaboración del marco teórico y los antecedentes se realizó, principalmente, a través de palabras clave solicitadas en las bases de datos de Google Académico, SEDICI (Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de La Plata), REDALYC (Red de Revistas Científicas de América Latina, Caribe, España y Portugal), SCIELO (Scientific Electronic Library Online) y RIDAA (Repositorio Institucional Digital de Acceso Abierto de la Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires). También se utilizó la técnica de bola de nieve para lograr mayor alcance de resultados de antecedentes. Las palabras clave utilizadas fueron: turismo sustentable, turismo alternativo, ecoturismo, historia del ecoturismo, efectos de la actividad ecoturística, medioambiente, educación ambiental, oferta turística, alojamiento turístico y medioambiente.

Para la elaboración de los antecedentes se tuvieron en cuenta los trabajos finales de grado, posgrado y los artículos de revistas académicas. Se indagaron aquellos antecedentes vinculados con el ecoturismo, tanto a nivel internacional como nacional, el ecoturismo como herramienta para el aprendizaje, la relación entre los sujetos sociales y el medioambiente y la articulación entre los alojamientos turísticos y el ambiente a nivel internacional, nacional y tomando el caso particular de Tandil.

Seguidamente se buscó un acercamiento con relación al ecoturismo y su vínculo con la oferta tandilense, definiendo sus principales características. Para eso se utilizó la revisión bibliográfica y se realizó una entrevista a miembros de la gestión pública turística de la ciudad. La entrevista se diseñó sobre la base de la bibliografía y los objetivos de indagación. Su diseño fue semi estructurado y se efectuó a través de la aplicación WhatsApp, acorde al modo de preferencia de los destinatarios. La situación turística actual del destino, el vínculo de la Dirección de Turismo con los visitantes y turistas que visitan Tandil, así como aspectos relacionados con el ecoturismo y la sustentabilidad fueron las temáticas abordadas. La entrevista fue enviada al número de celular de la Dirección de Turismo de Tandil en formato Word y, aparentemente, dos personas se ocuparon de responderla, aunque no se supo su identificación. La entrevista se realizó a través de grabaciones de audios por la aplicación WhatsApp, como fue indicado a la tesista que era el mejor modo para el/los entrevistado/s, y fue transcripta *verbatim*; el modelo de entrevista se incluye en el anexo 1.



La última técnica utilizada para recabar información fue la realización de una encuesta utilizando cuestionarios online a miembros de alojamientos turísticos del destino elegido (el modelo de la encuesta se incluye en el anexo 2). Para la elaboración del cuestionario se utilizó el programa Google Forms. Este cuestionario se diseñó combinando 27 preguntas abiertas y cerradas, donde los participantes podían dar su opinión a través del desarrollo de la respuesta, elegir entre opciones la o las respuesta/s y utilizar puntuaciones de escala Likert. El cuestionario abordó temas relacionados con la situación actual del sector alojamiento en Tandil, su relación con las prácticas ecológicas y el vínculo con los huéspedes que se alojaban en sus establecimientos, su comportamiento, la comunicación y el ecoturismo.

Las preguntas de selección múltiple y de escala Likert fueron elegidas para conocer ciertas realidades del sector y para, al mismo tiempo, facilitar la respuesta de los usuarios. Estas preguntas contemplaron temas relacionados con la definición de la tipología de alojamiento en Tandil, sus principales características y el público al que se dirigían los alojamientos. Asimismo, se utilizaron estas opciones de ítems para describir prácticas ecoturísticas, medidas de formación en aspectos ecológicos y formas de comunicar, practicar y participar de prácticas vinculadas con estos aspectos. A través de los distintos ítems se intentó conocer la percepción de los participantes con respecto a los comportamientos de los huéspedes en el establecimiento y sus prácticas y creencias con relación al cuidado del medioambiente.

Las preguntas abiertas contemplaron diversas temáticas como la descripción de prácticas ecoturísticas tanto en Tandil como en los establecimientos, las razones de identificar estas prácticas, los costos y beneficios. Esta modalidad de pregunta permitió conocer más en profundidad las medidas ecológicas utilizadas por los participantes en sus establecimientos, su comunicación y sus percepciones sobre el comportamiento de sus huéspedes.

El plazo destinado para que el cuestionario fuera respondido fue de 50 días, desde el 22 de junio hasta el 10 de agosto del año 2020. En primer lugar, el link del instrumento elegido fue enviado vía correo electrónico (los contactos fueron obtenidos a través de la página web de la Dirección de Turismo). En un segundo lugar fue enviado a través de la plataforma de Facebook y como último recurso se utilizó la aplicación WhatsApp. Se envió el formulario a más de 200 establecimientos, los cuales fueron seleccionados a través de una base de datos que posee la página web de la Dirección de Turismo y buscando las palabras clave: *cabaña en Tandil*, *departamento en Tandil*, *alojamiento en Tandil* y *hotel en Tandil* en la plataforma de Facebook. Al finalizar el período se obtuvieron 32 respuestas, sin embargo dos de ellas no fueron consideradas para el análisis debido a que eran idénticas a otras dos, con lo cual se asumió que la misma respuesta había sido recibida por duplicado. Por lo tanto, fueron contempladas 30 respuestas para el análisis e interpretación de datos.

Junto con el formulario de Google, se envió a los participantes un documento solicitando su consentimiento para utilizar los datos obtenidos (el modelo del consentimiento informado se incluye en el anexo 3). A través del mismo se les explicaba el propósito de la investigación y se los invitaba a participar respondiendo el cuestionario. Se solicitó a los mismos la devolución del documento firmado para dejar constancia de su aprobación para participar de la misma. Los participantes respondieron que aceptaban acceder a la investigación y a que sus respuestas fueran utilizadas en el presente trabajo de tesis, pero que les resultaba muy engorroso reenviar el documento con la firma digitalizada. Se consideró que la aceptación informada a través de correo electrónico o de WhatsApp era suficiente para acreditar el consentimiento.



Para la organización y análisis de datos se utilizaron las técnicas de análisis descriptivo y de frecuencias y análisis temático cualitativo, con apoyo de los programas Google Forms y Excel. Para estos análisis se tuvieron en cuenta los datos que provenían de la encuesta a miembros de los alojamientos turísticos y la entrevista a miembros de la gestión pública.

3.2 Análisis e interpretación de datos

Esta sección se organiza en dos subsecciones, una contempla el análisis de los resultados de la encuesta y la otra el análisis de la entrevista. Cabe aclarar que, con respecto a los alojamientos turísticos, se tuvieron en cuenta tanto a aquellos alojamientos que poseían habilitación por parte de la municipalidad de Tandil como aquellos que, hasta ese momento, no contaban con la misma.

3.2.1 Resultados de la encuesta a miembros de los alojamientos turísticos

Los resultados de las 27 preguntas de la encuesta fueron agrupados en 5 temas, que, a su vez, fueron subdivididos internamente teniendo en cuenta las preguntas que contemplaban. Los temas de agrupación fueron los siguientes:

1. los alojamientos turísticos y sus principales características,
2. las prácticas ecoturísticas en Tandil y los establecimientos junto con sus costos y beneficios,
3. la educación ambiental,
4. la comunicación de los aspectos ecológicos y
5. la percepción de los participantes sobre el respeto y el interés de los huéspedes frente al cuidado del ambiente.

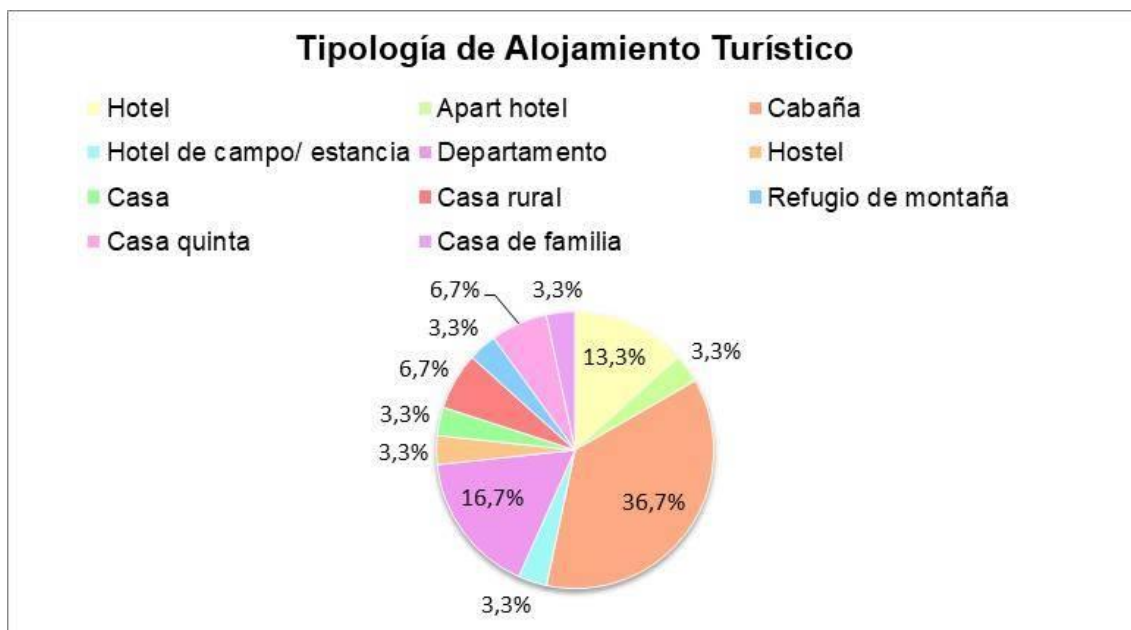
3.2.1.1 Características de la muestra:

Esta subsección, referida a las características de los alojamientos, contempla 3 preguntas que permiten conocer el tipo de alojamiento de los participantes, el perfil de turista que reciben y el tipo de servicio que ofrecen. Dentro de los servicios que ofrece se agruparán las respuestas en 6 servicios principales. Estos son el desayuno que incluye desde desayunos tipo buffet hasta desayuno seco (el cual, generalmente, consiste en sobrecitos de café, saquitos de té, sobres de azúcar, galletitas saladas envasadas y *blister* de mermelada), servicio de piscina, servicios extra al desayuno como cena y merienda, servicios de spa y su vínculo con la relajación como son los masajes, jacuzzis, duchas escocesas, *reiki* y meditación en la naturaleza, actividades recreativas como cancha de fútbol 5, *ping pong*, *mini pool*, metegol, sapo, juegos de mesa, cabalgatas, bicicletas y juegos de plaza y el servicio de eventos corporativos.

La muestra de la encuesta estuvo conformada por 30 participantes. Como se puede observar en el Gráfico N° 1, de los 30 participantes 11 (36,7%) administraban cabañas, 5 (16,7%) departamentos, 4 (13,3%) pertenecían a hoteles, 2 (6,7%) a casas rurales, 2 (6,7%) a casas quinta, 1 (3,3%) a hoteles de campo o estancias, 1 (3,3%) a casa, 1 (3,3%) a apart hotel, 1 (3,3%) a casa de familia, 1 (3,3%) a hostel y 1 (3,3%) a refugio de montaña. En su mayoría los participantes fueron propietarios de cabañas, departamentos y hoteles.

Gráfico N° 1: Tipo de alojamiento turístico de la muestra





Fuente: Elaboración propia

A fin de conocer las características de los participantes se indagaron los servicios que estos ofrecían, así como el público que buscaban y frecuentaban (Tabla N° 1). Dentro de los servicios adicionales al alojamiento, los que mayormente se destacaron fueron el desayuno (14 respuestas [31,8%]) y servicio de piscina (7 [15,9%]). Asimismo, los participantes señalaron los servicios extra al desayuno (4 [9,1%]), los servicios de spa y su vínculo con la relajación (5 [11,4%]) y las actividades recreativas (4 [9,1%]). Solo 1 respuesta (2,3%) indicó que poseía la infraestructura para brindar eventos corporativos. Cabe destacar que hubo 9 (20,5%) que señalaron que no brindaban otro servicio adicional al alojamiento.

Tabla N° 1: Servicio ofrecido por los participantes

	Servicio adicional ofrecido	Frecuencia	Porcentaje
1	No prestan servicio adicional	9	20,5
2	Desayuno	14	31,8
3	Restauración extra desayuno	4	9,1
4	Piscina	7	15,9
5	Spa/ relax	5	11,4
6	Actividades recreativas	4	9,1
7	Eventos corporativos	1	2,3

Fuente: Elaboración propia. La tabla contiene la frecuencia que es la cantidad de respuestas que mencionaron ese servicio y el porcentaje de esta frecuencia. Al haber participantes que indicaron que presentaban más de un servicio adicional al alojamiento (es decir que indicaron más de una respuesta), la columna de frecuencia supera la cantidad de encuestados que fue de 30, de manera que el 100% estuvo representado por la totalidad de las respuestas que fue 44 para esta pregunta.

El perfil de turista de estos alojamientos, según los respondientes, era variado. Como podía elegirse más de una opción, la frecuencia de respuesta superó la cantidad de participantes (la frecuencia fue de 161 respuestas). Las frecuencias y



porcentajes relativos fueron los siguientes: turista familiar (27 [16,8%]), turista deportivo (20 [12,4%]), turista que busca el contacto con la naturaleza (20 [12,4%]), de aventura (13 [8,1%]), de negocios (11 [6,8%]), turista que viaja solo (11 [6,8%]), turista religioso (8 [5%]), turista gastronómico (6 [3,7%]), ecológico (6 [3,7%]), rural (6 [3,7%]), estudiante académico (5 [3,1%]), cultural (3 [1,9%]), científico y académico (3 [1,9%]), parejas de turistas (2 [1,2%]), corporativo (1 [0,6%]) y aquel vinculado a temas de la salud (1 [0,6%]).

3.2.1.2 Prácticas ecoturísticas:

En esta sección serán abordadas las prácticas ecoturísticas, donde en un primer lugar se describirán las prácticas en el destino según lo que respondieron los participantes y luego se mencionarán las prácticas que había puesto en ejercicio cada alojamiento, según los respondientes. En algunos casos puede resultar repetitivo el dato pues las mismas prácticas que eran propias del destino, según los participantes, podían (o no) ser aplicadas por cada respondiente en su establecimiento.

3.2.1.2.1 Prácticas ecoturísticas en el destino:

Para indagar las *prácticas ecoturísticas* que fueron contempladas por los respondientes se utilizaron 4 preguntas (Tabla N° 2).

Dos de ellas examinaban las prácticas ecoturísticas en Tandil y los motivos por los cuales los participantes describieron esas prácticas. Las respuestas de los respondientes fueron agrupadas en 2 categorías. Las otras 2 preguntas se referían a costos y beneficios de esas prácticas en el destino. Cabe aclarar que aquí los respondientes no se referían a si ellos aplicaban esas prácticas o no, simplemente a que esas prácticas eran comunes en el destino Tandil.

La primera de las categorías vinculadas a las prácticas y los motivos fue la gestión de recursos, incluyendo la gestión del agua, del ambiente, de la energía eléctrica y de residuos. Por gestión del agua se identificaron aquellos comentarios en donde enunciaban que el ecoturismo se vinculaba con el cuidado del agua, evitando su gasto excesivo ya sea en el uso cotidiano del establecimiento como en el lavado las toallas y sábanas. La gestión del ambiente se relacionó con el contacto con la naturaleza y cómo era la relación de las personas con la naturaleza. La gestión de la energía eléctrica vinculó al ecoturismo con el uso de energía solar como alternativa al uso de energía eléctrica convencional como los paneles solares o termotanques solares. La gestión de residuos se refirió a la separación de residuos y su reciclaje.

La segunda categoría dentro de las prácticas ecoturísticas fue el uso turístico y recreativo, vinculado con la visita a diversos atractivos como el Lago del Fuerte o a la Reserva Natural Sierra del Tigre, visitas a viñedos y tambos, la realización de actividades al aire libre y, principalmente, las actividades en las sierras, las visitas guiadas educativas y recreativas y la participación de guías especializados para la realización de paseos.

Las preguntas que indagaban sobre los costos y beneficios que los respondientes creían que estas prácticas presentaban arrojaron los siguientes resultados. Dentro de los beneficios se mencionó el beneficio para el ambiente, para la ciudad y el ciudadano y el uso óptimo de los recursos. El beneficio para el ambiente fue entendido como la preservación de los recursos ambientales y la reducción del impacto ambiental. El beneficio para la ciudad y el ciudadano fue entendido como la preservación de la ciudad al mantener el equilibrio de los ecosistemas y que estos brindaran servicios ambientales a la ciudad (como es la utilización de flora para el control de inundaciones), la atracción de un nuevo nicho turístico permitiendo generar beneficios económicos para la comunidad local y la oportunidad de concientizar a la propia comunidad como a los turistas sobre el cuidado del ambiente. El uso óptimo de



la energía contempló la reducción y uso eficiente de los recursos como el agua, energía eléctrica y solar al reducir el lavado de toallas, instalando paneles solares o reduciendo el consumo de gas.

Por otra parte, los costos señalados incluyeron el costo económico, temporal, el cambio de hábito, la competitividad comercial y la desinformación de la temática. El costo económico hizo referencia al gasto económico que representa la implementación de prácticas ecológicas. El costo temporal se refirió al tiempo que se destinaba para esta implementación. El cambio de hábito fue entendido como aquellos cambios que eran necesarios para lograr los cambios de comportamientos de las personas, como la capacitación del personal o la implementación de hábitos de consumo responsables. La competitividad comercial hizo referencia a las diferencias entre los prestadores de servicios turísticos frente a la implementación de estrategias ecológicas o la falta de implementación. Por último, la desinformación sobre el manejo de los ecosistemas fue entendida como una desventaja o un costo. Cabe aclarar que hubo 6 respuestas en la pregunta que hacían referencia a los costos que fueron contempladas como beneficios por el contenido de la respuesta.

Tabla N° 2: Estructura del tema prácticas ecoturísticas en el destino

Tema	Preguntas	Categorías	Subcategorías
Prácticas ecoturísticas en Tandil	Prácticas ecoturísticas identificadas	*Gestión de recursos	<Gestión del agua <Gestión del ambiente <Gestión de la energía eléctrica <Gestión de los residuos
		*Uso turístico y recreativo	<Visita atractivos <Actividades al aire libre
	Motivos por los cuales describen las prácticas ecoturísticas	*Vínculo con la ecología	*Contacto con la naturaleza
		*Responsabilidad de las partes	*Cuidado de los recursos
	Beneficios de las prácticas	*Beneficio para el ambiente	*Uso óptimo de la energía
		*Beneficio para los ciudadanos	
	Costos de las prácticas	*Costo económico	*Cambios de hábitos
		*Costo temporal	

Fuente: Elaboración propia

En el análisis de frecuencias de estas preguntas se obtuvieron los siguientes resultados. Las prácticas ecoturísticas identificadas en Tandil por los participantes (Gráfico N° 2) fueron: (a) el uso turístico y recreativo (10 respuestas [25,6%]), (b) la participación con ONGs como parte de las prácticas ecológicas (1 [3,1%]) y (c) la gestión de recursos (12 [31,3%]), que incluyó la gestión de residuos (7 [21,9%]), del ambiente (3 [9,4%]), del agua (1 [3,1%]) y de la energía eléctrica (1 [3,1%]). Cabe aclarar que hubo encuestados que indicaron que desconocían del tema (4 respuestas [12,5%]), por lo que no pudieron dar su opinión al respecto, así como participantes que no respondieron a la pregunta (5 respuestas [15,6%]). Dado que esta pregunta era abierta, puede ilustrarse con algunas respuestas:

Visitas guiadas educativas y recreativas (Encuestado N° 8).

Caminatas serranas, visitas a viñedos, visitas a tambos (Encuestado N° 10).

Traer todos los residuos generados durante las salidas y eliminarlos junto con los residuos domiciliarios cuando no sea posible eliminarlos correctamente en el lugar (Encuestado N° 15).

Gráfico N° 2: Prácticas ecoturísticas en el destino.





Fuente: Elaboración propia. Al haber participantes que indicaron más de un motivo, el 100% estuvo representado por las 32 respuestas dadas por los 30 encuestados.

Dentro de los motivos mencionados por los cuales relacionaron estas actividades con la práctica ecoturística en Tandil (Gráfico N° 3), se mencionó el contacto con la naturaleza (5 respuestas [12,5%]), argumentando que las actividades ecoturísticas propiciaban el vínculo entre los sujetos y la naturaleza, ya sea activo (por ejemplo caminatas) o pasivo (por ejemplo observación), al mismo tiempo que se buscaba el cuidado del ambiente evitando principalmente su contaminación y degradación. Otro motivo por el cual identificaron estas prácticas fue la reducción del impacto de la actividad turística en la comunidad (2 [5%]). Como se destacó en el comentario del Encuestado N° 12, la importancia de la educación y concientización del medioambiente y del cuidado de los recursos (5 [12,5%] en cada caso) como ahorro de la energía eléctrica y el gas y la separación y reciclaje de residuos fueron otras de las razones destacadas por los participantes.

No está relacionado con el ecoturismo, sino con una práctica de conciencia ecológica en general. Eso mismo practico con los residuos de casa (Encuestado N° 12).

Los participantes vincularon las prácticas ecoturísticas con la responsabilidad, tanto de los turistas como de los propios residentes (5 respuestas [12,5%]). Por parte de los turistas esta responsabilidad se manifestó al cuidar el espacio por el cual transitaban y, en cuanto a los residentes, los participantes indicaron que sentían la responsabilidad de transmitir a sus huéspedes la cultura ecológica para que respetaran y preservaran el paisaje, al mismo tiempo que fomentaban una conducta sustentable. Asimismo, los entrevistados mencionaron que eran los turistas los que elegían estas prácticas (2 [5%]). La mayoría de los participantes destacaron estas prácticas por su vínculo con la ecología (7 respuestas [17,5%]). Esto mismo se puede observar en los comentarios de los Encuestados N° 2, N° 8 y N° 9:

Tiene que ver con la responsabilidad del turista en el destino, y su impacto en la comunidad que queda (Encuestado N° 2).

