



**Universidad Nacional de La Plata
Facultad de Ciencias Económicas**

**La experiencia del turista en la aplicación de buenas prácticas ambientales en
hospedajes de la Ciudad de La Plata.**

Tesis de grado: Licenciatura en Turismo

Alumno: Di Gregorio, Nahuel José

Legajo: 75463/9

Correo electrónico: naqulp2012@gmail.com

Directora: Rossi, Elisabet

Fecha de entrega: 13 de octubre del 2017



AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer el constante apoyo que he recibido de mis padres, hermanos y familiares durante todo el transcurso de la carrera y en especial en esta última etapa del trabajo final de tesis.

También quisiera expresar mi agradecimiento a mis amigos de la facultad y de la vida misma por alentar, acompañar, compartir ideas y momentos únicos a lo largo de mi formación.

Agradezco a Elisabet Rossi, que he seleccionado como directora de tesis, por haber prestado parte de su tiempo, conocimiento, consejos y valiosa experiencia que han contribuido a la realización de esta tesis.

Además un agradecimiento enorme a Horacio de Beláustegui, presidente de Fundación Biosfera de La Plata, que ha colaborado con su gran paciencia, conocimiento y experiencia en numerosas ocasiones, y me ha hecho partícipe de diversos encuentros y actividades.

Agradezco finalmente a todas aquellas personas que colaboraron en este trabajo de investigación por la información brindada.

RESUMEN

Con este trabajo se procuró recaudar información personalizada sobre la **experiencia de los huéspedes** en alojamientos que implementan Buenas Prácticas Ambientales en la ciudad de La Plata provincia de Buenos Aires, durante el año 2017. Para su desarrollo, se realizaron tres ejes de acción bien diferenciados: búsqueda de información, selección de los hospedajes con gestión ambiental y entrevistado a los huéspedes de dichos alojamientos.

Las **buenas prácticas ambientales** en hotelería incluyen medidas de mitigación de impactos ambientales por medio de la implementación de acciones de reducción, reutilización y reciclaje de insumos, agua, energía, residuos, otros. A su vez, la **gestión sustentable** implica la toma de medidas que favorezcan a la comunidad local, influyendo en la selección de proveedores, empleados y prestadores de servicios, haciendo extensivas las prácticas ambientales a la sociedad en general. En este informe, se añaden las recomendaciones y revisiones a tener en cuenta para una buena gestión ambiental en empresas de alojamiento.

La selección de los hospedajes se realizó tomando como base el registro municipal de prestadores turísticos y luego por medio de entrevistas para definir cuáles implementan la gestión sustentable, teniendo por resultado dos hospedajes de la modalidad Hostel, ubicados en el Casco Urbano de esta ciudad. En cada hostel se entrevistó a cincuenta huéspedes, por medio de una encuesta semi-estructurada que permitió conocer en profundidad la opinión de los usuarios y entender de qué modo impactan las prácticas implementadas.

Los resultados obtenidos permitieron evaluar los beneficios de implementar las buenas prácticas ambientales, que radican tanto en la reducción del gasto para la empresa como en la posibilidad de acceder a certificaciones y estándares selectos, que son seleccionados por un público que cada vez busca adentrarse más en prácticas socio-ambientalmente responsables.

ÍNDICE

Agradecimientos	1
Resumen	2
Índice	3
Introducción	5
Metodología	5
Objetivo general:	7
Objetivos específicos:	7
CAPÍTULO 1	9
Marco teórico	9
Turismo y sustentabilidad.....	9
Instrumentos de medición para la prevención, mitigación y control de impactos ..	15
Estudio de impacto ambiental (E. I. A.)	16
Los indicadores de sustentabilidad (I. S.).....	17
El Sistema de Gestión Ambiental (S.G.A.)	18
Código de conducta (C.C.).....	19
Las buenas prácticas ambientales (B.P.A.) en alojamientos turísticos	19
Gestión del agua	20
Gestión de la energía	21
Gestión de residuos	22
Gestión de lo social.....	23
Las certificaciones y la eco-etiqueta.....	24
La percepción del consumidor: influencia de la gestión ambiental y la eco-innovación	25
CAPÍTULO 2	28
Alojamientos Sustentables.....	28
Plexo normativo de la República Argentina.....	35
Conclusión parcial	38
CAPÍTULO 3	40
La Ciudad de La Plata	40
Centros históricos, de recreación y esparcimiento	43
Eje Fundacional.....	44
Eje de Avenida 7	44
Paseo del Bosque	44
Estadio Ciudad de La Plata.....	45
Hipódromo de La Plata.....	45
Centros culturales	45

Sitios de interés, Museos, Teatros y Casas Históricas.....	46
Eco-Feria de orgánicos y sustentable	47
Club de Observadores de Aves	48
Los sitios de interés turísticos en los alrededores de la Ciudad de La Plata ...