Porque transmito los valores ecológicos. Con la experiencia de permacultura que desarrollamos (Encuestado N° 8).

Porque es una forma de realizar un aporte hacia la ecología desde nuestro turismo (Encuestado N° 9).



Finalmente cabe destacar que hubo participantes que indicaron que desconocían el tema (6 respuestas [15%]), por lo que no pudieron dar su opinión al respecto, así como encuestados que no respondieron a la pregunta (3 respuestas [7,5%]).

Gráfico N° 3: Motivos por los cuales describieron las prácticas ecoturísticas



Fuente: Elaboración propia. Al haber participantes que indicaron más de un motivo, el 100% estuvo representado por las 40 respuestas dadas por los 30 encuestados.

Asimismo, se analizaron, según las opiniones de los encuestados, los beneficios y los costos de estas prácticas (Gráfico N° 4). Dentro de los beneficios, los participantes mencionaron el beneficio para el ambiente (12 respuestas [27,3%]), al igual que 12 respuestas (27,3%) identificaron beneficios para la ciudad y los ciudadanos. Por su parte, de las 6 respuestas que estaban incluidas en la pregunta de costos pero describían beneficios, 3 respuestas (6,8%) correspondían a la gestión de residuos y 1 (2,3%) al uso de alternativas a la energía eléctrica. Cabe aclarar que hubo participantes que indicaron que desconocían el tema (6 respuestas [13,6%]), por lo que no pudieron dar su opinión al respecto, así como encuestados que no respondieron a la pregunta (2 [4,5%]).

Los costos mayoritariamente mencionados por los encuestados fueron económicos (8 respuestas [23,5%]), temporal (5 [14,7%]) y cambio de hábito (4 [11,8%]). Sólo 1 respuesta (2,9%) identificó a la competitividad comercial y la desinformación sobre los aspectos ecológicos como un costo. Tres respuestas (8,8%) no identificaron costos y 1 (2,9%) señaló la creencia de que los costos eran mayores que los beneficios. Hubo encuestados que indicaron que desconocían el tema (7 respuestas [20,6%]), por lo que no pudieron dar su opinión al respecto, así como participantes que no respondieron a la pregunta (4 [11,8%]). Dado que ambas preguntas eran abiertas, pueden ilustrarse con alguna respuesta. Con respecto a los beneficios:

El mantenimiento de la calidad de los ecosistemas, especialmente serranos, que permita continuar brindando servicios ambientales a toda la comunidad: control de agua por lluvia, minimización de incendios, mantenimiento de flora y fauna. Todos estos son agregados de valor a nuestra actividad de turismo aventura que no podríamos obtener en otro lado (Encuestado N° 2).



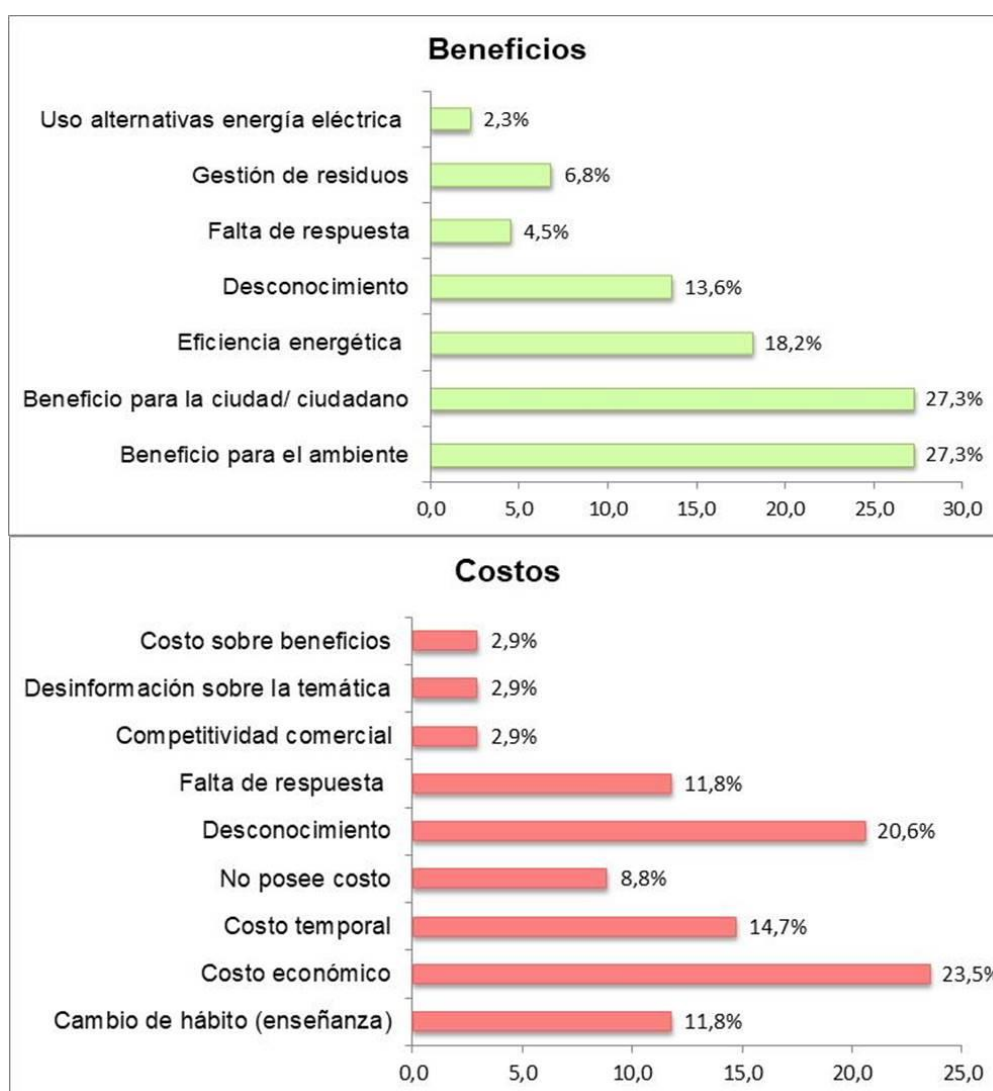
- Atraer clientes que estén enfocados en buscar lugares de ese tipo
- Poder ser más sustentables
- Poder a través de su implementación realizar visitar y/o prácticas en primarias para poder generar conciencia en las nuevas generaciones y que la práctica del mismo sea con el tiempo más orgánica (Encuestado N° 29).

Con respecto a los costos:

Principalmente a la cuestión competitiva comercial, ya que no se elige la actividad por el comportamiento hacia el ambiente, y todas las acciones tienen un costo. (...) así queda encasillada en una cuestión ética de cada emprendimiento. (...) por otro lado, la presión sobre el sistema si las estrategias de ecoturismo se difunden, sobrepasando la capacidad de carga del sistema (...), lo cual se asocia a la falta de control de cada actividad y al escaso conocimiento de los ecosistemas sobre los cuales se realizan las actividades turísticas (Encuestado N° 2).

El costo de instalación y puesta en marcha de las estrategias, más allá de lo monetario, implica un cambio en la enseñanza y la adopción de nuevos hábitos, que depende totalmente de las ganas de aplicarlas que tengan las personas y de que estén dispuestos a dar su tiempo (Encuestado N° 21).

Gráfico N° 4: Beneficios y costos de las prácticas ecoturísticas



Fuente: Elaboración propia. Al haber participantes que indicaron más de un costo o beneficio, la totalidad de 100% para los beneficios fue de 44 respuestas y la totalidad de 100% de los costos fue de 34. Cabe aclarar que a pesar de ubicarse conjuntamente, cada cuadro es independiente, es decir que los porcentajes de costo forman el 100% al igual que el de beneficios.

3.2.1.2.2 Prácticas ecoturísticas en los establecimientos:

Cabe aclarar que en esta subsección se muestran los resultados de las prácticas ecoturísticas que desarrolló cada encuestado en su establecimiento, diferenciándose de la sección previa que se refería a la opinión de las prácticas que se realizaban en el destino, independientemente de que fueran o no aplicadas en el establecimiento personal.

Fueron utilizadas 5 preguntas para conocer las prácticas ecoturísticas que los participantes implementaban en sus establecimientos (Tabla N° 3). Dos de las preguntas eran cerradas; en una los respondientes eligieron de una lista las actividades que practicaban y su frecuencia, incluyendo la opción de que no la practicaban pero les gustaría implementarla. En la segunda pregunta cerrada señalaron, también en función de algunas afirmaciones dadas, las actividades que para ellos eran más importantes, utilizando una escala de 1 a 5, siendo 1 la menos importante y 5 la de mayor importancia para los participantes. Las 3 preguntas restantes eran abiertas y se buscó indagar las prácticas que efectivamente implementaban, tanto en general como específicamente en la temporada 2019-2020, y los costos y beneficios que los encuestados creían que estas prácticas presentaban.

Tabla N° 3: Estructura del tema prácticas ecoturísticas en los establecimientos

Tema	Preguntas	Categorías	
Prácticas ecoturísticas en los establecimientos	Prácticas ecoturísticas	*Gestión del agua *Gestión de residuos *Gestión de la energía eléctrica *Gestión de flora, fauna y cultura	*Productos orgánicos *Gestión de insumos y recursos *Gestión de infraestructura *Difusión de la información ambiental *Comunicación y capacitación interna
	Prácticas ecoturísticas en la temporada 2019-2020	*Gestión del agua *Gestión de residuos *Gestión de energía eléctrica *Gestión del gas	*Compra de productos locales *Difusión de la información ambiental *Cuidado del paisaje
	Implementación de prácticas ecoturísticas	*Relación fluida con la comunidad local *Promoción de productos locales *Emplear a miembros de la comunidad local *Comunicación de aspectos ecológicos	*Utilización de productos locales *Realización de pasantías *Conocimiento de las medidas de sustentabilidad por parte del personal *Capacitación sobre aspectos ecológicos
	Relevancia de los aspectos ecoturísticos	*Tratamiento de residuos *Consumo de energía eléctrica *Gestión del agua	*Cuidado del paisaje *Políticas de compra
	Beneficios y costos	<u>Beneficios:</u> *Atracción del público objetivo *Beneficio impositivo *Gestión de recursos *Beneficio para el ambiente	<u>Costos:</u> *Falta de beneficio *Falta de elección por parte del público *Costo temporal *Costo económico *Cambio de hábito

Fuente: Elaboración propia.

Comenzando con los resultados de las preguntas abiertas (que luego se categorizaron y obtuvieron frecuencias que se presentan más abajo), la primera



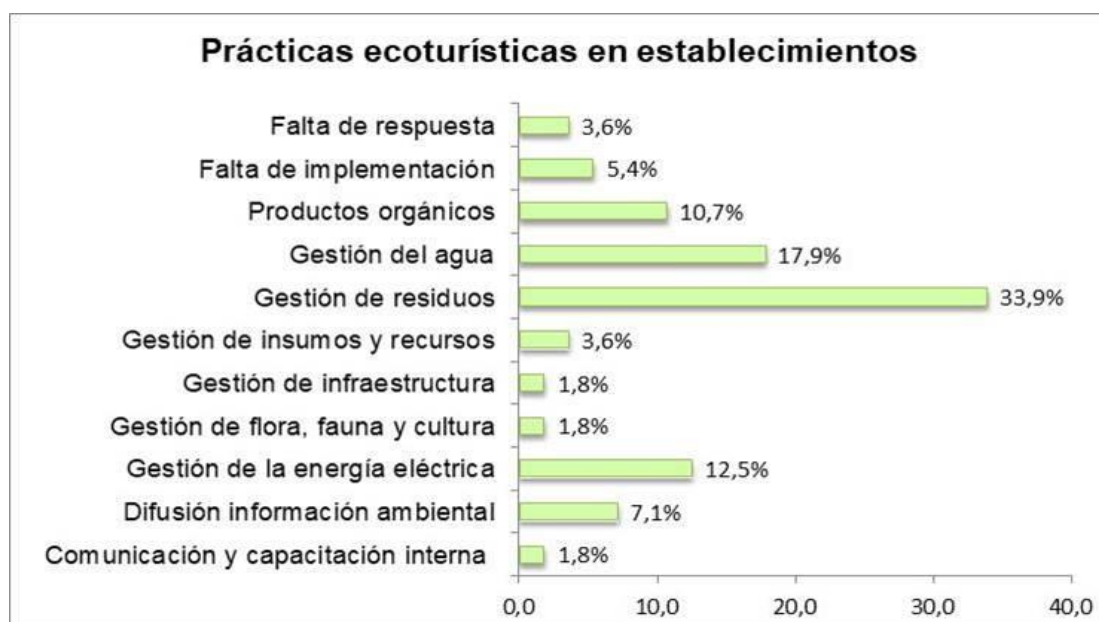
cuestión a considerar fue las prácticas ecoturísticas implementadas en los establecimientos, donde los respondientes mencionaron la gestión de recursos, la cual incluyó la gestión de la energía eléctrica, del agua, de residuos, de productos orgánicos y de la flora, fauna y cultura. La gestión de la energía eléctrica fue comprendida como la utilización de tarjetas que regulaban el uso de la electricidad, iluminaria led o la utilización de la energía solar como iluminaria solar. La gestión del agua contempló la reducción en el lavado de sábanas y toallas, mantenimiento del agua de las piscinas y el tratamiento de efluentes. En la gestión de los residuos se abordó su separación según el origen y su reciclado, al mismo tiempo que se señaló la importancia de los productos orgánicos como la realización de huerta y la utilización de huevos de “gallinas en libertad”. La gestión de la fauna, flora y cultura fue entendida como el inventario de flora y fauna, convenio con la academia para estudios de flora y fauna, relevamiento de la historia cultural de predio y su relación con la ciudad y el paisaje y cuidado y revalorización de los atractivos culturales.

Asimismo, fueron mencionadas la difusión y comunicación como la utilización de cartelías o difusión oral, focalizando en la importancia del cuidado del agua y la electricidad y la realización de capacitaciones tanto a turistas como al personal. Se destacó la gestión de la infraestructura, que contemplaba la realización de estudios de impacto ambiental para conocer los mejores lugares para ubicar los senderos y cartelaría. Por último, con respecto a estas prácticas se señaló la gestión de insumos y productos como la selección de proveedores y el tratamiento de desechos de jabones.

Una vez categorizadas las respuestas, las frecuencias obtenidas fueron las siguientes. Dentro de las prácticas mencionadas por los participantes (Gráfico N°5) se señaló la gestión de recursos como la gestión de la energía eléctrica (7 respuestas [12,5%]), del agua (10 [17,9%]), de residuos (19 [33,9%]), de productos orgánicos (6 [10,7%]) y de la flora, fauna y cultura (1 [1,8%]). Hubo 3 respuestas (5,4%) que indicaron que habían realizado la gestión de la energía eléctrica y la gestión de residuos. Asimismo, 4 de las respuestas (7,1%) mencionaron que realizaron una difusión de la información ambiental y sólo 1 (1,8%) comunicó y capacitó tanto a los turistas como al personal. Con respecto a la gestión de los insumos y recursos, 2 respuestas (3,6%) señalaron la categoría y sólo 1 (1,8%) mencionó a la gestión de infraestructura. Hubo encuestados que indicaron que desconocían el tema (3 respuestas [5,4%]), por lo que no podían dar su opinión al respecto, así como participantes que no respondieron a la pregunta (2 [3,6%]).

Gráfico N° 5: Prácticas ecoturísticas en los establecimientos





Fuente: Elaboración propia. Al haber participantes que indicaron más de una práctica ecoturística en su establecimiento, el 100% estuvo representado por las 56 respuestas dadas por los 30 encuestados.

Las prácticas ecoturísticas implementadas específicamente en la temporada 2019-2020 fueron similares a las prácticas en general aplicadas por los participantes, como la gestión de la energía eléctrica, del agua, de residuos y la difusión de la información ambiental. Sin embargo, se adicionaron tres estrategias: la gestión del gas (contempló el cuidado y la reducción del consumo de gas), el cuidado del paisaje (que incluyó la colocación de plantas y el mantenimiento del parque en el establecimiento) y la compra de productos locales (que englobó la compra, venta y promoción de los productos locales).

Como se puede observar en la Tabla N° 4, las prácticas implementadas en la última temporada 2019-2020 fueron la gestión de la energía eléctrica y del agua (18 respuestas [22%] en cada caso), la gestión de residuos (15 [18,3%]) y gestión del gas (3 [3,7%]). El cuidado del paisaje fue mencionado en 11 respuestas (13,4%), la compra de productos locales en 9 de ellas (11%) y la difusión de información ambiental (4 [4,9%]). Se destaca que hubo participantes que implantaron más de una acción concurrentemente, como la gestión de energía eléctrica y la gestión del agua (2 [2,4%]), la gestión de energía eléctrica y la gestión de residuos (2 [2,4%]) la gestión de energía eléctrica, del agua, de residuos, la compra de productos locales y el cuidado del paisaje (5 [6,1%]) y la gestión energía eléctrica, de residuos, la compra de productos locales y el cuidado del paisaje (2 [2,4%]). Por último, hubo participantes que manifestaron que no implementaron ninguna práctica (3 [3,7%]), así como encuestados que no respondieron a la pregunta (1 [1,2%]).

Tabla N° 4: Prácticas ecoturísticas implementadas en la temporada 2019-2020 en los establecimientos



	Prácticas ecoturísticas	Frecuencia	Porcentaje
1	Difusión de información ambiental	4	4,9
2	Gestión de energía eléctrica	18	22,0
3	Gestión del gas	3	3,7
4	Cuidado del paisaje	11	13,4
5	Gestión del agua	18	22,0
6	Compra de productos locales	9	11,0
7	Gestión de residuos	15	18,3
8	Falta de implementación	3	3,7
9	Falta de respuesta	1	1,2

Fuente: Elaboración propia. Al haber participantes que indicaron que realizaron más de una práctica en la temporada 2019-2020, el 100% estuvo representado por las 82 respuestas dadas por los 30 encuestados.

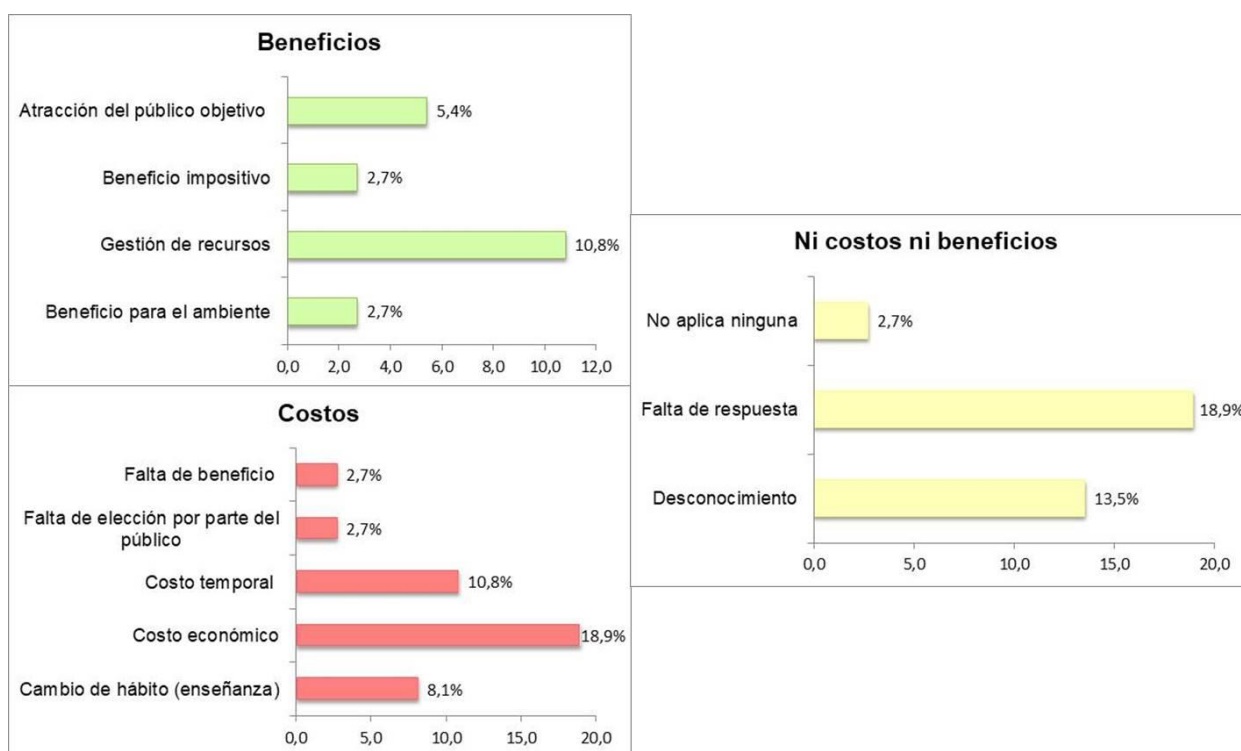
Por otra parte, se analizaron los costos y beneficios que los participantes creían que tenían estas prácticas en sus establecimientos. Algunos de ellos fueron similares a los costos y beneficios mencionados en la sección anterior como parte de los costos y beneficios de las prácticas ecoturísticas en el destino. Como parte de los beneficios se indicaron beneficios para el ambiente, impositivo, gestión de recursos y atracción del público objetivo. El beneficio impositivo fue entendido como la posibilidad de que, por emplear estrategias que preservaran el medioambiente, se produjera una desgravación impositiva para seguir fomentando estas estrategias. Por gestión de recursos se indicaron aquellas acciones que redujeran el consumo de electricidad, agua o de separación o reciclado de los residuos según su origen. Teniendo en cuenta la posibilidad de atraer a un nuevo turista, se consideró como parte de las respuestas a la atracción del público objetivo.

Como parte de los costos se identificaron 5 tipos de respuestas: (a) costo económico, (b) costo temporal, (c) falta de elección por parte del público, (d) cambio en el hábito y (e) falta de beneficio. El costo económico hizo referencia al gasto económico por la implementación de estrategias ecoturísticas. El costo temporal contempló el tiempo que se destinó a la implementación de estas estrategias. La falta de elección por parte del público hizo referencia a que, por más que los participantes realizaran estas prácticas en parte para llamar la atención de un público en particular, el turista había elegido otra opción de alojamiento. El cambio en el hábito fue entendido como aquellas medidas que se tuvieron que llevar a cabo para que hoy en día pudieran implementar estrategias ecoturísticas, como fue la capacitación del personal. La falta de beneficio fue entendida como la ausencia de beneficio de implementación de estas prácticas; sin embargo, los participantes que señalaron esta cuestión no mencionaron la existencia de costo, solo que no existían beneficios al implementar estas prácticas ecoturísticas.

Las frecuencias de estas respuestas fueron las siguientes; (a) beneficio para el ambiente (1 respuesta [2,7%]), (b) beneficio impositivo (1 [2,7%]), (c) gestión de recursos (4 [10,8%]) y (d) atracción del público objetivo (2 [5,4%]). Como costos, 7 respuestas (18,9%) mencionaron el costo económico, 4 (10,8%) el costo temporal, 1 (2,7%) la falta de elección por parte del público, 3 (8,1%) el cambio en el hábito y 1 (2,7%) señaló la falta de beneficios. Por último, hubo participantes que indicaron que desconocían el tema (5 respuestas [13,5%]), por lo que no pudieron dar su opinión al respecto, otros encuestados que mencionaron que no aplicaba ninguna de estas prácticas (por lo que se encontraba imposibilitado de describir costos y beneficios) (1 [2,7%]) y encuestados que no respondieron a la pregunta (7 [18,9%]) (Gráfico N° 6).



Gráfico N° 6: Beneficios y costos de las prácticas ecoturísticas en los establecimientos



Fuente: Elaboración propia. Al haber participantes que indicaron más de un costo y beneficio, el 100% estuvo representado por 37 respuestas dadas por los 30 encuestados. Asimismo, los cuadros son complementarios, por lo que la suma de los 3 cuadros corresponde al 100% de las respuestas.

Los siguientes son los resultados de las dos preguntas cerradas del tema.

A fin de conocer ciertas actitudes y comportamientos de los participantes respecto a algunas prácticas que podrían considerarse como ecoturismo, se les presentaron 12 afirmaciones, donde los encuestados respondieron si las practicaban, si las practicaban a veces, si no las practicaban pero les gustaría implementarla y si no la practicaban (Tabla N° 5). Los resultados fueron los siguientes:

Tabla N° 5: Frecuencia de implementación de prácticas ecoturísticas en los establecimientos



		FRE CU EN CIA				POR CEN TA JE			
	Afirmaciones	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Mantengo una relación fluida con la comunidad local al emplearlos o promocionar sus productos.	17	8	1	4	56,7	26,7	3,3	13,3
2	Los productos que utilizo en mi establecimiento provienen de la propia ciudad.	17	8	0	5	56,7	26,7	0,0	16,7
3	Promociono la venta de productos locales en mi establecimiento (como venta de embutidos o cuchillos).	15	4	3	8	50,0	13,3	10,0	26,7
4	En mi establecimiento, estudiantes de la universidad realizan pasantías o prácticas profesionales.	1	2	5	22	3,3	6,7	16,7	73,3
5	Es más fácil realizar convenios particulares que con entidades públicas como la universidad.	5	1	3	21	16,7	3,3	10,0	70,0
6	Mis empleados son oriundos de la localidad de Tandil.	19	1	0	10	63,3	3,3	0,0	33,3
7	Empleo a la gente local porque es más barato.	6	0	3	21	20,0	0,0	10,0	70,0
8	Mis empleados realizan la limpieza pertinente del establecimiento.	21	1	2	6	70,0	3,3	6,7	20,0
9	Mis empleados conocen sobre las medidas de sustentabilidad.	15	3	2	10	50,0	10,0	6,7	33,3
10	Mis empleados comunican a los huéspedes sobre el cuidado del ambiente.	10	6	1	13	33,3	20,0	3,3	43,3
11	Realizo capacitaciones relacionadas con la importancia del cuidado del medioambiente.	9	5	4	12	30,0	16,7	13,3	40,0
12	Participo de seminarios en relación a la reducción de residuos.	6	1	6	17	20,0	3,3	20,0	56,7

Fuente: Elaboración propia. Se utilizó el rango del 1 al 4 donde 1 fue *sí la práctico*, 2 *a veces la práctico*, 3 *no la práctico pero me gustaría implementarla* y 4 *no la implemento*. Asimismo, los participantes debían indicar 1 opción por afirmación dada, por lo que la suma de cada fila fue el 100% de las 30 respuestas de los encuestados.

Con respecto a las que sí practicaban se destacaron: *mis empleados son oriundos de la localidad de Tandil* con 19 participantes (63,3%) y *mis empleados realizan la limpieza pertinente del establecimiento* con 21 respondientes (70%).

Con respecto a las que practicaban a veces, se destacaron: *mantengo una relación fluida con la comunidad local al emplearlos o promocionar sus productos* con



8 encuestados (26,7%) y los productos que utilizo en mi establecimiento provienen de la propia ciudad con 8 encuestados (26,7%).

Para las respuestas de no las practico pero me gustaría implementarla se destacaron: *participo de seminarios en relación a la reducción de residuos* con 6 respondientes (20%) y *en mi establecimiento, estudiantes de la universidad realizan pasantías o prácticas profesionales* con 5 encuestados (16,7%).

Para las respuestas de no la practico se destacó: *en mi establecimiento, estudiantes de la universidad realizan pasantías o prácticas profesionales* con 22 encuestados (73,3%) y *es más fácil realizar convenios particulares que con entidades públicas como la universidad* con 21 respondientes (70%).

Asimismo, se presentaron 5 afirmaciones donde los encuestados respondieron cuán importante era para ellos estas prácticas (Tabla N° 6):

Tabla N° 6: Relevancia de los aspectos ecoturísticos para los encuestados

		FR	EC	UE	NC	IA	POR	CEN	TA	JE	S
	Afirmaciones	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Tratamiento de residuos como por ejemplo reciclaje.	9	2	2	2	15	30,0	6,7	6,7	6,7	50,0
2	Consumo de energía como por ejemplo apagar las luces en los lugares que no este.	2	4	4	4	16	6,7	13,3	13,3	13,3	53,3
3	Gestión del agua como por ejemplo no desperdiciar agua al lavar toallas diariamente.	5	1	5	9	10	16,7	3,3	16,7	30,0	33,3
4	Cuidado del paisaje como por ejemplo la integración de la apariencia física del establecimiento al paisaje.	4	4	5	7	10	13,3	13,3	16,7	23,3	33,3
5	Políticas de compra como por ejemplo comprar productos dentro de la comunidad.	9	5	2	4	10	30,0	16,7	6,7	13,3	33,3

Fuente: Elaboración propia. Donde 1 fue *nada importante*, 2 *poco importante*, 3 *indiferente*, 4 *importante* y 5 *muy importante*. Asimismo, los participantes debían indicar 1 opción por afirmación dada, por lo que la suma de cada fila fue el 100% de las 30 respuestas de los encuestados.

Como se observa en la tabla previa, la opción más frecuente que los encuestados eligieron como “más importante” se relacionó con el consumo de la energía, señalada por 16 de los encuestados (53,3%), mientras que la más frecuentemente elegida como “importante” fue la gestión del agua, señalada por 9 participantes (30%). Para 5 respondientes (16,7%) la gestión del agua y el cuidado del ambiente fueron “indiferente”. Para 5 encuestados (16,7%) la política de compra fue



“poco importante” y para 9 participantes (30%) el tratamiento de residuos y la política de compra fue “nada importante”.

3.2.1.3 Educación ambiental:

En esta subsección se abordarán los aspectos de la educación ambiental. Para la elaboración de esta subsección se utilizaron 3 preguntas, 2 de ellas cerradas y 1 abierta (Tabla N° 7).

Tabla N° 7: Estructura del tema educación ambiental

Tema	Pregunta	Categoría	
Educación Ambiental	Estrategias de formación en cuestiones ecológicas	*Capacitación	*Cartelería sobre cuidado del ambiente
		*Responsabilidad social empresarial	*Manual de buenas prácticas
		*Ecoetiqueta *Charlas informales con personal	*Charlas en escuelas *Certificaciones ambientales
	Participación de programa Hoteles Más Verdes o ecoetiqueta	*Participación	
	Razones por las cuales participó o no del programa Hoteles Más Verdes o ecoetiqueta	*Falta de participación	*Desconocimiento de los conceptos
		*Participo Alojamientos Turísticos Sustentables	*Imposibilidad de incorporar hábitos ecológicos
		*Otras prioridades	*Demasiados requisitos
		*Falta de tiempo	*Falta de recursos
		*Desconocimiento del programa	

Fuente: Elaboración propia.

Una de las preguntas cerradas se utilizó para conocer las estrategias de educación ambiental empleadas por los participantes, donde se elaboró una lista de las medidas de formación en cuestiones ambientales para que marcaran las que aplicaban (Tabla N° 8).

Tabla N° 8: Medidas de formación en cuestiones ambientales



	Medidas de formación en cuestiones ambientales	Frecuencia	Porcentaje
1	Capacitación en aspectos relacionados al cuidado ambiental.	8	13,6
2	Responsabilidad social empresarial.	9	15,3
3	Ecoetiqueta.	0	0,0
4	Charlas informales con mis empleados sobre el cuidado del entorno.	9	15,3
5	Cartelería con indicaciones relacionadas a la importancia de cuidar el entorno.	10	16,9
6	Manual de buenas prácticas.	5	8,5
7	Charlas en escuelas.	0	0,0
8	Certificaciones ambientales.	2	3,4
9	No aplico ninguna	12	20,3
10	Aplico todas	0	0,0
11	Otro:	4	6,8

Fuente: Elaboración propia. Al haber participantes que indicaron más de una opción, el 100% estuvo representado por 59 respuestas dadas por los 30 encuestados.

Como puede verse en la Tabla N° 8, la respuesta de mayor frecuencia fue *no aplico ninguna* (12 participantes [20,3%]), seguida por *cartelería con indicaciones relacionadas a la importancia de cuidar el entorno* (10 [16,9%]), mientras que el uso de *ecoetiqueta* y *charlas en escuelas* no tuvieron ninguna respuesta. Cabe aclarar que la categoría *Otro* incluyó respuestas como aplicación de protocolos de calidad, vinculados a la dimensión ambiental, promoción y uso de productos locales, cuidado de los espacios verdes y participación en charlas online del tema.

La segunda pregunta cerrada de este tema indagaba la participación en algún programa relacionado con estrategias ecológicas en los establecimientos (como es el programa Hoteles Más Verdes), incluido el tema de ecoetiqueta. Como se puede observar en el Gráfico N° 7, 2 de los encuestados (7%) indicaron que participaban del programa o poseían alguna ecoetiqueta, 12 (40%) respondieron que desconocían el tema y 16 encuestados (53%) señalaron no participar.

Gráfico N° 7: Participación programa "Hoteles Más Verdes" o poseer "Ecoetiqueta"



Fuente: Elaboración propia. Los participantes solo podían indicar una respuesta, por lo que el 100% está representado por los 30 encuestados.

La pregunta abierta del tema indagó las razones a la pregunta previa (Gráfico N° 8). Las razones indicadas fueron: (a) participo del programa Alojamiento Turístico Sustentable de la Provincia de Buenos Aires (2 respuestas [6,3%]), (b) otras prioridades, donde los participantes no indicaron cuáles pero si indicaron que en este momento no se encontraba entre sus posibilidades iniciar el programa (4 [12,5%]), (c) los requisitos para iniciar el trámite eran demasiados (1 [3,1%]), (d) imposibilidad de incorporar hábitos ecológicos, debido a las características de su personal (generalmente personas mayores) les resultaba imposible incorporar hábitos sustentables (1 [3,1%]), (e) falta de tiempo (2 [6,3%]), (f) falta de recursos, incluyó los recursos económicos y el tamaño del establecimiento, que según los encuestados no era suficiente para realizar la inversión (3 [9,4%]) y (g) desconocimiento, ya sea por no conocer los conceptos o no conocer en qué consistía el programa (19 [59,4%]).

Gráfico N° 8: Categorías de razones de participación (o no) en programa Hoteles Más Verdes o ecoetiqueta



Fuente: Elaboración propia. Al haber participantes que indicaron más de una opción, el 100% estuvo representado por 32 respuestas dadas por los 30 encuestados.

3.2.1.4 Comunicación de los aspectos ambientales:

En esta sección se abordan los medios de comunicación de los establecimientos y su contenido, tanto en general como en el caso particular de los aspectos ambientales, para lo cual se utilizaron 4 preguntas, 1 de ellas cerrada y las otras 3 abiertas (Tabla N° 9).

Tabla N° 9: Estructura del tema comunicación de los aspectos ambientales



Tema	Preguntas	Categorías	
Comunicación aspectos ambientales	Comunicación aspectos generales	*Cartelería *Cestos de basura de diferenciados por origen *A través de pantallas	*Manual de sugerencias *Charlas informales sobre las reglas básicas del establecimiento *Folletería
	Comunicación aspectos ambientales	*Comunicación verbal presencial *Ausencia de comunicación	*Captación de público interesado en la naturaleza *Comunicación visual
	Razones por las cuales no comunicó los aspectos del cuidado del ambiente	*Desconocimiento *No saber cómo	*Imposibilidad de contacto con los huéspedes.
	Situaciones acontecidas respecto a la comunicación del cuidado del ambiente	*Charla de concientización *Actitud positiva frente a recomendación del cuidado del ambiente *Desconocimiento	*Malestar por parte del huésped *Descuido del ambiente por parte del turista

Fuente: Elaboración propia

La pregunta cerrada se utilizó para conocer qué comunicaban los establecimientos y de qué manera lo hacían, en general. Se elaboró una lista de maneras de comunicar diferentes aspectos en un establecimiento y los participantes marcaron las que aplicaban al propio (Tabla N° 10).

Tabla N° 10: Frecuencia de aplicación de medios de comunicación

		FRE CUEN CIA			PORC ENT AJE		
	Afirmaciones	1	2	3	1	2	3
1	Carteles informando el cuidado del agua en lugares estratégicos como al lado de un toallero.	12	12	6	40	40	20
2	Manual de sugerencias.	15	11	4	50	36,7	13,3
3	A través de pantallas.	3	23	4	10	76,7	13,3
4	Carteles informando horarios de check in y check out.	19	7	4	63,3	23,3	13,3
5	Carteles informando sobre el reciclaje.	9	14	7	30	46,7	23,3
6	A través de charlas informales al realizar el check in sobre las "reglas básicas" del establecimiento.	23	5	2	76,7	16,7	6,7
7	Carteles informando horarios de actividades o desayuno.	12	16	2	40	53,3	6,7
8	Carteles informando servicios de lavandería.	8	18	4	26,7	60	13,3
9	Folletería.	14	12	4	46,7	40	13,3
10	Cestos de basura de diferentes colores para indicar el reciclaje de los mismos.	11	11	8	36,7	36,7	26,7
11	Carteles que indiquen el apagado de luces cuando no se utilice la habitación.	12	11	7	40	36,7	23,3
12	Tarjeta para accionar la electricidad de la habitación.	4	23	3	13,3	76,7	10

Fuente: Elaboración propia. Uno fue *la utilizo*, 2 *no la utilizo* y 3 *no la utilizo pero me gustaría implementarlo*. Asimismo, los participantes debían indicar 1 opción por afirmación dada, con lo cual el porcentaje relativo se obtuvo sobre el 100% formado por las 30 respuestas de los encuestados.

Como se puede observar en la Tabla N° 10, las formas más utilizadas de comunicar fueron: *a través de charlas informales al realizar el check in sobre las*



“reglas básicas” del establecimiento (23 encuestados [76,7%]) y *carteles informando horarios de check in y check out* (19 participantes [63,3%]). De las formas de comunicar que no utilizaban, la más frecuentes fueron *a través de pantallas y tarjeta para accionar la electricidad de la habitación* (23 participantes [76,7%] en cada caso), mientras que las más destacadas dentro de la categoría no la utilizo pero me gustaría implementarlo fueron: *cestos de basura de diferentes colores para indicar el reciclaje de los mismos* (8 encuestados [26,7%]), *carteles que indiquen el apagado de luces cuando no se utilice la habitación* y *carteles informando sobre el reciclaje* (7 participantes [23,3%] para cada una de estas dos últimas opciones).

Por medio de las 3 preguntas abiertas se buscó conocer los medios a través de los cuales comunicaban los aspectos medioambientales en los establecimientos y los motivos por los cuales no habían podido realizar esta acción. También se indagó sobre alguna experiencia previa de los participantes con respecto a la comunicación del cuidado del ambiente con los huéspedes. Si bien eran preguntas abiertas, como en otros casos, se categorizaron y obtuvieron las frecuencias relativas de las respuestas.

Los medios de comunicación elegidos por los participantes para informar respecto al respeto, protección y conservación del paisaje fueron: (a) comunicación verbal presencial, entendida como el encuentro físico entre los participantes de la encuesta y los huéspedes (17 respuestas [51,5%]), (b) comunicación visual, que incluyó la información en cartelería, en los correos electrónicos o a través de acciones por parte de los participantes (dando el ejemplo) (6 respuestas [18,2%]), (c) captación de público interesado en la naturaleza, entendido como aquellas charlas que se dieron a los turistas que buscaban actividades vinculadas con el contacto con la naturaleza (1 [3%]), (d) ausencia de comunicación (5 [15,2%]), (e) desconocimiento, donde los encuestados (1 respuesta [3%]) señalaron que no conocían del tema y por esa razón no podían dar su opinión y (f) falta de respuesta (3 encuestados [9,1% de las respuestas]). Finalmente, hubo encuestados que señalaron que realizaban (a) y (b) (3 respuestas [9,1%]) (Gráfico N° 9).

Gráfico N° 9: Comunicación del respeto, protección y conservación del paisaje



Fuente: Elaboración propia. Al haber participantes que indicaron más de una opción, el 100% estuvo representado por 33 respuestas dadas por los 30 encuestados.



Como se observa en el Gráfico N° 10, las razones mencionadas por los encuestados por las cuales les resultó imposible comunicar a los huéspedes acerca del cuidado, protección y conservación del ambiente fueron: (a) no saber cómo hacerlo (4 participantes [13,3%]), (b) imposibilidad de contacto con los huéspedes por la modalidad de gestión del establecimiento (2 [6,7%]), (c) desconocimiento, donde 4 encuestados (13,3%) indicaron que al desconocer del tema no habían podido comunicar al respecto y (f) falta de respuesta, donde 20 participantes (66,7%) no respondieron la pregunta.

Gráfico N° 10: Razones por las cuales no comunicaron sobre el respeto, protección y conservación del paisaje



Fuente: Elaboración propia. Asimismo, los participantes indicaron 1 respuesta, por lo que el 100% estuvo constituido por las 30 respuestas de los encuestados.

La tercera pregunta abierta del tema se vinculó con las situaciones vivenciadas con los huéspedes respecto a la comunicación del cuidado del ambiente (Gráfico N° 11). Las respuestas se relacionaron con: (a) charla de concientización, donde los participantes mencionaron que dialogaban con los huéspedes sobre la importancia del cuidado del ambiente (5 respuestas [15,2%]), (b) malestar por parte del huésped, entendida como la molestia del huésped cuando el participante le pedía que controlara el encendido de luces y cuidara no dejar residuos en los senderos (3 [9,1%]), (c) actitud positiva frente a recomendación del cuidado del ambiente (5 [15,2%]), (d) descuido del ambiente por parte del turista (4 [12,1%]), (e) desconocimiento, donde los participantes indicaron que no conocían del tema y por eso no podían dar su opinión al respecto (2 respuestas [6,1%]) y (f) falta de respuesta (14 participantes [42,4% de las respuestas]). Dado que esta pregunta era abierta, puede ilustrarse con algunas respuestas:

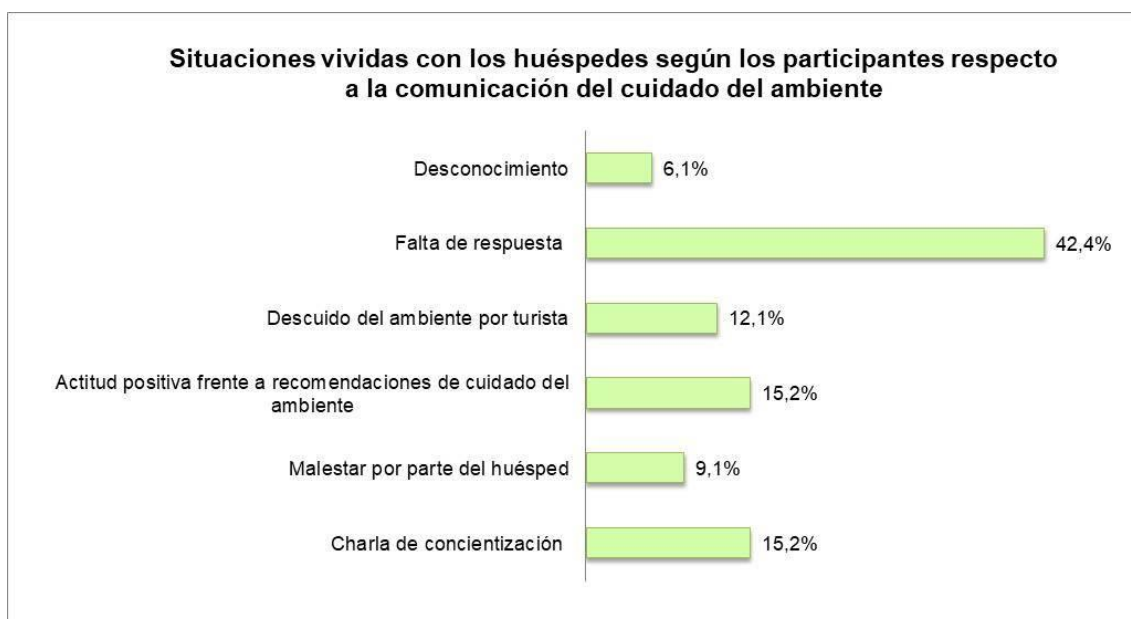
Cuando tenemos una observación en general por ejemplo uso excesivo de toallas, aire acondicionado prendido todo el tiempo, la gente le molesta que uno se le haga la observación. Evitamos la discusión para no tener un conflicto (Encuestado N° 4).

Se quejaron porque otro turista les llamó la atención por pasar por un lugar donde no estaba permitido (Encuestado N° 16).



En general veneran ver fauna autóctona, que aún puede observarse en nuestro espacio (Encuestado N° 17).

Gráfico N° 11: Situaciones vividas con los huéspedes según los participantes respecto a la comunicación del cuidado del ambiente



Fuente: Elaboración propia. Al haber participantes que indicaron más de una opción, el 100% estuvo representado por 33 respuestas dadas por los 30 encuestados.

3.2.1.5 Percepción de los participantes sobre el respeto e interés por parte de los huéspedes:

En esta subsección se aborda la percepción de los participantes con relación al respeto de los participantes frente a ciertas situaciones vinculadas con lo ecológico-ambiental, tanto en general -durante la experiencia del respondiente- como en particular en la última temporada 2019-2020, incluyendo las razones que los respondientes aludieron por lo cual sus clientes actuaban de ese modo. Se indagaron las maneras que los respondientes proponían para mejorar la actitud del huésped y las razones por las cuales pensaban que estas maneras mejoraban la situación. Asimismo, se buscó conocer las percepciones que tenían los participantes respecto al interés de sus huéspedes por el cuidado del ambiente. La subsección se estructura en base a 7 preguntas: 2 cerradas y 5 abiertas (Tabla N° 11).



Tabla N° 11: Estructura del tema percepción de los participantes sobre el respeto e interés por parte de los huéspedes

Tema	Preguntas	Categorías	Subcategorías
Percepción de los participantes sobre el respeto e interés por parte de los huéspedes	Aspectos generales que les cuesta respetar a los huéspedes según la percepción de los participantes	*Programar los aires acondicionados a temperaturas ideales *Separar los residuos *Apagar las luces	*Cuidado del agua *Cuidado del paisaje *Otros
	Razones por las cuales mencionaron que les cuesta respetar ciertos aspectos	*Falta de interés *Falta de gestión municipal/ del *Costumbre	*Falta de hábitos *Falta de concientización *Derroche de recursos por compensación económica
	Maneras de mejorar los aspectos que les cuesta respetar a los huéspedes	*Uso de cartelería *Gestión de residuos *Carga económica al huésped *Alternativa de energía eléctrica	*Charlas informales *Cooperación del huésped *Capacitación
	Razones por las cuales mencionaron las maneras para mejorar la falta de respeto por parte de los huéspedes	*Importancia del cuidado de los recursos *Forma de llegar al huésped *Disminución del consumo *Beneficio colectivo	*Forma eficiente de cuidar los recursos *Forma de contribuir al cuidado del ambiente *Cuidado del medioambiente
	Percepción de los participantes frente a la actitud de los huéspedes y sus razones en la temporada 2019-2020	*Respeto *Desconocimiento	*Razones de las respuestas contempladas *Falta de respeto *Interés por las cuestiones ambientales *Malestar frente a explicación *Incentivo de los profesionales de turismo *Falta de concientización *Gestión de residuos
	Interés de los huéspedes por las cuestiones ambientales	*Si, les interesa *No les interesa	*No lo sé
	Razones por las cuales creyeron que tuvieron esa actitud	*Receptivos a la información *Concientización sobre la importancia del cuidado del ambiente *Búsqueda del contacto con la naturaleza	*Falta de educación *Compensación económica sinónimo a hacer lo que quieran *Desconocimiento del tema a tratar *Comodidad

Fuente: Elaboración propia

Con respecto a la percepción de los participantes sobre el respeto por parte de los huéspedes, la pregunta cerrada indagó los aspectos en general que resultaba difícil a los huéspedes respetar, según la percepción de los participantes. Para ello se presentó una lista con 6 afirmaciones en donde los encuestados indicaron las que acontecían en sus establecimientos, donde las afirmaciones fueron: (a) apagar las luces cuando se van de la habitación, (b) programar los aires acondicionados a temperaturas ideales (por ejemplo 24°C en verano), (c) cuidado del paisaje, (d) cuidado del agua como por ejemplo dejando para lavar las toallas cuando realmente lo necesitan, (e) separar los residuos para reciclaje y (f) otro, donde indicaron el problema del desperdicio de alimentos (Tabla N° 12).

Tabla N° 12: Aspectos generales que les cuesta respetar a los huéspedes según la percepción de los participantes



	Afirmaciones	Frecuencia	Porcentaje
1	Apagar las luces cuando se van de la habitación	23	35,9
2	Programar los aires acondicionados a temperaturas ideales (por ejemplo 24°C en verano)	15	23,4
3	Cuidado del paisaje	3	4,7
4	Cuidado del agua como por ejemplo dejando para lavar las toallas cuando realmente lo necesiten	8	12,5
5	Separar los residuos para el reciclaje	14	21,9
6	Otros	1	1,6

Fuente: Elaboración propia. Los participantes podían indicar más de una respuesta, por lo que el 100% está representado por las 64 respuestas de los encuestados.

Como se puede observar en la Tabla N° 12, los aspectos que más les costó respetar a los huéspedes fueron: *apagar las luces cuando se van de la habitación* (23 respuestas [35,9%]) y *programar los aires acondicionados a temperaturas ideales (por ejemplo 24°C en verano)* (15 [23,4%]). Asimismo, hubo participantes que indicaron concomitantemente las opciones (a), (d) y (e) (3 respuestas [4,7%]), otros que mencionaron (a), (b) y (e) (4 [6,3%]), otros (a) y (e) (2 [3,1%]) y hubo algunos que indicaron (a), (b) y (d) (3 [4,7%]).

Las preguntas abiertas de este tema y sus resultados se exponen a continuación.

La primera pregunta indagó los motivos por los cuales los participantes habían mencionado los 6 aspectos que a los huéspedes les costaba respetar (Gráfico N° 12). Algunos encuestados mencionaron, como parte de los motivos, la falta de concientización (2 respuestas [5,6%]), la costumbre (6 [16,7%]), el derroche de recursos por haber realizado el pago de la tarifa correspondiente (11 [30,6%]) y la falta de gestión municipal o del propio establecimiento, entendida como la falta de respeto debido a que no había gestión por parte del municipio o por parte del propio establecimiento (2 [5,6%]). También se indicaron la falta de hábitos y educación por parte de los huéspedes con relación al cuidado de los recursos (5 respuestas [13,9%]), la falta de interés (3 [8,3%]) y la falta de respeto porque los huéspedes se fijaban en otros aspectos (no especificados por los participantes) (5 [13,9%]). Asimismo, hubo encuestados que indicaron que desconocían el tema (1 respuesta [2,8%]), por lo que no pudieron dar su opinión al respecto, así como participantes que no respondieron a la pregunta (1 [2,8%]).

Gráfico N° 12: Categorías de razones por las cuales los participantes creían que sus huéspedes no respetaban ciertos aspectos ecológico-ambientales



Categorías de razones por las cuales los participantes creían que sus huéspedes no respetaban ciertos aspectos ecológicos-ambientales



Fuente: Elaboración propia. Los participantes podían indicar más de una respuesta, por lo que el 100% está representado por las 36 respuestas de los encuestados.

La segunda pregunta abierta contempló las maneras indicadas por los participantes para mejorar, desde los establecimientos, los aspectos que a su juicio los huéspedes no respetaban (Gráfico N° 13). Los encuestados mencionaron el uso de cartelera (6 respuestas [14,6%]), la aplicación de una carga económica al huésped (1 [2,4%]), capacitación (1 [24%]), la utilización de alternativas a la energía eléctrica como uso de tarjetas que accionaban la energía en las habitaciones (4 [9,8%]), la gestión de residuos al instalar cestos de basura diferenciados por color (4 [9,8%]), charlas informando sobre la importancia del cuidado de los recursos (14 [34,1%]) y la cooperación del huésped, pidiéndole que cooperara sobre estos aspectos o seleccionando al perfil de turista (3 [7,3%]). Cabe aclarar que hubo encuestados que indicaron que desconocían el tema (5 respuestas [12,2%]), por lo que no pudieron dar su opinión al respecto, así como participantes que no respondieron a la pregunta (3 [7,3%]).

Gráfico N° 13: Maneras de mejorar los aspectos que según los respondientes resultaba difícil que los huéspedes respetaran

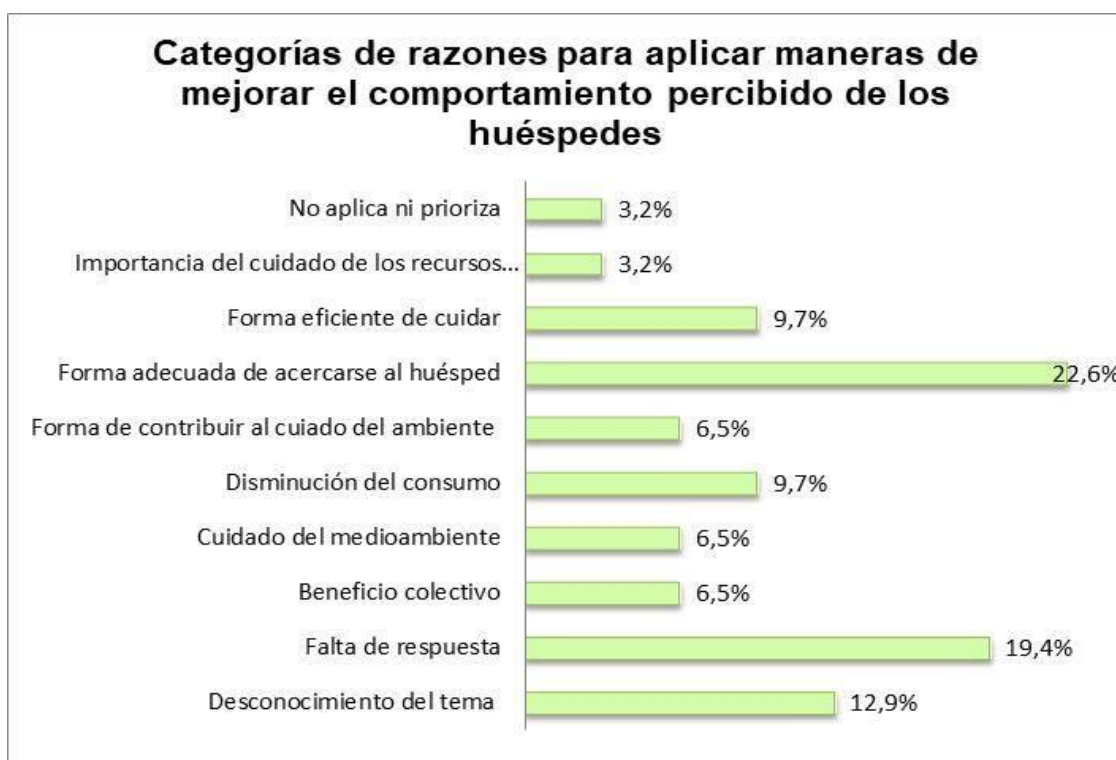
Maneras de mejorar los aspectos que según los respondientes resultaba difícil que los huéspedes respetaran



Fuente: Elaboración propia. Los participantes podían indicar más de una respuesta, por lo que el 100% está representado por las 41 respuestas de los encuestados.

La tercera pregunta indagó las razones por las cuales los participantes mencionaron las maneras para mejorar el comportamiento que ellos observaban en sus huéspedes (Gráfico N° 14). Los motivos mencionados fueron: beneficio colectivo (2 respuestas [6,5%]), propicio para el cuidado del ambiente (2 [6,5%]), disminución del consumo (3 [9,7%]), la forma adecuada de acercarse al huésped (7 [22,6%]), la forma fácil, rápida y que no requiere demasiada inversión para poder cuidar los recursos (3 [9,7%]), la forma de contribuir al cuidado del ambiente (2 [6,5%]) e importancia del cuidado de los recursos energéticos y la gestión de residuos (1 [3,2%]). Hubo encuestados que indicaron que desconocían el tema (4 respuestas [12,9%]), por lo que no pudieron dar su opinión al respecto, también hubo participantes que señalaron que no aplicaban ni priorizaban ninguna manera (1 [3,2%]) y hubo otros que no respondieron a la pregunta (6 [19,4%]).

Gráfico N° 14: Categorías de razones para aplicar maneras de mejorar el comportamiento percibido de los huéspedes

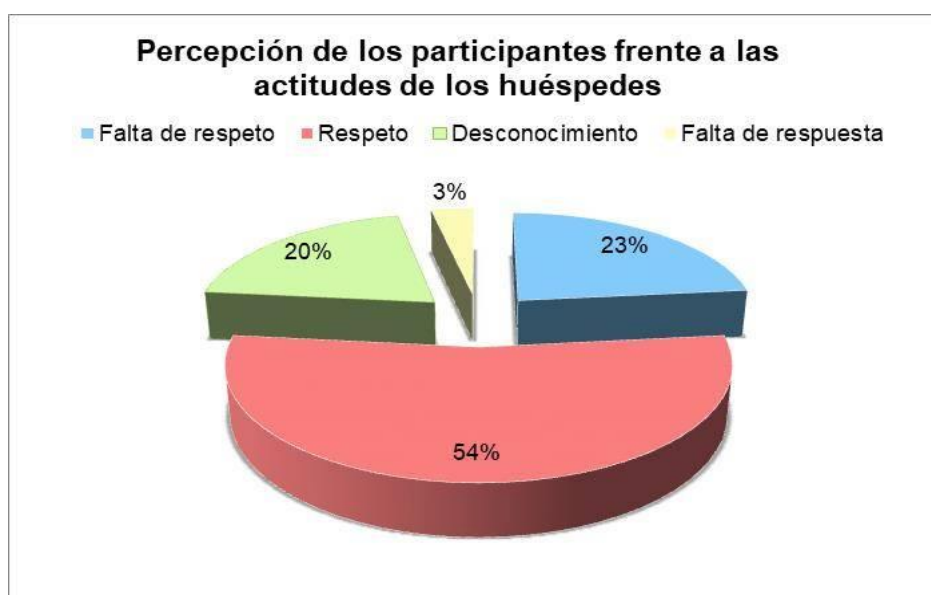


Fuente: Elaboración propia. Los participantes podían indicar más de una respuesta, por lo que el 100% está representado por las 31 respuestas de los encuestados.

Por último, se indagó la percepción del comportamiento de sus huéspedes por parte de los participantes (similar a lo expuesto en los dos párrafos anteriores) pero particularmente en la temporada 2019-2020, ya que se supuso que situando concretamente en un momento del tiempo podría llegar a enriquecerse la información obtenida (Gráfico N° 15). Hubo encuestados que mencionaron que los huéspedes respetaban las normas establecidas (17 respuestas [32,7%]), mientras que hubo otros que identificaron conductas donde a su juicio no se respetaba lo ecológico-medioambiental (7 [13,5%]). Algunos encuestados mencionaron que desconocían el tema (6 respuestas [11,5%]), por lo que no pudieron dar su opinión al respecto, así como un participante no respondió (1 [1,9%]).



Gráfico N° 15: Percepción de los participantes frente a la actitud de los huéspedes



Fuente: Elaboración propia. Los participantes debían indicar solo 1 opción por lo que el 100% corresponde a las 30 respuestas de los encuestados.

Asimismo, dentro de los motivos que los participantes interpretaban en estos comportamientos de sus huéspedes se identificaron diversas categorías de respuesta (Gráfico N° 16). Sobre el comportamiento respetuoso del ambiente, las razones aludidas fueron: gestión de residuos, ya que los huéspedes, según los participantes, respetaron la indicación con relación a la gestión de residuos como la separación de residuos (3 respuestas [5,8%]), gestión de agua (2 [3,8%]), hábito de conciencia, donde los participantes manifestaron que sus huéspedes respetaban porque poseían conciencia ecológica y conocían sobre la importancia del cuidado de los recursos (3 [5,8%]), el incentivo de los profesionales de turismo, entendido como la actitud de los huéspedes frente a los comentarios e incentivos de los encargados de los establecimientos hoteleros (3 [5,8%]) y el interés por las cuestiones ambientales (3 [5,8%]).

Las respuestas de los participantes frente a la falta de respeto medioambiental percibido en la conducta de sus huéspedes se relacionaron con (a) la compensación económica que, según los participantes, les daba derecho a sus huéspedes a gastar los recursos excesiva e innecesariamente y no cuidar (1 respuesta [1,9%]), (b) el uso excesivo de recursos energéticos (3 [5,8%]), (c) la falta de concientización, donde los participantes manifestaron que sus huéspedes no respetaban porque no poseían conciencia ecológica (2 [3,8%]) y (d) el malestar frente a la explicación, mencionada por los encuestados como la actitud de rechazo y de molestia por parte de los huéspedes frente a la explicación del cuidado de los recursos (1 [1,9%]) (Gráfico N° 16).

Gráfico N° 16: Razones aludidas por los participantes sobre las actitudes percibidas de sus huéspedes





Fuente: Elaboración propia. Los participantes podían indicar más de una respuesta; el 100% está representado por las 30 respuestas que dieron los encuestados.

Por último, con respecto a la percepción de los participantes sobre el interés de los huéspedes por el cuidado del ambiente, se tuvieron en cuenta 2 preguntas.

En la pregunta cerrada se les preguntó concretamente qué era lo que los participantes veían más frecuente entre las actitudes de los huéspedes frente al cuidado del ambiente, donde podían marcar solo 1 opción: *sí, les interesa*; *no lo sé*; y *no les interesa*. Como se puede observar en el Gráfico N° 17, 14 encuestados (46,7%) dijeron que sí les interesaba, 10 (33,3%) respondieron que no lo sabían y 6 (20%) mencionaron que a sus huéspedes no les interesaba el cuidado del ambiente.

Gráfico N° 17: Percepción del interés de los huéspedes por las cuestiones medioambientales





Fuente: Elaboración propia. Los participantes debían indicar solo 1 opción por lo que el 100% corresponde a las 30 respuestas de los encuestados.

Los motivos por cuales los participantes creían que sus huéspedes presentaban (o no) interés ecológico se indagaron con una pregunta abierta (Gráfico N°18).

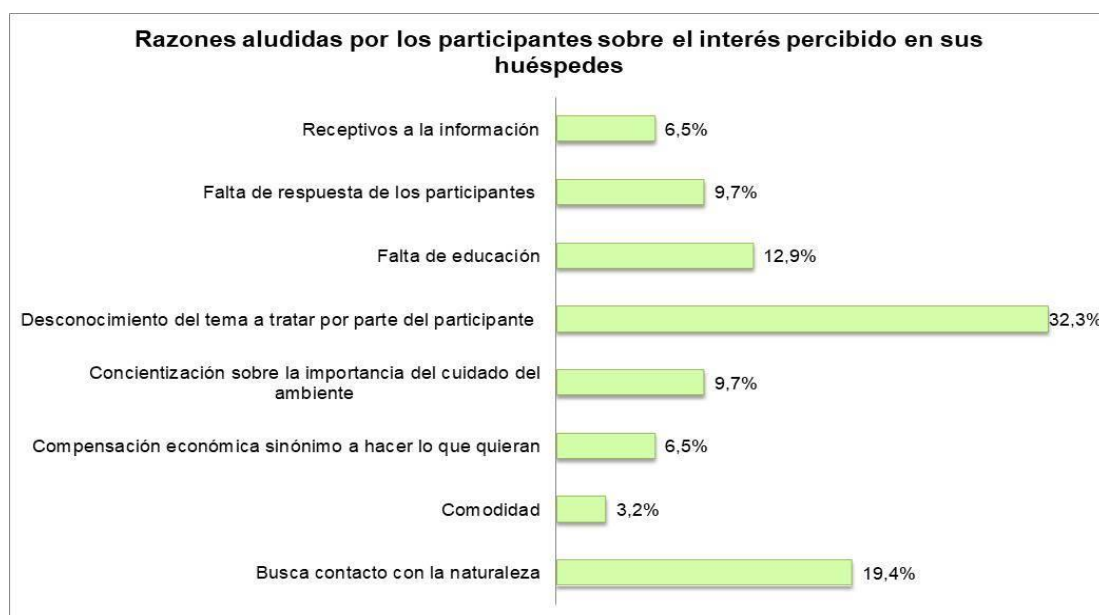
En cuanto a las respuestas que se vinculaban con la percepción de interés ecológico en sus huéspedes, los participantes destacaron (a) la búsqueda del turista por el contacto con la naturaleza (6 respuestas [19,4%]), (b) el aumento en la concientización sobre la importancia del cuidado del ambiente (3 [9,7%]) y (c) la receptividad de los turistas frente a la información sobre el cuidado del medioambiente (2 [6,5%]).

Las razones asociadas a la percepción de que a los huéspedes no les interesaba el cuidado del ambiente fueron: (a) la comodidad (1 respuesta [3,2%]), (b) la compensación económica como sinónimo de *hacer lo que quieran*, la cual fue entendida como aquellas actitudes de los huéspedes que, por haber realizado un pago, creían que tenían derecho a realizar aunque dañaran el ambiente (2 [6,5%]) y (c) falta de educación (4 [12,9%]).

Hubo participantes que mencionaron que no sabían cuál era la actitud del huésped porque no conocían el tema a tratar (10 respuestas [32,3%]), mientras que algunos participantes no respondieron a la pregunta (3 [9,7%]).

Gráfico N° 18: Razones aludidas por los participantes sobre el interés percibido en sus huéspedes





Fuente: Elaboración propia. Al haber participantes que indicaron más de una opción, el 100% estuvo representado por 31 respuestas dadas por los 30 encuestados.

3.2.1.6 Comentarios finales de los participantes:

A modo de cierre se adicionó una pregunta abierta al cuestionario, no obligatoria, donde los participantes pudieran expresar sus comentarios sobre las temáticas abordadas en la encuesta. Además de los comentarios de agradecimientos y sus buenos deseos hacia el trabajo de investigación, hubo 3 comentarios que se destacaron:

Es complicado concientizar a las personas que vienen de Buenos Aires (Encuestado N° 4).

Me gustaría ser ecoturismo, no es fácil (Encuestado N° 24).

Hacen falta más medidas para la conservación del ambiente en Tandil, principalmente en las sierras ya que hay canteras activas. Saludos (Encuestado N° 29).

3.2.2 Resultados de la entrevista a miembros de la Dirección de Turismo:

En esta subsección se abordarán los resultados de la entrevista a miembros de la Dirección de Turismo de Tandil; como se mencionó previamente, la entrevista fue enviada a través de la aplicación WhatsApp y fue respondida a través de mensajes de audio y de texto por al menos dos representantes de la Dirección, sin identificación de los respondientes.

Para la elaboración de la entrevista se formularon 18 preguntas. Los resultados fueron agrupados y clasificados en 4 temas que, a su vez, fueron subdivididos internamente teniendo en cuenta las preguntas que contemplaban. Los temas de agrupación fueron los siguientes:

1. aspectos turísticos generales del destino,
2. aspectos relacionados con la demanda,



3. vínculo del destino con la sustentabilidad y
4. la educación y comunicación.

3.2.2.1 Aspectos turísticos generales del destino:

Esta subsección contendrá los aspectos generales del destino como las características de la oferta turística actual del destino, las modalidades turísticas predominantes, los aspectos que diferencian a Tandil de otros destinos y el vínculo entre el sector público y privado, incluyendo la visión y misión del destino (se intentó recabar información sobre los lineamientos de política turística pero no se logró más que lo que se expone a continuación). Así, para la elaboración de esta sección se consideraron 6 preguntas.

La primera pregunta contempló las características generales de la oferta turística actual del destino, donde se mencionaron 4 aspectos a contemplar: alojamientos, transporte y servicios de movilidad, información al turista y atractivos y recursos turísticos.

Los respondientes indicaron que la oferta de productos y servicios desde el ámbito privado se caracterizaba por la calidad en los servicios. En cuanto a los alojamientos, el destino contaba con 6845 plazas distribuidas en 153 unidades habilitadas, con mayoría en complejos de cabañas, hoteles de distinta categoría y espacios de camping.

Los entrevistados destacaron la conectividad entre el destino y Capital Federal mediante el servicio de transporte y movilidad, así como relaciones directas con los partidos bonaerenses vecinos.

En cuanto a los servicios municipales de información al turista, Tandil contaba con tres oficinas de información distribuidas en zonas turísticas de sierra y centro.

Parte de esta información fue puesta a disposición del lector en el capítulo previo cuando se describió el destino. En función de no ser redundantes, se intenta no repetir los datos.

Con relación a los atractivos y recursos turísticos, los entrevistados indicaron a la tesista la visita a la página web de la Dirección de Turismo donde se encontraba la descripción de los atractivos del destino y mencionaron que los mismos se vinculaban con el aire libre y los espacios abiertos. Asimismo, indicaron que estaban sumando un nuevo producto turístico a su oferta, los viñedos.

En cuanto a las tendencias turísticas en el destino, los entrevistados señalaron un cambio de rumbo a partir de 2001, donde como destino natural se había caracterizado por vacaciones de una semana y comenzaron a observarse estadías más cortas. Tandil comenzó a ser un destino “de escapada”, cuyo principal mercado era Capital Federal. Al turismo natural se sumó el turismo aventura, junto al tradicional turismo cultural.

Asimismo, a diferencia de los distritos vecinos, los entrevistados destacaron que Tandil no dependía de la estacionalidad del turismo (como sí podía pasar en partidos de la costa). La otra diferencia destacada con partidos circundantes fue la actitud emprendedora de los privados de Tandil, que *a posteriori* fue acompañada por el apoyo municipal.

Los entrevistados mencionaron al Instituto Mixto de Turismo de Tandil, con formado en 2005, como prototipo de la relación entre el sector público y privado, con representantes del sector hotelero, cabañero, cámara empresaria, asociación de pequeñas y medianas empresas, asociación de guías y el sector público.



3.2.2.2 Aspectos relacionados con la demanda:

Esta subsección abordará los aspectos relacionados con la demanda del destino, desde la percepción de los entrevistados, incluyendo motivos de elección del destino, cambios en los últimos años y estrategias de adaptación de la gestión a la demanda cambiante.

La percepción de los motivos de visita del destino por la gestión se centró en la cercanía y la calidad de los productos regionales, permitiendo realizar estadías cortas, además señalaron la variedad de propuestas (cultural y natural), la accesibilidad económica, la creciente gastronomía y la oferta de aerosilla (segunda aerosilla de la provincia de Buenos Aires y primera en un espacio natural).

En cuanto a los cambios en la demanda (comparando la década actual -2010-2020- con la anterior) y las estrategias de adaptación de la gestión, los entrevistados señalaron cambios en la demanda donde había pasado de ser un destino familiar a constituirse en un destino que, si bien mantuvo la visita familiar estacional (verano e invierno), recibía también otra demanda como turismo individual y adultos mayores viajeros, sin la estacionalidad marcada por las vacaciones escolares y laborales. Estos cambios habían provocado nuevas estrategias como modificación de las estructuras de los complejos de cabañas, haciéndolo acorde a las líneas del turismo accesible e individual o parejas. Vale comentar una adaptación central que tuvo que adquirir el destino, con consecuencias satisfactorias según los entrevistados: frente al cambio de la demanda se había detectado uno de los principales problemas, el aumento de turistas que demandaban atención turística adaptada vinculada con su enfermedad celíaca, lo que trajo como consecuencia que la gastronomía tandilense hoy en día fuera una de las más destacadas en la oferta de productos para celiacos, tanto de elaboración artesanal como de producción en serie.

3.2.2.3 Vínculo del destino con la sustentabilidad:

Esta subsección responde a la indagación sobre la perspectiva de la gestión pública sobre el ecoturismo y la sustentabilidad en el destino. La información obtenida fue la siguiente.

Con respecto a la sustentabilidad, los entrevistados mencionaron que desde el ámbito municipal la Dirección de Medioambiente había gestionado puntos distribuidos en la ciudad para el reciclado de artefactos. Asimismo, se consideraba la misión conjunta pública-privada de convertir a Tandil en una *Ciudad Verde*, incluyendo el uso de paneles solares y luces led.

Otra estrategia explicada por los entrevistados fue la búsqueda de que el ámbito privado adhiriera sus productos (como servicio de cabañas) a programas provinciales relacionados al desarrollo sustentable y “buenas prácticas” vinculadas.

3.2.2.4 La educación y comunicación del destino:

En cuanto a las estrategias y contenidos de la información/formación al turista relacionada con la sustentabilidad ambiental, los entrevistados indicaron que se favorecía la participación de los proveedores de productos y servicios turísticos en capacitaciones provinciales y su obtención de la distinción de Alojamiento Turístico Sustentable (ATS). Asimismo, en el año 2020, a propósito del cambio vinculado con la pandemia donde se estaba estimulando a un turismo local, se había trabajado en conjunto con el área de medioambiente del municipio en la concientización con relación a los atractivos y su cuidado, preservación de los espacios, principalmente de las sierras, separación de residuos y centros de acopio.



Cuando se indagó específicamente sobre la última temporada (2019-2020), los entrevistados indicaron que directamente se habían abocado a la campaña de concientización 2020. Asimismo, destacaron que la mayoría de las publicaciones que la gestión municipal realizaba a través de las redes sociales sobre espacios rurales, sierras y actividades como *trekking* poseían mayor interacción y alcance que las publicaciones sobre otros aspectos como la gastronomía.

En cuanto al vínculo entre el turista y el ambiente natural y la comunidad tandilense específicamente en la temporada 2019-2020, indicaron que no poseían registro ni resultados de encuestas de satisfacción pero que los comentarios de turistas reflejados por las oficinas de informes señalaban un aprecio por la cualidad servicial, amable y anfitriona de la comunidad de Tandil, así como también los turistas destacaban la limpieza y el orden observados.



Capítulo 4: Discusión y Conclusión

4.1 Discusión:

El trabajo de tesis estuvo basado en la revisión bibliográfica, cuestionarios a miembros de los alojamientos turísticos de Tandil y la entrevista a miembros de la Dirección de Turismo del municipio con el fin de lograr describir, desde una perspectiva cualitativa y cuantitativa, la relación entre los principios y prácticas del ecoturismo y el enfoque turístico de estos organismos. Asimismo, es necesario destacar que con los resultados de esta investigación no se pretende realizar una generalización de los alojamientos turísticos de Tandil, sino describir una parte de la realidad limitada a la muestra seleccionada. Se decidió que el espacio físico de la tesis fuera Tandil por sus cualidades y cercanía física y emocional (de la tesista) y se adaptó el trabajo a fin de contextualizar en la situación de pandemia por COVID- 19.

Con relación al destino, tanto los textos académicos (Flensburg, 2016, 2017 y 2019; Guzmán Ramos y Fernández, 2014) como los miembros de la Dirección de Turismo mencionaron que los principales productos turísticos eran aquellos en los que se buscaban el contacto con la naturaleza, el turismo religioso y el turismo cultural. De estos perfiles turísticos, los encuestados destacaron que el perfil de turista que visitaba sus alojamientos turísticos buscaba el contacto con la naturaleza, ya sea para propiciar el descanso o la práctica de algún deporte o actividad al aire libre, siendo los segmentos religioso y cultural menos mencionados. Esto da cuenta de una posible diferencia (aunque no contradicción) entre lo que perciben los participantes responsables de alojamientos y lo que asumen los gestores del turismo. Asimismo, los encuestados destacaron el turista familiar y deportivo como los más frecuentes, siendo que estos segmentos no fueron mencionados por la Dirección de Turismo, ni fueron los que más se promocionaron. Esta diferencia encontrada podría deberse a distintas razones, una de las cuales podría ser la metodología que fue utilizada en esta tesis y cómo fue conducida cada exploración, donde se mostraron diferencias de puntos de vista. También puede deberse la deferencia a que el sector encuestado fue sólo el de alojamiento, quedando parte del turismo de Tandil por fuera de sus observaciones. Habría que seguir indagando esta cuestión en futuras investigaciones.

A partir de una búsqueda bibliográfica, donde se contrapusieron, compararon y pusieron en diálogo distintas fuentes, se pudieron hallar puntos en común sobre el concepto de ecoturismo en tres aspectos principales. El primer aspecto fue que el principal escenario de la actividad ecoturística era el natural y se buscaba el vínculo con el mismo. El segundo aspecto destacó que se buscaba el contacto con la comunidad y su cultura, generando beneficios a la sociedad local (como podrían ser el desarrollo de un sentimiento de pertenencia, el ingreso de divisas y la generación de empleo). Por último, el ecoturismo poseía una función educativa, donde se buscaba promover responsabilidad y comportamiento ético hacia el entorno natural y cultural, tanto para con el turista como para con la propia comunidad, gobiernos, miembros de la actividad turística y de otras actividades productivas (Cheung, 2015; Dos Santos Pires, 1998; Leal Londoño, 2017; OMT, 1999; Ospina Díaz, Mora y Romero Infante, 2013; Tapia, 2014; Trejo Castro y Marcano Navas, 2016; Villepontoux, 2013; Wight, 2002; Wood, 2003; Wu y Carrasco, 1988).

Teniendo en cuenta a Bertoni (2002) y Gil Álvarez (2012), la meta del ecoturismo es lograr sostenibilidad, intentando brindar una base de recursos en el futuro. Se busca asegurar la productividad de los recursos, conservando la biodiversidad y evitando los posibles cambios ecológicos irreversibles.



En cuanto a los resultados, se observó que para los encuestados la práctica de ecoturismo en el destino se relacionaba con dos aspectos principales: la gestión de recursos tanto del agua (evitando su uso indebido en el lavado de toallas) como del ambiente (contacto con la naturaleza), energía eléctrica (uso de energía solar) y residuos (separación y reciclaje [siendo esta última opción la más mencionada]), así como también el ecoturismo se asociaba, para los encuestados, a las actividades turísticas y recreativas como la visita a atractivos naturales y realización de actividades al aire libre.

Se puede señalar que las razones que ofrecieron los respondientes por las cuales habían mencionado esas actividades se vincularon directamente con los tres aspectos mencionados previamente sobre el ecoturismo. Los encuestados relacionaron esas prácticas ecoturísticas en el destino por su vínculo con la naturaleza, señalando que las actividades ecoturísticas propiciaban la articulación entre los sujetos y la naturaleza, por el cuidado del ambiente, por su relación con la comunidad local, intentando reducir al máximo su impacto, por la importancia de la educación y concientización del medioambiente y del cuidado de los recursos y por su vínculo con la ecología. Asimismo, los participantes destacaron que estas prácticas se relacionaban con la responsabilidad del turista (cuidando los espacios por los que transitaba) y del residente (al transmitir una cultura ecológica con relación al respeto y preservación el paisaje, fomentando una conducta sustentable). Esto permite sugerir, a modo de hipótesis de trabajo, que habría una consciencia ecológica en el grupo indagado, lo cual podría deberse a situaciones de capacitación y promoción por parte de los gestores municipales (que fueron mencionadas en la entrevista) o por otras razones, cuestión a indagar en futuras investigaciones.

La actividad ecoturística puede producir efectos positivos (beneficios) y negativos (costos) en el ambiente y en la propia comunidad. Weaver (2002), Orgaz Agüera (2014), Cheung (2015) y Mansilla y Milano (2018) mencionaron como efectos positivos el incremento de puestos de trabajo, el surgimiento de proyectos diseñados para fomentar y garantizar la educación ambiental tanto de la comunidad como de los visitantes, la diversificación de la economía, una distribución de recursos económicos y la inversión en infraestructura, equipamientos y servicios básicos. En cuanto a los costos, Ospina Díaz, Mora y Romero Infante (2013), Villepontoux (2013) y Tapia (2014) señalaron el efecto no deseado pero posible de contaminación ambiental, visual y acústica frente al aumento de turistas en un destino, los cambios de precios en los productos derivados de las fluctuaciones de la demanda, la inflación y distorsiones en la economía local, la precariedad en que puede caer el empleo generado y desencuentros en la interacción entre las costumbres y culturas de los viajeros y de la propia comunidad que pueden provocar cambios sociales y pérdida de identidad y sentido de pertenencia por parte de la población local.

Respecto a estas cuestiones, los respondientes de la encuesta mencionaron costos y beneficios de la práctica ecoturística en el destino. Fueron identificados mayoritariamente beneficios, principalmente beneficio para el ambiente, para la ciudad y el ciudadano y el uso óptimo de los recursos, lo cual condice con algunos aspectos señalados por la literatura. Como parte de los costos, coincidiendo en ciertos aspectos con lo expresado previamente por los autores, se identificaron el cambio de hábitos y creencias por parte del personal y los turistas, siendo el costo económico el principalmente identificado y el factor temporal (es decir, el tiempo destinado por los responsables en implementar las estrategias ecológicas), los aspectos adicionales.

Al analizar los costos y beneficios en relación específica a los establecimientos gestionados por los respondientes, se observó similitud con aquellos mencionados como parte de los costos y beneficios de las prácticas ecoturísticas en el destino.



Como parte de los beneficios se indicaron beneficios para el ambiente, impositivo, gestión de recursos y atracción del público objetivo. Como parte de los costos se identificaron costo económico, factor temporal, falta de elección por parte del público y cambio en el hábito.

En el caso particular de los establecimientos, las prácticas ecoturísticas implementadas fueron muy similares a aquellas identificadas en el destino, dando cuenta los dos principales aspectos que, para los encuestados, significaba el ecoturismo: gestión de recursos y actividad turística.

Tal como ha afirmado Ojeda Muñoz (2014), las medidas ambientales se relacionan con la energía, el agua, residuos, conservación de la biodiversidad, comunidad local y su cultura. Los resultados de la tesis se acercaron a lo mencionado por Ojeda Muñoz, pues las prácticas se relacionaron con la gestión de recursos, la difusión de la importancia ambiental (cartelerías o difusión oral) y la realización de capacitaciones tanto a turistas como al personal. Este autor planteó los desafíos del sector vinculados con el uso del agua y la generación y gestión de residuos, siendo éstos los más destacados y aplicados por los participantes de la encuesta. Asimismo, en la temporada 2019-2020 los respondientes de la encuesta adicionaron tres estrategias a las antes mencionadas: la gestión del gas (cuidado y reducción del consumo de gas), el cuidado del paisaje (mantenimiento de parques) y la compra de productos locales.

Los aspectos socioculturales del ecoturismo destacados por Ojeda Muñoz (2014) se relacionan principalmente con el empleo de la comunidad local y la difusión y exhibición de las manifestaciones culturales y artísticas. Los resultados de las encuestas señalaron que eran los propios tandilenses los que se ocupaban de las tareas de los establecimientos, es decir, el empleo de la comunidad local, así como también que se utilizaban y promocionaban los productos locales en los propios establecimientos (ya sea desde los artículos de limpieza hasta productos de la gastronomía típica tandilense como quesos y salames). Asimismo, los respondientes destacaron aquellos aspectos que les gustaría implementar y que no lo hacían al momento, los cuales se relacionaron con la participación de seminarios vinculados a la reducción de residuos y a la gestión de pasantías o prácticas profesionales por parte de los estudiantes universitarios de la ciudad, lo cual se vincula con los aspectos educacionales y formativos del ecoturismo.

Guzmán Ramos y Fernández (2014) estudiaron las principales problemáticas ambientales de las cabañas en Tandil, incluyendo gestión de agua, consumo de energía, gestión de residuos, políticas de compra y educación ambiental. En los resultados de esta tesis se observó que los respondientes identificaban al consumo de energía como la más destacada, seguida por la gestión del agua y el cuidado del ambiente y que las menos destacadas habían sido la gestión de residuos y la política de compra.

Por su parte, Fernández, Van Morlegan y Guzmán Ramos (2008) estudiaron el comportamiento ambiental de los complejos de cabañas en Tandil, señalando que este sector tenía un efecto significativo en el medioambiente y los recursos naturales y culturales y en su análisis mostraron el desconocimiento por parte del sector tanto del entorno como del impacto producido por el mismo. A más de 10 años de su estudio, en esta tesis se observa que el interés de los gestores de establecimientos iba en aumento tanto respecto al impacto tanto en el ambiente como en la comunidad local y que los mismos estaban incorporando mecanismos para lograr una gestión sustentable del servicio. Asimismo, se destacó en los resultados de la tesis que ciertas problemáticas debían ser gestionadas por los gestores municipales, lo cual también es mencionado por la bibliografía revisada.



Como se mencionó en párrafos previos, uno de los aspectos destacados del ecoturismo se refiere a su función educativa. Para llevar a cabo el desarrollo sostenible de la actividad turística la educación ambiental es clave ya que tiende a un cambio en la conciencia del turista y del residente. Se fomenta el cambio social a partir del desarrollo de valores, actitudes y habilidades para lograr una responsabilidad ambiental, una mejor relación entre los humanos y el medio, prevenir y resolver problemas ambientales y desarrollar estilos de vida más favorables a la sostenibilidad del entorno (Blasco Lázaro, 2005; Calixto Flores y Herrera Reyes, 2010; Navarrete, 2011).

Algunas fuentes consultadas en esta tesis (Ceballos Lascuráin, 1998; Fernández y Guzmán Ramos, 2015; Ministério do Turismo, 2008; Polotto, 2016) discuten estrategias de educación ambiental tanto para individuos como para empresas, señalando que la educación ambiental incluye acciones vinculadas con la responsabilidad social empresarial, certificaciones de sostenibilidad, ecoetiquetas, programas de certificación turística, diseño de charlas en cuanto al manejo de residuos por parte de la gestión pública e implementación de infraestructura como carteles, señalización y material interpretativo para concientizar ecológicamente a los visitantes y a la comunidad local.

Con respecto a estas medidas, a través del análisis de datos se observó que la más destacada por los proveedores de servicios de alojamiento encuestados fue la utilización de cartelería referida al cuidado del entorno y de los recursos. Sin embargo, la mayoría de los encuestados mencionó que no aplicaba ninguna estrategia de educación ambiental específica.

Asimismo, con relación a la participación en algún programa relacionado con estrategias ecológicas en los establecimientos (como es el programa Hoteles Más Verdes), incluido el tema de ecoetiqueta, solo un pequeño porcentaje manifestó que participaba, un poco menos de la mitad desconocía el tema y más de la mitad no participaba. Las razones indicadas fueron que poseían otras prioridades, o que desde el programa exigían demasiados requisitos, la imposibilidad de incorporar hábitos ecológicos, la falta de tiempo y de recursos y el desconocimiento del programa.

Coincidiendo con lo que algunos autores han mencionado (Flensburg, 2016, 2017 y 2019; Jiménez y Asuaga, 2003), para este grupo una problemática central con respecto a la aplicación de estrategias ambientales se relacionaba con el alto costo de las mismas, tanto para adquirir la propia certificación o ecoetiqueta como el costo referido a los aspectos que debían modificar para gestionar de forma eficiente y responsable los recursos, es decir lograr ser sostenible.

Parte fundamental del proceso de educación ambiental, según Wu y Carrasco (1988) y Bueno y Pires (2006), se basa en informar, formar y concientizar al turista. Esto implica fomentar la comunicación sobre las actividades inherentes al producto ecoturístico e incentivar a las personas a comportarse adecuadamente en las áreas visitadas. Estos autores proponen como estrategia dar apoyo a programas específicos de educación ambiental formal como procesos por medio de los cuales el individuo y la comunidad reconocen valores sociales, conocimientos, habilidades, actitudes y competencias para conservar los recursos naturales, la cultura, la calidad de vida y propiciar su equilibrio y sustentabilidad.

Según los encuestados, los aspectos que mayormente se comunicaban fueron los generales del establecimiento (como los horarios del *check in*) a través de charlas informales o cartelería. Si bien los aspectos referidos al cuidado del medioambiente no eran los más destacados, resultó interesante que los respondientes señalaron que, de darse las condiciones, había aspectos en los que querían trabajar, como la inclusión



de cestos de residuos diferenciados según su origen o cartelería indicando el apagado de luces cuando no se utilizaban en las habitaciones.

A pesar de señalar que no hacían educación ambiental específicamente, algunos de los respondientes indicaron que los medios de comunicación para informar respecto al respeto, protección y conservación del paisaje eran la comunicación verbal presencial y la comunicación visual. Otros participantes indicaron que no realizaban estas acciones debido a que les había resultado imposible comunicar a los huéspedes acerca del este tema por no saber cómo hacerlo, por la imposibilidad de contacto con los huéspedes dada la modalidad de gestión del establecimiento o por el desconocimiento del tema a tratar.

Los respondientes indicaron que las situaciones con los huéspedes cuando se había intentado la comunicación sobre el cuidado del ambiente habían sido básicamente dos. Luego de un diálogo orientado a la concientización, los huéspedes presentaban dos actitudes: por un lado, una demostración de malestar y, por otro, una actitud positiva frente a la recomendación del cuidado del ambiente. Asimismo, los participantes destacaron que percibían un descuido del ambiente por parte del turista y que los aspectos que a los huéspedes resultaba más difícil respetar se relacionaban con el cuidado de la energía eléctrica, puntualmente con el apagado de luces cuando no eran necesarias, y con la programación de los aires acondicionados. Asimismo, los participantes atribuían estas conductas de sus huéspedes a la falta de concientización, la costumbre, el gasto innecesario y excesivo de recursos debido a haber pagado por el servicio en la tarifa, la falta de gestión municipal o del propio establecimiento y la falta de hábitos y educación por parte de los huéspedes con relación al cuidado de los recursos.

Específicamente en la temporada 2019-2020 la percepción del comportamiento de sus huéspedes por parte de los gestores de alojamientos turísticos fue diversa, para algunos de los respondientes sus huéspedes respetaban las normas establecidas, mientras que para otros no se respetaba lo ecológico-medioambiental. Sobre el comportamiento respetuoso del ambiente, las razones aludidas se relacionaron principalmente por una aceptación por parte de los huéspedes sobre la gestión de residuos y porque poseían un hábito de conciencia. Por otro lado, el comportamiento poco respetuoso de los recursos medioambientales se relacionó con la compensación económica que, según los participantes, les daba derecho a gastar los recursos excesivos e innecesariamente y no cuidar, el uso excesivo de recursos energéticos, la falta de concientización y el malestar frente al intento de concientización por parte del personal de los alojamientos.

Las maneras indicadas por los participantes para mejorar los aspectos que, a su juicio, los huéspedes no respetaban se vincularon directamente con las estrategias de educación ambiental como la implementación de cartelería informativa, capacitación y charlas, tanto al personal como al turista, sobre la importancia del cuidado de los recursos. Esto contrasta de algún modo con el reconocimiento que estos mismos respondientes habían hecho de su ausencia de acciones específicas de educación ambiental. Una razón para este contraste podría radicar en que no existiría un acuerdo sobre lo que es la educación ambiental, asumiendo distintas caracterizaciones más fundadas en el prejuicio que en el conocimiento certero. Esto podría constituir una hipótesis de trabajo para continuar trabajando sobre el tema en futuras indagaciones.

En la revisión bibliográfica realizada en esta tesis se mencionaron a autores como D'Alessandro (2011), quien señala los factores que impulsaron el surgimiento del turismo sustentable, tales como el reconocimiento por parte de los sujetos con respecto al agotamiento de los recursos naturales y medioambientales y la necesidad



de protegerlos y conservarlos, manteniendo en equilibrio con los intereses económicos, sociales y culturales de la sociedad. Esto mismo se puede visualizar a través de los motivos expresados por los participantes para mejorar el comportamiento de los huéspedes respecto a las medidas ecológicas, centrados en el beneficio colectivo, el cuidado del ambiente o la forma personal de contribuir al cuidado del ambiente e importancia del cuidado de los recursos energéticos y la gestión de residuos.

Diversos autores mencionaron que desde la década de los '90 hasta la actualidad se ha observado un incremento en la preocupación por las cuestiones medioambientales y sociales por parte de la población, donde las personas se interesan en que sus prácticas cotidianas sean menos perjudiciales para el ambiente y para la sociedad en general, orientándose así hacia un consumo considerado más ético (Pforr, 2001). Esto mismo se pudo observar en algunos de los resultados de las encuestas y en la entrevista a miembros de la Dirección de Turismo, donde se manifestó que a los huéspedes y turistas les interesaban las cuestiones medioambientales, que buscaban el contacto con la naturaleza y se percibía un aumento en la concientización sobre la importancia del cuidado del ambiente; asimismo, se señaló que había una buena receptividad de los turistas frente a la información sobre el cuidado del medioambiente. Como se ha observado más arriba, no todos los respondientes de la encuesta coincidieron en esto pero resulta interesante destacar que algunos sí.

Así como se produjeron cambios en la demanda, hubo también cambios por parte de la oferta, tanto desde el ámbito privado como se ha visto con las propuestas y estrategias sustentables por parte de los establecimientos hoteleros como por parte de la gestión pública. Distintos autores revisados en esta tesis han mencionado principalmente tres estrategias sustentables: buenas prácticas ambientales, eficiencia energética y responsabilidad social empresarial. De acuerdo a lo respondido por la gestión municipal, estas estrategias han sido aplicadas por la Dirección de Turismo.

Las buenas prácticas ambientales son acciones destinadas a la reducción del impacto ambiental y social de la actividad humana, así como evitar al máximo posible la pérdida de materiales y recursos a través de la implementación de cambios en los hábitos y actitudes de las personas (Hoteles más verdes, 2017; Martín Curbelo, 2018). Esto fue mencionado no sólo por la bibliografía sino también por los entrevistados que indicaron la puesta en marcha de acciones para incentivar a los hoteles a gestionar ciertas certificaciones y la implementación de buenas prácticas ambientales.

Por otra parte, la eficiencia energética es entendida como la producción de productos y servicios utilizando menos energía y produciendo la propia energía, lo cual se reflejó en la entrevista al mencionar la utilización de paneles solares e iluminación led. Por último, la responsabilidad social empresarial hace referencia a la necesidad y obligación de las empresas e instituciones de mantener una conducta respetuosa para con la sociedad, legalidad, ética, moral y cuidado del ambiente (Ministerio de Energía y Minería y Ministerio de Turismo, 2017) y, respecto a esto, los gestores municipales expresaron su apoyo a aquellos que ofrecían productos con algún vínculo a la sustentabilidad como la participación en el programa Alojamientos Turísticos Sustentables de la provincia de Buenos Aires. Asimismo, los entrevistados señalaron que, en la actualidad, como propósito del cambio motivado por la pandemia se estaba estimulando al turismo local, trabajando en conjunto con el área municipal de medioambiente sobre la concientización con relación a los atractivos y su cuidado, preservación de los espacios, principalmente de las sierras, separación de residuos y centros de acopio de materiales para su reciclado.



Por último cabe destacar lo expresado por Guala y Szmulewicz (2007), quienes realizaron una evaluación basada en las buenas prácticas del ecoturismo comunitario y en sus resultados resaltaron la importancia de realizar evaluaciones respecto a la satisfacción del cliente para, así, poder orientar la sostenibilidad hacia las necesidades del turista que visitaba ese destino. Podría sugerirse, por lo expresado en la entrevista, que una dirección de la gestión pública hacia la concreción de estas evaluaciones sería apropiada para conocer más al turista, sus comportamientos, expectativas y necesidades, así como también la gestión privada podría colaborar desde su cercanía al turista. Podría diseñarse un estudio piloto donde se implementara una evaluación de satisfacción (del turista y del residente) a fin de explorar estas cuestiones, lo cual podría sugerirse como indagación *a posteriori* de esta tesis.

4.2 Conclusión:

A modo de conclusión, siguiendo lo expresado por Bertoni (2002) que señala que el turismo alternativo es considerado un turismo activo, cuya principal motivación es realizar actividades en contacto con la naturaleza y las expresiones culturales, comprometiéndose a conocer, respetar y disfrutar de las mismas, que incluye al turismo aventura, rural y ecoturismo, se puede sugerir que el destino Tandil tiene la potencialidad para el desarrollo de este tipo de turismo y que existen iniciativas implementadas e intenciones de implementación que pueden colaborar con este objetivo. El destino posee potencial para desarrollar el turismo ecológico, evidenciado por la variedad de atractivos tanto naturales como culturales que el destino ofrece, las políticas de adaptación y de corte ambientalista de la gestión municipal y la disposición de ciertos responsables de la gestión privada (particularmente en esta tesis hemos trabajado con responsables de alojamientos turísticos).

El turismo ecológico o ecoturismo puede ser considerado como una modalidad turística (Bertoni, 2002; Gil Álvarez, 2012), una estrategia para lograr el desarrollo sostenible (Wu y Carrasco, 1988) o como un enfoque aplicando sus principios a diversas tipologías turísticas (Cheung, 2015; Dos Santos Pires, 1998). A pesar de las visiones y concepciones de *turismo ecológico*, en esta tesis se decidió abordarlo como un enfoque. Esto se debe a la amplitud de dimensiones que aborda el concepto (ambiental, cultural, económica y educativa) y que puede aplicarse a distintos tipos de turismo, tendiendo a favorecer la conservación de los recursos, la inclusión de la comunidad local a la actividad turística y la concientización de los turistas y de la propia comunidad, sin quedar limitado al objetivo de un tipo de turismo en particular.

A lo largo de los años, desde el sector público y privado del destino estudiado en esta tesis se ha mostrado una capacidad para adaptarse a los cambios y planificar nuevas estrategias. Así, desde el año 2010 hasta la actualidad se ha modificado la propuesta turística para satisfacer las necesidades de los turistas que visitan el destino. Con la actual situación de pandemia por COVID-19, esa capacidad de adaptación ha vuelto a manifestarse volcando los esfuerzos hacia la posibilidad de que la comunidad local pueda vivir la experiencia turística tandilense. Desde el sector público se han incentivado las campañas para concientizar a los tandilenses sobre la importancia del cuidado de los recursos y atractivos turísticos que posee el destino así como la preservación de los espacios naturales y las estrategias del municipio para gestionar de una manera responsable los residuos.

Realizando una primera mirada sobre los aspectos ecológicos se puede decir que tanto desde el sector público como privado se está trabajando en el desarrollo de estrategias ecológicas que contemplen las diversas dimensiones de la sostenibilidad (económica, social, cultural, ambiental y política). Sin embargo, es necesario el trabajo conjunto para potenciar este desarrollo y lograr avances respecto a esta cuestión. Una



cuestión clave podría ser la realización de estudios de satisfacción tanto de la población local como del turista.

En estudios previos se han señalado ciertos aspectos a mejorar para reducir los impactos negativos del turismo (Cheung, 2015). En los resultados de esta tesis, estos aspectos, referidos al desarrollo de las capacidades para mejorar el empleo local, la capacitación constante, los esquemas de certificación de sostenibilidad y la aplicación de la normativa vigente, fueron medidas mencionadas y utilizadas por la gestión pública del turismo. Esto da cuenta de una responsabilidad y compromiso por parte del municipio respecto a los efectos socioeconómicos y ambientales que provoca la actividad turística.

Como parte del vínculo entre los alojamientos turísticos y el impacto ambiental se destacan una serie de conceptos como son las buenas prácticas ambientales, la ecoeficiencia, la eficiencia energética y la responsabilidad social empresarial (Hoteles más verdes, 2017; Martín Curbelo, 2018; Ministerio de Energía y Minería y Ministerio de Turismo, 2017). Los establecimientos que participaron de esta tesis mencionaron aspectos que se pueden relacionar con la implementación de buenas prácticas ambientales, la eficiencia energética y la responsabilidad social empresarial. Estas acciones se vinculan con estrategias para reducir y optimizar el consumo de energía sin resignar confort, el fomento de cambios en hábitos y actitudes de las personas y la adopción de una nueva ética para con la sociedad y la naturaleza.

Es importante destacar la necesidad de desarrollar propuestas turísticas que contemplen el desarrollo ambiental, social, cultural, económico y políticamente sustentable (Guimarães, 1994; 2002; 2003; OMT, 1999), tanto contemplando el acceso, uso y preservación de los recursos naturales y culturales y la reducción de las desigualdades sociales, la generación de beneficios y su justa distribución entre la comunidad local, como garantizando el acceso y participación de los ciudadanos en el proceso de toma de decisiones. En esta tarea resulta de primera relevancia la presencia y compromiso de la gestión pública, a fin de asegurar un proceso transparente, informado y participativo para la toma de decisiones a favor del desarrollo sustentable de la población y su entorno natural y cultural.

Asimismo, resulta relevante el diálogo entre responsables del turismo del sector público y del sector privado. Tandil ha institucionalizado ese diálogo en el Instituto Mixto de Turismo, donde los ámbitos público y privado (incluyendo ONGs y el ámbito académico) dialogan respecto a los asuntos turísticos, generando oportunidades de participación conjunta y cogestión en la toma de decisiones. Esta actividad conjunta contempla la sustentabilidad ambiental, social, cultural y económica de los proyectos y propuestas turísticas, intentando lograr el desarrollo armonioso de las dimensiones de la sustentabilidad.

Luego de realizar el análisis e interpretación de datos quedan preguntas abiertas e hipótesis de trabajo que se han planteado en la sección de discusión y que representan aspectos en los que se podría trabajar en futuras investigaciones. A los mencionados podría agregarse una inquietud que surgió al comparar las respuestas de encuestados con los resultados de la entrevista, donde se podría estudiar la factibilidad de potenciar ciertos nichos turísticos como el turista deportivo, de negocios, turistas vinculados al ámbito científico y académico, que fueron mencionados por los encuestados pero no fueron considerados por la gestión pública o al menos no fueron mencionados en la entrevista.

Finalmente, debido a su diversidad de atractivos y recursos turísticos y a la adaptabilidad del destino frente a la cambiante situación, se podría potenciar el



desarrollo del ecoturismo a pesar de que actualmente no se considere como principal producto turístico del destino. Tandil posee aquellas características necesarias para la implementación y desarrollo del turismo ecológico, tanto por sus recursos naturales como culturales, la participación de la comunidad local en la actividad turística y las diversas estrategias implementadas por la gestión pública y privada sobre la educación ambiental.



Bibliografía:

- Amaris Cervantes, O. (2020). COVID 19: Expresión del impacto global del capitalismo en la biodiversidad. *Revista Rupturas*, 33-37. Recuperado desde: <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rupturas/article/view/2921>
- Bassotti, G. (2003). Factores de calidad en ecoturismo: una visión práctica para su aplicación. *Estudios y perspectivas en turismo*, 12(1), 7-23. Recuperado desde: https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=FACTORES+DE+CALIDAD+EN+ECOTURISMO&btnG=
- Benseny, G. (2009). El turismo como estrategia de desarrollo en territorio litoral. *Cuestiones socio-institucionales. Aportes y transferencias*, 13(1), 27-66. Recuperado desde: <http://nulan.mdp.edu.ar/1545/>
- Benseny, G. (2010). Dimensión Socio-Institucional: Actividad turística y cuestiones institucionales. *Turismo y territorio. Desarrollo turístico: del diagnóstico a la proposición*, 95. Recuperado desde: <https://core.ac.uk/download/pdf/11677037.pdf>
- Bertoni, M. (2002). Turismo ecológico. Puesta en valor de la Cuenca del Salado. *Aportes y Transferencias*, 6(1), 27-68. Recuperado desde: <http://nulan.mdp.edu.ar/255/>
- Blamey, R. K. (1997). Ecotourism: The search for an operational definition. *Journal of sustainable tourism*, 5(2), 109-130. Recuperado desde: https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Ecotourism%3A+The+Search+for+an+Operational+Definition&btnG=
- Blasco Lázaro, M. (2005). *Introducción*. 1º Jornadas sobre Turismo Sostenible. Aragón (2005). Recuperado desde: <https://www.aragon.es/documents/20127/674325/INTRODUCCION-2019.06.12.11.39.00.pdf/ede0fddd-740e-bbf1-60f0-c3a8288d167f>
- Bonadeo, A. (2017). Turismo sostenible y buenas prácticas ambientales en Tandil. Artículo de divulgación universitaria, Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires. Recuperado desde: <https://www.unicen.edu.ar/content/turismo-sostenible-y-buenas-pr%C3%A1cticas-ambientales-en-tandil>
- Bringas Rábago, N. L., y Ojeda Revah, L. (2000). El ecoturismo: ¿una nueva modalidad del turismo de masas? *Economía, sociedad y territorio*, 2(7), 373-403. Recuperado desde: <https://www.redalyc.org/pdf/111/11100701.pdf>
- Brundtland, G. H. (1987). Informe de la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo: Nuestro futuro común. Documentos de las Naciones Unidas, Recolección de un Consejo de Administración de Acuerdos Globales. Recuperado desde: http://www.ecominga.ugam.ca/PDF/BIBLIOGRAPHIE/GUIDE_Lecture_1/CM-MAD-Informe-Comision-Brundtland-sobre-Medio-Ambiente-Desarrollo.pdf
- Bueno, F., y Pires, P. (2006). Ecoturismo e educação ambiental: possibilidades e potencialidades de conservação da natureza. *Seminário de pesquisa em turismo do MERCOSUL*, Universidade de Caxias do Sul- Mestrado em Turismo



- Caxias do Sul, RS, Brasil. Recuperado desde: https://www.ucs.br/ucs/tplSemMenus/eventos/seminarios_semintur/semin_tur_4/arquivos_4_seminario/GT08-5.pdf
- Calixto Flores, R. y Herrera Reyes, L. (2010). Estudio sobre las percepciones y la educación ambiental. *Tiempo de educar*, 11(22), 227-249. Recuperado desde: <https://www.redalyc.org/pdf/311/31121072004.pdf>
- Capristo, M. V. (2018). Turismo y transformaciones socio-territoriales recientes en el destino turístico Tandil, Argentina. Cambios en la oferta, la demanda y la política sectorial (2000-2015). Tesis de maestría. Universidad Nacional de Quilmes, Bernal, Argentina. Recuperado desde: <http://ridaa.unq.edu.ar/handle/20.500.11807/2056>
- Cardoso Jiménez, C. (2012). *Turismo Sostenible: una revisión conceptual aplicada*. Universidad Autónoma del Estado de México. Recuperado desde: <https://www.redalyc.org/pdf/1934/193420679001.pdf>
- Ceballos Lascuráin, H. (1998). *Ecoturismo: naturaleza y desarrollo sostenible*. Editorial Diana, S.A. México, D.F. Recuperado desde: <https://silo.tips/download/ecoturismo-naturaleza-y-desarrollo-sostenible>
- Cheung, H. (2015). Ecotourism as a multidisciplinary conservation approach in Africa. *Therya*, 6(1), 31-41. Recuperado desde: <https://www.redalyc.org/pdf/4023/402336276003.pdf>
- Christian, D. A. (2018). Ecoturismo como una herramienta para la conservación de áreas vulnerables en Antigua y Barbuda. Trabajo final de grado. Licenciatura en Turismo. Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de La Plata. Recuperado desde: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:a0Nqo1asr6AJ:catalo.go.econo.unlp.edu.ar/meran/getDocument.pl%3Fid%3D2011+&cd=2&hl=es-419&ct=clnk&gl=ar>
- Civale, M. (2017). La Usina de Tandil y las energías renovables. Divulgación Universitaria. Tandil. Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires. Recuperado desde: <https://www.unicen.edu.ar/content/la-usina-de-tandil-y-las-energ%C3%ADas-renovables>
- Conti A., Charne U., Moscoso F. y Comparato G, (2013). El papel del patrimonio en la diversificación de la oferta turística. *X Jornadas de Sociología*. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires. Recuperado desde: <http://cdsa.aacademica.org/000-038/308.pdf>
- D' Alessandro, J (2011). *El nuevo paradigma de la actividad. Turismo Sustentable: la conciencia socio-ambiental por encima del negocio*. Agencia CTyS. Universidad Nacional de La Matanza. Recuperado desde: <http://www.ctys.com.ar/index.php?idPage=20&idArticulo=340&seccion=4&categoria=17>
- Decreto N° 1680. Honorable Consejo Deliberante de Tandil. Tandil, Argentina, 13 de agosto de 2001. Recuperado desde: <http://www.hcdtandil.gob.ar/legislacion/Decreto-1680.html>
- Decreto Provincial N° 13. Departamento de Jefatura de Gabinete de Ministros. La Plata, Buenos Aires, Argentina, 3 de enero de 2014. Recuperado desde: http://www.mp.qba.gov.ar/turismo/downloads/Decreto_13_de_2014.pdf



- Decreto Provincial N° 3030. Gobierno de la Provincia de Buenos Aires. La Plata, Buenos Aires, Argentina, 30 de diciembre de 1977. Recuperado desde: <https://normas.gba.gob.ar/ar-b/decreto/1977/3030/180604>
- Decreto Provincial N° 659. Gobierno de la Provincia de Buenos Aires. La Plata, Buenos Aires, Argentina, 16 de mayo de 2007. Recuperado desde: <https://normas.gba.gob.ar/ar-b/decreto/2007/659/39976>
- Decreto/ Ordenanza N° 2517. Honorable Consejo Deliberante de Tandil. Tandil, Argentina, 18 de octubre de 1977. Recuperado desde: <http://www.hcdtandil.gob.ar/legislacion/DecretoOrdenanza-2517.html>
- Dirección de Turismo de Tandil, (2020). Visitado el 7 de julio de 2020. Recuperado desde: <https://turismo.tandil.gov.ar/>
- Dirección de Turismo de Tandil, (2013). Se presentó la cuarta edición del programa conociendo mi Tandil. Recuperado desde: <https://www.tandil.gov.ar/novedades/6019/SE-PRESENTO-LA-CUARTA-EDICION-DEL-PROGRAMA-CONOCIENDO-MI-TANDIL-.html>
- Dos Santos Pires, P. (1998). A dimensão conceitual do ecoturismo. Turismo- Visão e Ação, 1(1), 75-91. Recuperado desde: <http://files.zagueuhenrique.webnode.com/200000822-201bf20906/A%20DIMENS%C3%83O%20CONCEITUAL%20DO%20turismo.pdf>
- Durán Romero, G. (2020). COVID-19 y el espejismo de la mejora ambiental. ICEI Papers Covid-19. Instituto Complutense de Estudios Internacionales. Recuperado desde: <https://eprints.ucm.es/60030/1/N%C2%BA%205.pdf>
- Elías, S. y Murello, D. (2013). Alojamiento turístico sustentable. Caso de estudio: destino turístico en el sudoeste de la provincia de Buenos Aires. Revista TURyDES Investigación en Turismo y Desarrollo Local, 6 (15). Recuperado desde: https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=El%C3%ADas%2C+S.+y+Murello%2C+D.+%282013%29.+Alojamiento+tur%C3%ADstico+sustentable.+Caso+de+estudio%3A+destino+tur%C3%ADstico+en+el+sudoeste+de+la+provincia+de+Buenos+Aires.+&btnG=
- Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina. (2005). Manual de uso racional de energía. Recuperado desde: <http://www.ahrcc.org.ar/ descargas/Manual-Uso-Racional-de-la-Energia.pdf>
- Fennell, DA (2007). Ecoturismo. Tercera Edición. Routledge, Taylor y Francis Group. ISBN10:0-415-42931-5 (pbk). Recuperado desde: <https://books.google.com.ar/books?id=v0LfLPeBiXYC&printsec=frontcover&dq=inauthor:%22David+A.+Fennell%22&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwinufu-nbHoAhWJD7kGHaWpDKIQwUIRTAC#v=onepage&q&f=false>
- Fernandes Guzzo, R., y Machado Do Nascimento, L. F. (2013). Prácticas ambientales y desempeño organizacional en la hotelería. Estudios y perspectivas en turismo, 22(2). Recuperado desde: <https://www.redalyc.org/pdf/1807/180726078008.pdf>
- Fernández Alles, M. T. y Cuadrado Marqués, R. (2011). La responsabilidad social empresarial en el sector hotelero: revisión de la literatura científica. Cuadernos de turismo, (28), 47-57. Recuperado desde: <https://revistas.um.es/turismo/article/view/147181>



- Fernández, G., Van Morlegan, C., y Guzmán Ramos, A. (2007). Alojamientos Turísticos y Medio Ambiente. Diagnóstico Ambiental de los Complejos de Cabañas en Tandil. Argentina. Gestión Turística, (7), 27-37. Recuperado desde: <https://www.redalyc.org/pdf/2233/223314980002.pdf>
- Fernández, G., y Guzmán Ramos, A. (2010). Los stakeholders y su rol en la gestión ambiental. Revista Hospitalidade, 7(2), 3-24. Recuperado desde: <https://revhosp.org/hospitalidade/article/view/349>
- Fernández, G., y Guzmán Ramos, A. (2015). Tandil ¿un destino de turismo aventura?: un análisis de las características de la oferta. Realidad. Tendencias y Desafíos en Turismo (CONDET), 13(1). Recuperado desde: https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=TANDIL%3A%2C%20BFUN+DESTINO+DE+TURISMO+AVENTURA%3F+UN+ANALISIS+DE+LAS+CARACTERISTICAS+DE+LA+OFERTA.+CITA%3A&btnG=#d=gs_cit&u=%2Fscholar%3Fq%3Dinfo%3AqHj6o96NsOkJ%3Ascholar.google.com%2F%26output%3Dcite%26scirp%3D0%26hl%3Des
- Flensburg, K. I. (2016). Eficiencia energética en alojamientos turísticos del destino Tandil. Estudio de Caso, 2015. Trabajo final de grado. Licenciatura en Turismo. Facultad de Ciencias Humanas, Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires. Recuperado desde: https://www.ridaa.unicen.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/123456789/1500/Tesis_Flensburg_Karen.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Flensburg, K. I. (2017). Eficiencia energética en alojamientos turísticos del destino Tandil: estudio de caso 2015. Trabajo final de grado. Licenciatura en Turismo. Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires. Recuperado desde: <https://www.ridaa.unicen.edu.ar/xmlui/handle/123456789/1500>
- Flensburg, K. I. (2019). Problemática energética global: desafíos y oportunidades para los alojamientos turísticos. 1º Congreso de Profesionales en Turismo, Tandil. Recuperado desde: <https://digital.cic.gba.gob.ar/handle/11746/10477>
- Flensburg, K. I. (2020). Hacia la construcción de la pirámide energética: desafíos en los alojamientos turísticos de la provincia de Buenos Aires, Argentina. Aportes y Transferencias, 18. Recuperado desde: https://digital.cic.gba.gob.ar/bitstream/handle/11746/10615/11746_10615.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Funnell, D. C. y Bynoe, P. E. (2007). Ecoturismo y estructuras institucionales: el caso de North Rupununi, Guyana. Revista de Ecoturismo, 6 (3), 163-183. Recuperado desde: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.2167/joe155.0>
- Gil Álvarez, E. (2012). Vacaciones en la naturaleza: reflexiones sobre el origen, teoría y práctica del ecoturismo. Polígonos. Revista de Geografía, (14), 17-52. Recuperado desde: <http://revistas.unileon.es/index.php/poligonos/article/view/488>
- González Masip, J. (2016). Gestión hotelera y sostenibilidad medioambiental. El caso de NH Hoteles. *Economía industrial*, (401), 141-152. Universidad Complutense de Madrid. Recuperado desde: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5771945>
- Gracia-Rojas, J. P. (2015). Desarrollo sostenible: origen, evolución y enfoques. (Documento de docencia No. 3). Bogotá: Ediciones Universidad Cooperativa de Colombia. Recuperado desde:



https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/7738/1/2015_NC_Desarrollo%20sost_Jennifer%20Gracia.pdf

Guala C. C y Szmulewicz E. P, (2007). Evaluación de buenas prácticas en servicios de ecoturismo comunitario en la Ecorregión Valdiviana, Chile. *Gestión Turística*, núm. 8, 2007, pp. 9-23, Universidad Austral de Chile Valdivia, Chile. Recuperado desde: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=223314983002>

Guerrero Rodríguez, R. (2010). Ecoturismo Mexicano: la promesa, la realidad y el futuro. Un análisis situacional mediante estudios de caso. *El Periplo Sustentable*, (18), 37-67. Recuperado desde: <https://www.redalyc.org/pdf/1934/193414423002.pdf>

Guimarães, R. (1994). El desarrollo sustentable: ¿Propuesta alternativa o retórica neoliberal? *Revista EURE-Revista de Estudios Urbano Regionales*, 20 (61). Recuperado desde: https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=EL+DESARROLLO+SUSTENTABLE.+GUIMARAES.&btnG=

Guimarães, R. (2002). La ética de la sustentabilidad y la formulación de políticas de desarrollo. *Ecología Políticas, Naturaleza, Sociedad y Utopía*. Buenos Aires: CLACSO. Recuperado desde: https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=La+%C3%A9tica+de+la+sustentabilidad+y+la+formulaci%C3%B3n+de+pol%C3%ADticas+de+desarrollo&btnG=

Guimarães, R. (2003). Tierra de sombras: desafíos de la sustentabilidad y del desarrollo territorial y local ante la globalización corporativa. *Cepal*. Recuperado desde: <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/5769>

Guzmán Ramos, A., Monza, X., y Valenzuela, S. (2016). Turismo sustentable o ecoturismo: Un análisis de caso en la reserva natural privada “La Aurora del Palmar”, Entre Ríos, Argentina. *RIAT: Revista Interamericana de Medioambiente y Turismo*, 12(1), 88-104. Recuperado desde: <https://pdfs.semanticscholar.org/2e9a/2e67b0e582231bc61bcbf331f03899a0ce2b.pdf>

Guzmán Ramos, A. y Fernandez, G. (2014). Diagnóstico y guía ambiental para alojamientos turísticos: aplicación a cabañas en Tandil, Argentina. *Revista Eletrônica em Gestão, Educação e Tecnologia Ambiental*, 18(4), 1467-1486. Recuperado desde: <https://periodicos.ufsm.br/index.php/reget/article/view/15238>

Hoteles más verdes (2017). *Gestión Sustentable en Hoteles*. Requisitos, especificaciones y criterios de sustentabilidad. Publicación de la Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina. Recuperado desde: <http://www.hotelesmasverdes.com.ar/wp-content/uploads/2018/07/Gesti%C3%B3n-sustentable-en-hoteles.pdf>

Ibarra Michel, J. P. (2014). Sustentabilidad y competitividad de la industria hotelera en México. *Journal of Intercultural Management*, 6(1), 47-66. Recuperado desde: [https://www.google.com/url?q=https://www.ceeol.com/search/article-detail?id%3D840442&sa=D&ust=1587649639815000&usq=AFQjCNH2eCvX5Dw37kYzSP3yP2wcQrNk3Q" \h](https://www.google.com/url?q=https://www.ceeol.com/search/article-detail?id%3D840442&sa=D&ust=1587649639815000&usq=AFQjCNH2eCvX5Dw37kYzSP3yP2wcQrNk3Q)



- INDEC. Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2010. Recuperado desde: <https://www.indec.gob.ar/indec/web/Nivel4-CensoProvincia-999-999-06-791-2010>
- Jafari, J. (2005). El turismo como disciplina científica. *Política y sociedad*, 42(1), 39-56. Recuperado desde: <https://revistas.ucm.es/index.php/POSO/article/download/POSO0505130039A/2996>
- Jiménez, M. Á., y Asuaga, C. (2003). El impacto medioambiental y sus implicaciones económicas en el Sector Turístico: Caso Particular “Ecotel”. Conferencia presentada en el VIII Congreso del Instituto Internacional de Costos. Punta del Este-Uruguay. Recuperado desde: <https://intercostos.org/documentos/congreso-08/249.pdf>
- Larosa, N. (2017). Hoteles sustentables ¿por qué es bueno tener una certificación? Novedades de Sustentabilidad. Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina. Recuperado desde: http://ithargentina.com.ar/archivos_infotur/718_Sustentabilidad_-_Marzo.pdf
- Leal Londoño, M. D. P. (2017). Turismo ecológico y sostenible: perfiles y tendencias. . España: The Ostelea School of Tourism and hospitality. Madrid, España. Recuperado desde: http://www.aept.org/archivos/documentos/Informe_Turismo%20Ecologico.pdf
- Ley Provincial de Paisaje Protegido N° 14.126. Departamento de Jefatura de Gabinete de Ministros. La Plata, Buenos Aires, Argentina, 15 de abril de 2010. Recuperado desde: <https://normas.gba.gob.ar/ar-b/ley/2010/14126/2759>
- Mansilla, J., y Milano, C. (2018). Introducción a la ciudad de vacaciones. Apuntes sobre turismo y malestar social en Barcelona. Ciudad de Vacaciones. Conflictos urbanos en espacios turísticos, 19-80. Recuperado desde: <https://www.researchgate.net/publication/331260780>
- Mantovano, P. A. y Murillo, A. (2019). Manual de buenas prácticas para un turismo responsable: UTHGRA turismo. 1ra. edición especial - Ciudad Autónoma de Buenos Aires: UTHGRA Unión de Trabajadores del Turismo Hoteleros y Gastronómicos de la República Argentina. Recuperado desde: <http://www.uthgraturismo.com.ar/wp-content/uploads/2014/09/MANUAL-DE-BUENAS-PRACTICAS-PARA-WEB.pdf>
- Martín Curbelo, J. (2018). Implantación de los sistemas de gestión ambiental y su influencia en los establecimientos hoteleros. Grado de Contabilidad y Finanzas. Recuperado desde: <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/7536/Implantacion%20de%20los%20sistemas%20de%20gestion%20ambiental%20y%20su%20influencia%20en%20los%20establecimientos%20hoteleros.pdf?sequence=1>
- Martínez, H. D, (2017). Turismo sostenible en Olavarría. Artículo de divulgación universitaria, Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires. Recuperado desde: <https://www.unicen.edu.ar/content/turismo-sostenible-en-olavarr%C3%ADa>
- Meinking Guimarães, A., Schiavetti, A., y Dal Pozzo Trevisan, S. (2005). Distorsiones entre el concepto y la práctica del ecoturismo: el caso de Itacaré, Bahía. Brasil. *Estudios y perspectivas en turismo*, 14(3), 243-259. Recuperado desde: https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Guimar%C3%A3es%2C+A.+M.%2C+Schiavetti%2C+A.%2C+y+Trevisan%2C+S.+D.+%282005%2



[9.+Distorsiones+entre+el+concepto+y+la+pr%C3%A1ctica+del+ecoturismo%3A+el+caso+de+Itacar%C3%A9%2C+Bah%C3%ADa.+Brasil.+Estudios+y+perspectivas+en+turismo%2C+14%283%29%2C+243-259&btnG=](#)

- Meza Cruz, M. P. (2012). Hotelería sustentable: un análisis de las acciones medioambientalistas implementadas en el sector hotelero ubicado en el boulevard Ávila Camacho, Boca del Río, Veracruz. Calasanz, 439. Revista Electrónica Semestral del Área Económico-Administrativo, Universidad Cristóbal Colón Campus Calasanz. Recuperado desde: http://btk.ucc.mx/images/PublicacionesUCC/Observatorio/observatorio_07.pdf#page=49
- Ministerio de Energía y Minería y Ministerio de Turismo, (2017). Cómo ser una organización turística sustentable. Presidencia de la Nación. Argentina. Recuperado desde: https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/mintur-minem-como_ser_una_organizacion_turistica_sustentable.pdf
- Ministerio de Turismo de la Nación y Asociación Argentina de Ecoturismo y Turismo Aventura, (2016). Diagnostico Nacional de Turismo Aventura 2016. Presidencia de la Nación. Argentina. Recuperado desde: <http://www.derecho.uba.ar/institucional/2018-diagnostico-nacional-de-turismo-activo.pdf>
- Ministério do Turismo, (2008). Ecoturismo: orientações básicas. Brasil. Recuperado desde: http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/download_publicacoes/Livro_Ecoturismo.pdf
- Mondino, E. y Beery, T. (2019). Ecotourism as a learning tool for sustainable development. The case of Monviso Transboundary Biosphere Reserve, Italy. Journal of Ecotourism, 18:2, 107-121. Recuperado desde: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14724049.2018.1462371>
- Monge, J. G. y Yagüe Perales, R. M. (2016). El desarrollo turístico sostenible. Tren Crucero del Ecuador. Estudios y Perspectivas en Turismo, 25 (1), 57-72. Recuperado desde: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1807/180743275004>
- Morillo Moreno, M. C., y Morillo Moreno, M. D. C. (2014). Sistema turístico del estado Mérida, Venezuela: Elementos de oferta. *Economía*, 39(38), p. 111-142. Recuperado desde: http://iies.faces.ula.ve/Revista/Articulos/Revista_38/Pdf/Rev38Morillo.pdf
- Municipalidad de Tandil, (2004). Plan de Desarrollo Territorial. Recuperado desde: <https://www.mininterior.gov.ar/planificacion/pdf/planes-loc/BUENOSAIRE/Plan-Desarrollo-Territorial-Tandil.pdf>
- Municipalidad de Tandil, (2020). Visitado el 7 de junio de 2020. Recuperado desde: <https://www.tandil.gov.ar/>
- Municipalidad de Tandil, (2015). Más de mil chicos de Tandil se capacitaron en la gestión de residuos domiciliarios. Recuperado desde: <https://www.tandil.gov.ar/novedades/9681/MAS-DE-MIL-CHICOS-DE-TANDIL-SE-CAPACITARON-EN-LA-GESTION-DE-RESIDUOS-DOMICILIARIOS.html>
- Municipalidad de Tandil. (2012). Se presentó el programa cultura móvil. Recuperado desde: <https://www.tandil.gov.ar/novedades/447/SE-PRESENTO-EL-PROGRAMA-CULTURA-MOVIL-.html>



- Navarrete, B. (2011). La gestión sostenible en el sector hotelero. Estudio de los casos de los hoteles NH Málaga y Monte Málaga. Jornadas Técnicas, Universidad de Málaga, Facultad Ciencias de la Comunicación, España, Recuperado desde: https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Navarrete%2C+B.+%282011%29+La+gesti%C3%B3n+sostenible+en+el+sector+hotelero.+Estudio+de+los+casos+de+los+hoteles+NH+M%C3%A1laga+y+Monte+M%C3%A1laga&btnG=
- Nogar, G., Baldoni, M., Capristo, V., Eizaguirre, D., Jacinto, G., y López, M. (2006). Turismo Rural en Tandilia. Una alternativa para los territorios pampeanos en crisis. Illes Balears: Fundación Cátedra Iberoamericana. Recuperado desde: <https://fci.uib.es/>
- Norma IRAM- SECTUR N° 42210. Sistema de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente. IRAM y Secretaría de Turismo. Argentina, 15 de enero de 2008. Recuperado desde: <https://repotur.yvera.tur.ar/bitstream/handle/123456789/251/42210-iram-sectur-2008.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- O'Connor, L. (2018). Climate change and the rise of ecotourism. UN CC: Learn. Recuperado desde: <https://medium.com/@unccllearn/climate-change-and-the-rise-of-ecotourism-3d78b9b15c26>
- Ojeda Muñoz. (2014). Prácticas sustentables en establecimientos de alojamiento turístico. Caso de estudio: comunas de Coyhaique y Aysén, Chile. Universidad Austral de Chile. Recuperado desde: https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=PRACTICAS+SUS+TENTABLES+EN+ESTABLECIMIENTOS+DE+ALOJAMIENTO+TUR%C3%8D+STICO.+CASO+DE+ESTUDIO%3A+COMUNAS+DE+COYHAIQUE+Y+AYSEN%2C+CHILE.&btnG=
- OMT (1998). Introducción al turismo. Recuperado desde: <http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2011/09/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT.pdf>
- OMT (1999). Agenda para planificadores locales: Turismo sostenible y gestión municipal. Edición para América Latina y el Caribe. Recuperado desde: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284403134>
- Ordenanza Municipal N° 5711. Honorable Consejo Deliberante de Tandil. Tandil, Argentina, 10 de marzo de 1992. Recuperado desde: <http://www.hcdtandil.gob.ar/legislacion/Ordenanza-5711.html>
- Ordenanza Municipal N° 6048. Honorable Consejo Deliberante de Tandil. Tandil, Argentina, 12 de febrero de 1993. Recuperado desde: <http://www.hcdtandil.gob.ar/legislacion/Ordenanza-6048.html>
- Ordenanza Municipal N° 6097. Honorable Consejo Deliberante de Tandil. Tandil, Argentina, 1 de abril de 1993. Recuperado desde: <http://www.hcdtandil.gob.ar/legislacion/Ordenanza-6097.html>
- Ordenanza Municipal N° 6180. Honorable Consejo Deliberante de Tandil. Tandil, Argentina, 29 de julio de 1993. Recuperada desde: <http://www.hcdtandil.gob.ar/legislacion/Ordenanza-6180.html>



- Ordenanza Municipal N° 6380. Honorable Consejo Deliberante de Tandil. Tandil, Argentina, 7 de marzo de 1994. Recuperado desde: <http://www.hcdtandil.gob.ar/legislacion/Ordenanza-6380.html>
- Ordenanza Municipal N° 7848. Honorable Consejo Deliberante de Tandil. Tandil, Argentina, 18 de noviembre de 1999. Recuperado desde: <http://www.hcdtandil.gob.ar/legislacion/Ordenanza-7848.html>
- Ordenanza Municipal N° 8263. Honorable Consejo Deliberante de Tandil. Tandil, Argentina, 29 de marzo de 2001. Recuperado desde: <http://www.hcdtandil.gob.ar/legislacion/Ordenanza-8263.html>
- Ordenanza Municipal N° 9383. Honorable Consejo Deliberante de Tandil. Tandil, Argentina, 13 de octubre de 2004. Recuperado desde: <http://www.hcdtandil.gob.ar/legislacion/Ordenanza-9383.html>
- Ordenanza Municipal N° 9580. Honorable Consejo Deliberante de Tandil. Tandil, Argentina, 14 de abril de 2005. Recuperado desde: <http://www.hcdtandil.gob.ar/legislacion/Ordenanza-9580.html>
- Ordenanza N° 10229. Honorable Consejo Deliberante de Tandil. Tandil, Argentina, 28 de septiembre de 2006. Recuperado desde: <http://www.hcdtandil.gob.ar/legislacion/Ordenanza-10229.html>
- Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible, (2018). Plan de Compromiso Ambiental. Guía de Prácticas Sustentables para Alojamientos Turísticos. Gobierno de la Provincia de Buenos Aires. Argentina. Recuperado desde: http://www.opds.gba.gov.ar/ATS/GUIA_PCA_ATS_2018.pdf
- Organismo Provincial para el Desarrollo Sustentable (2020). Visitado el 26 de junio de 2020. Recuperado desde: <http://www.opds.gba.gov.ar/ats>
- Orgaz Agüera, F. (2014). Los impactos económicos, sociales y medioambientales negativos en el ecoturismo: una revisión de la literatura/economic, social and environmental negative impacts negative in ecotourism: a review of the literature. *Nómadas*, 42(2), 1. Recuperado desde: <http://www.theoria.eu/nomadas/42/FranciscoOrgaz.pdf>
- Ospina Díaz, M. R., Mora, R., y Romero Infante, J. A. (2013). Ecoturismo: diagnóstico y propuesta estratégica para la oferta de destinos ecoturísticos en Colombia por parte de las agencias de turismo localizadas en Bogotá, DC. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 9(17), 7-28. Recuperado desde: <https://www.redalyc.org/pdf/4096/409633955002.pdf>
- Petrizzo Páez, M. A. (2020). El impacto de la COVID-19 en el sector turismo. Apuntes para su esbozo. Universidad Nacional del Turismo, Núcleo Hotel Escuela de Los Andes Venezolanos y Centro Internacional Miranda. Recuperado desde: https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0,5&q=el+impacto+del+covid-19+en+el+turismo
- Pforr, C. (2001). Conceptos de desarrollo sostenible, turismo sostenible y ecoturismo: definiciones, principios y vínculos. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 1 (1), 68-71. Recuperado desde: <https://www.researchgate.net/publication/247518180>
- Plan Estratégico de Turismo Sustentable (2010). PETS horizonte 2020. Dirección de Turismo. Tandil, Buenos Aires, Argentina. Tomo I, II, III y IV.



- Plan Federal de Turismo Sustentable (2016). Buenos Aires, Argentina. 2007. Recuperado desde: <https://issuu.com/desarrolloturistico/docs/62601937d6ab128caa848457650a4e98>
- Polotto, D. F. (2016). La RSE en los hoteles de 3 y 4 estrellas de Puerto Madryn. Trabajo final de grado. Licenciatura en Turismo. Universidad Nacional de La Plata. Recuperado desde: http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/60500/Documento_completo.%20Responsabilidad%20social%20empresarial.pdf-PDFA2u.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Oficina de Naciones Unidas para la reducción de riesgos de desastres. Plataforma regional para la reducción del riesgo de desastres en las Américas. IV Sesión - Guayaquil, Ecuador, 27-29 de mayo de 2014. Publicaciones relevantes. Documento de apoyo: Medio ambiente. Recuperado desde: <https://eird.org/pr14/cd/documentos/espanol/Publicacionesrelevantes/Recuperacion/5-Med-Ambiente.pdf>
- Resolución N° 23. Secretaria de Turismo. La Plata, Buenos Aires, Argentina, 21 de marzo de 2014. Recuperado desde: <http://www.mp.gba.gov.ar/turismo/downloads/RESOLUCION%2023-14.pdf>
- Resolución Provincial N° 17. Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible, La Plata, Buenos Aires, Argentina, 5 de febrero de 2011. Recuperado desde: <https://argentinambiental.com/legislacion/buenos-aires/resolucion-1711-la-poligonal/>
- Rivera-Hernández, J. E., Blanco-Orozco, N. V., Alcántara-Salinas, G., Pascal Houbbron, E., y Pérez-Sato, J. A. (2017). ¿Desarrollo sostenible o sustentable? La controversia de un concepto. Posgrado y Sociedad. Revista Electrónica del Sistema de Estudios de Posgrado, 15(1), 57-67. Recuperado desde: <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/posgrado/article/view/1825>
- Sánchez Valdés, A., y Vargas Martínez, E. E. (2015). Turismo sustentable. Un acercamiento a su oferta. Multiciencias, 15(3), 347-354. Recuperado desde: <https://www.redalyc.org/pdf/904/90444727013.pdf>
- Tandil, (2015). Doce nuevos alojamientos al programa de ATS. Recuperado desde: <http://www.tandil.com.ar/Eventos-Y-Novedades/134784/INTERES-GENERAL/Doce-nuevos-alojamientos-al-programa-de-ATS.html>
- Tandil Turístico. Información del sistema. Visitado el 1 de septiembre de 2020. Recuperado desde: https://www.tandilturistico.com/informacion_del_sistema.php
- Tapia, G. (2014). Turismo sostenible. Introducción y marco financiero. Revista de investigación en modelos financieros, 2(1). Recuperado desde: http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/econ/collection/rimf/document/rimf_v2_n1_02
- Tarazona Morales, A. M. (2020). Relaciones en tiempos de pandemia: COVID-19 y bienestar animal, ambiental y humano. Revista Facultad Nacional de Agronomía Medellín, Vol 73, Issue 2. Recuperado desde: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/refame/article/view/86957/74746>
- Tomazzoni, E. L., y Correa Zanette, F. (2013). Procedimiento operativo estandarizado para la regeduría de pisos y la gestión ambiental sustentable en hotelería.



- Estudios y perspectivas en turismo, 22(3), 391-409. Recuperado desde: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5131409>
- Trejo Castro, J. A., y Marcano Navas, N. (2016). Ecoturismo y Geoturismo: alternativas estratégicas para la promoción del turismo ambiental sustentable venezolano. *Revista de Investigación*, 40(88), 202-228. Recuperado desde: <https://www.redalyc.org/pdf/3761/376147131011.pdf>
- Treviño, A. R., Sánchez Núñez, J. M., y García Camacho, A. (2003). El Desarrollo Sustentable: Interpretación y Análisis. *Revista del Centro de Investigación de la Universidad la Salle*, 6(21), 55-55. Recuperado desde: https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Trevi%C3%B1o%2C+A.+R.%2C+S%C3%A1nchez+N%C3%BA%C3%B1ez%2C+J.+M.%2C+y+C.amacho%2C+A.+%282003%29.+El+Desarrollo+Sustentable%3A+Interpretaci%C3%B3n+y+An%C3%A1lisis.+Revista+del+Centro+de+Investigaci%C3%B3n+de+la+Universidad+la+Salle%2C+6%2821%29%2C+55-55&btnG=
- Valdez, M. E. (2007). Recursos turísticos regionales del Municipio de Tandil: puesta en valor y en desarrollo del escenario rural. Monografía de graduación. Licenciatura en Turismo. Universidad Nacional de Mar del Plata. Recuperado desde: http://nulan.mdp.edu.ar/1375/1/valdez_me.pdf
- Vargas Martínez, E. E., Castillo Nechar, M. y Zizumbo Villarreal, L. (2011). Turismo y sustentabilidad: Una reflexión epistemológica. *Estudios y perspectivas en turismo*, 20(3), 706-721. Recuperado desde: https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=TURISMO+Y+SUS TENTABILIDAD+UNA+REFLEXION+EPISTEMOLOGICA.&btnG=
- Vargas Ventura, J. (2020). ¿Qué relación tiene la Calidad del Aire y el COVID-19? ¿Después qué? Centro de Estudios Regionales Andinos Bartolomé de Las Casas. Recupera desde: http://www.cbc.org.pe/wp-content/uploads/2020/04/Covid_1-3.pdf
- Vázquez, P., y Zulaica, L. (2011). Cambios en el uso de la tierra del partido de Tandil y principales impactos ambientales. *Revista Párrafos geográficos*, 10(2), 242-267. Recuperado desde: http://igeopat.org/parrafosgeograficos/images/RevistasPG/2011_V10_2/16-13.pdf
- Villepontoux, S. (2013). Ecotourism, concept and reality. What are perspectives?. "ASSURE 2013" is ASSURING SUSTAINABILITY via University with Research 2013: Towards a sustainable earth system environment in Asia Pacific and beyond, May2013, SONKHLA, Thailand. Recuperado desde: <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00834646/>
- Weaver, D.B. (2002). 'The evolving concept of ecotourism and its potential impacts', *Int. J. Sustainable Development*, Vol. 5, No. 3, pp. 251–264. Recuperado desde: <https://ideas.repec.org/a/ids/ijsusd/v5y2002i3p251-264.html>
- Wight, P. A. (2002). Supporting the principles of sustainable development in tourism and ecotourism: government's potential role. *Current Issues in Tourism*, 5(3-4), 222-244. Recuperado desde: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13683500208667920>
- Wood, M. E. (2003). Ecoturismo: principios, prácticas y políticas para la sostenibilidad. *Library Journal*, 128 (9), 57-57. Recuperado desde: <http://wedocs.unep.org/bitstream/handle/20.500.11822/9045/->



[Ecotourism Principles, Practices and Policies for Sustainability-2002518.pdf?sequence=2](#)

- Wu, X., y Carrasco, E. (1988). Ecoturismo: una revisión de sus elementos fundamentales. Revista DELOS Desarrollo Local Sostenible, 10 (28). Recuperado desde: [https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=ECOTURISMO%3A+UNA+REVISION+DE+SUS+ELEMENTOS+FUNDAMENTALES.&btnG=](#)
- Zarta Ávila, P. (2018). La sustentabilidad o sostenibilidad: un concepto poderoso para la humanidad. Tabula Rasa, (28), 409-423. Recuperado desde: [https://doi.org/10.25058/20112742.n28.18](#)



Anexos

Anexo 1: Modelo de entrevista a miembros de la Dirección de Turismo de Tandil

- 1) Como destino turístico, ¿podría contarme cuál es la visión y misión del destino?
- 2) ¿Cuáles son los lineamientos de política turística que sigue el destino Tandil?
- 3) Podría describir (sin identificar) cómo es la oferta turística actual del destino Tandil con relación a:
 - A) Productos y servicios brindados desde el ámbito público
 - B) Productos y servicios brindados desde el ámbito privado
- a- Alojamiento: por ejemplo clasificación, plazas, tipos según el destinatario
- b- Transporte y servicios de movilidad.
- c- Información al turista, gestión de la información.
- d- Atractivos y recursos turísticos.
- 4) ¿Por qué cree que los turistas eligen Tandil?
- 5) Con respecto a la modalidad turística ¿cómo caracterizaría usted a Tandil como destino turístico? ¿Qué modalidad turística predomina en el destino y por qué?
- 6) Para que un destino sea competente, necesita posicionarse dentro de un mercado. ¿Podría contarme qué es lo que diferencia al destino Tandil de otros destinos? ¿Qué estrategias implementaron para lograrlo?
- 7) Tandil constituye un destino desde hace muchos años. Sin embargo, seguramente han existido cambios a lo largo del tiempo. Si usted pudiera compara la década actual (2010-2020) con la anterior, ¿qué cambios podría identificar en la demanda y a qué podrían deberse esos cambios?
- 8) Frente a la demanda cambiante, ¿qué estrategias ha implementado la gestión pública de turismo de Tandil, si hubiera sido necesario? ¿Podría contarme, también, las razones que impulsaron a la gestión a realizar esos cambios?
- 9) ¿Cómo describiría la relación del sector público de turismo de Tandil con el sector privado? Por ejemplo, ¿podría contarme alguna cuestión de coordinación entre sectores, estrategias de co-creación y demás?
- 10) Tandil se promociona como destino con experiencias en la naturaleza y la cultura comunitaria, entre otros tipos de destino ¿Usted podría contarme la idea que maneja la gestión sobre el ecoturismo y la sustentabilidad?
- 11) ¿Podría contarme qué normativa se sigue en Tandil, si la hay, de sustentabilidad y turismo sustentable?
- 12) A su criterio, ¿qué beneficios y qué costos puede traer para la comunidad de Tandil el hecho de que Tandil pueda ser un destino sustentable?
- 13) Si hay costos, ¿podría contarme por qué igual, puestos en la balanza, conviene implementar en Tandil medidas de turismo sustentable?
- 14) Sabemos que la educación resulta fundamental para el cambio social, pero que todo depende de cómo se implementa y qué ideales se persiguen. En el caso de Tandil como destino turístico, ¿podría contarnos algún ejemplo de las formas que ha utilizado la gestión pública para llevar adelante el tema de la información/formación para preservar y disfrutar del ambiente turístico?



15) Con relación a la pregunta anterior ¿qué es lo que comunica al turista? ¿A través de qué medio o medios?

16) En la última temporada 2019-2020, ¿cómo describiría el comportamiento de los turistas en función de las estrategias de comunicación ambiental, es decir cómo responden los turistas ante lo que comunica? Por favor dé un ejemplo.

17) En la última temporada 2019-2020, ¿cómo podría describir el vínculo turista - ambiente natural tandilense-comunidad tandilense? ¿Qué hicieron, dijeron y cómo actuaron los turistas tandilenses frente a la naturaleza y comunidad de Tandil? ¿Puede darnos algún ejemplo (sin identificar)?

18) Frente a la situación de pandemia por COVID-19, ¿podría contarnos cuáles son las perspectivas y acciones presentes y futuras desde la gestión del turismo tandilense? ¿Cómo cree que estas estrategias son y serán recibidas por el turista que visita Tandil? ¿Y por la comunidad tandilense?



Anexo 2: Modelo de encuesta a miembros de los alojamientos turísticos de Tandil

1) ¿Qué tipo de establecimiento posee?

En caso de indicar “otra”, por favor especificar cuál.

- ☐ Hotel
- ☐ Cabaña o bungalows
- ☐ Apart hotel
- ☐ Hostería
- ☐ Hostel
- ☐ Bed & Breakfast
- ☐ Casa rural
- ☐ Casa
- ☐ Departamento
- ☐ Casa de familia
- ☐ Camping
- ☐ Otra

2) Elija de las siguientes opciones el tipo de turista que usted recibe.

Puede marcar más de una opción. En caso de indicar “otra”, por favor indique cuál.

- ☐ Turista familiar
- ☐ Turista aventura
- ☐ Turista religioso
- ☐ Grupo de amigos
- ☐ Turista ecológico
- ☐ Estudiantes de centros académicos
- ☐ Turista rural
- ☐ Turista cultural
- ☐ Turista de negocios
- ☐ Turista que viajan solos
- ☐ Turista deportivo
- ☐ Turista que busca el contacto con la naturaleza
- ☐ Turista gastronómico
- ☐ Turista científico/ académico
- ☐ Otra

3) Su servicio ofrece alojamiento turístico al turista. ¿Junto al alojamiento usted ofrece algún otro servicio? Por favor cuénteme cuál.

4) Indique cuáles de las siguientes afirmaciones se manifiestan en su establecimiento.

	Sí la practico	A veces la práctico	No la practico pero me gustaría implementarlo	No la practico
Mantengo una relación fluida con la comunidad local al emplearlos o promocionar sus productos.				
Los productos que utilizo en mi establecimiento provienen de la propia ciudad.				
Promociono la venta de productos locales en mi establecimiento (como venta de embutidos o cuchillos).				



En mi establecimiento, estudiantes de la universidad realizan pasantías o prácticas profesionales.				
Es más fácil realizar convenios particulares que con entidades públicas como la universidad.				
Mis empleados son oriundos de la localidad de Tandil.				
Empleo a la gente local porque es más barato.				
Mis empleados realizan la limpieza pertinente del establecimiento.				
Mis empleados conocen sobre las medidas de sustentabilidad.				
Mis empleados comunican a los huéspedes sobre el cuidado del ambiente.				
Realizo capacitaciones relacionadas con la importancia del cuidado del medioambiente.				
Participo de seminarios en relación a la reducción de residuos.				

5) ¿Podría identificar alguna práctica relacionada al ecoturismo en Tandil? Dé un ejemplo.

6) ¿Por qué le parece que esa práctica que describió en la pregunta anterior sería un ejemplo de ecoturismo?

7) ¿Podría describir algunas acciones o estrategias ecológicas en su establecimiento?

Como por ejemplo el reciclaje de residuos.

8) Sabiendo que las estrategias ecológicas poseen costos y beneficios. ¿Podría dar un ejemplo de beneficios que la práctica de ecoturismo pueda tener para Tandil?

9) ¿Participa de algún programa sustentable como por ejemplo el programa de "Hoteles Más Verdes" o posee alguna "ecoetiqueta"?

- ☐ Sí, participo
- ☐ No participo
- ☐ Desconozco los conceptos

10) Con respecto a la pregunta anterior, ¿por qué participa o no participa?

11) Como se mencionó anteriormente, se sabe que las estrategias ecológicas poseen costos y beneficios. ¿Podría ahora dar un ejemplo de costos que la práctica de ecoturismo pueda tener para Tandil?

12) ¿Podría contarme un poco más de estos costos y beneficios de las estrategias de turismo ecológico pero ahora con relación a su establecimiento?

13) Las siguientes son medidas de formación en cuestiones ambientales (educación ambiental). Indique si su organización practica alguna.



Puede marcar más de una opción. En caso de indicar "otra", por favor especifique cuál.

- ☐ Capacitación en aspectos relacionados al cuidado ambiental.
- ☐ Responsabilidad social empresarial.
- ☐ Ecoetiqueta.
- ☐ Charlas informales con mis empleados sobre el cuidado del entorno.
- ☐ Cartelería con indicaciones relacionadas a la importancia de cuidar el entorno.
- ☐ Manual de buenas prácticas.
- ☐ Charlas en escuelas.
- ☐ Certificaciones ambientales.
- ☐ No aplico ninguna
- ☐ Aplico todas
- ☐ Otra

14) Ordene las siguientes medidas ecológicas en orden de importancia, teniendo en cuenta que 1 significa la de menor importancia y 5 significa la de mayor importancia.

	1	2	3	4	5
Tratamiento de residuos como por ejemplo reciclaje.					
Consumo de energía como por ejemplo apagar las luces en los lugares que no este.					
Gestión del agua como por ejemplo no desperdiciar agua al lavar toallas diariamente.					
Cuidado del paisaje como por ejemplo la integración de la apariencia física del establecimiento al paisaje.					
Políticas de compra como por ejemplo comprar productos dentro de la comunidad.					

15) Ya que indicó cuales son las medidas ecológicas más importantes para usted, ¿podría contarme si ha podido aplicar algunas de estas estrategias en su establecimiento en la última temporada 2019-2020? ¿Cuáles?

16) Aquí encontrará una lista de formas de comunicación de las políticas y normativas del establecimiento a sus huéspedes. Indique de acuerdo a lo que se aplica en su establecimiento.

	La utilizo	No la utilizo	No la utilizo pero me gustaría utilizarlo
Carteles informando el cuidado del agua en lugares estratégicos como al lado de un toallero.			
Manual de sugerencias.			
A través de pantallas.			
Carteles informando horarios de check in y check out.			
Carteles informando sobre el reciclaje.			
A través de charlas informales al realizar el check in sobre las "reglas básicas" del establecimiento.			
Carteles informando horarios de actividades o desayuno.			
Carteles informando servicios de lavandería.			



Folletería.			
Cestos de basura de diferentes colores para indicar el reciclaje de los mismos.			
Carteles que indiquen el apagado de luces cuando no se utilice la habitación.			
Tarjeta para accionar la electricidad de la habitación.			

17) A veces los huéspedes respetan la normativa del establecimiento referida al cuidado del ambiente y otras no. ¿Podría contarme en su caso, durante la temporada 2019-2020, qué conducta de los huéspedes fue más frecuente (si el respeto o no) y por qué cree que ocurrió eso?

18) Con respecto a la pregunta anterior, ¿podría indicar los aspectos que les cuesta respetar a los huéspedes de su establecimiento?

Puede marcar más de una opción. En caso de indicar "otra", por favor especifique cuál.

- ☐ Apagar las luces cuando se van de la habitación
- ☐ Programar los aires acondicionados a temperaturas ideales (por ejemplo 24°C en verano)
- ☐ Separar los residuos para reciclaje
- ☐ Cuidado del paisaje
- ☐ Cuidado del agua como por ejemplo dejando para lavar las toallas cuando realmente lo necesiten
- ☐ Otra

19) ¿Por qué cree que les cuesta respetar los aspectos que indicó en la pregunta anterior?

20) ¿Puede contarme alguna forma que se le ocurra que desde su establecimiento podría colaborar para mejorar esta situación?

21) Con respecto a la pregunta anterior, ¿por qué prioriza estas maneras para mejorar los aspectos que les cuesta respetar a los huéspedes?

22) Conociendo la importancia que tiene para el turismo en Tandil el medioambiente natural, como sus paisajes y sierras ¿podría contarme cómo comunica estos valores en relación al respeto, protección y conservación del paisaje y del entorno a sus huéspedes?

23) En caso de que no haya podido hacerlo, ¿podría contarme las razones por las cuáles no ha podido?

24) Con respecto a la pregunta anterior, ¿podría ejemplificar con algo que le haya pasado en concreto con respecto a la comunicación del cuidado, preservación y protección del paisaje y del entorno a sus huéspedes?

25) ¿Considera que los huéspedes se interesan por las cuestiones del medioambiente?

- ☐ Sí, les interesa
- ☐ No lo sé
- ☐ No les interesa

26) Con respecto a la pregunta anterior, ¿por qué cree que es así?



27) ¿Desea agregar algún comentario?



Anexo 3: Consentimiento informado para los participantes de investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente tesis de grado de licenciatura en Turismo de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de La Plata es realizada por Lucía Seré. La meta de esta tesis es describir la relación entre los principios y las prácticas del ecoturismo y el enfoque turístico de organismos vinculados al sector alojamiento y la Dirección de Turismo de Tandil.

Si usted accede a participar en esta tesis, se le pedirá responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente veinte minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta tesis. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacérselo saber a la tesista o de no responderlas.

Desde ya le agradezco su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta tesis, realizada por Lucía Seré. He sido informado (a) de que la meta de esta tesis es describir la relación entre los principios y las prácticas del ecoturismo y el enfoque turístico de organismos vinculados al sector alojamiento y la Dirección de Turismo de Tandil.

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente veinte minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta tesis es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en esta tesis, puedo contactar a Lucía Seré al teléfono/e-mail 2216091769 o luliisere@gmail.com.

Entiendo que puedo solicitar que una copia de esta ficha de consentimiento me sea entregada y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Lucía Seré al teléfono anteriormente mencionado.

Nombre del Participante

Firma del Participante o número de documento



Lucía Seré

Firma del tesista y aclaración:

LUCÍA SERÉ

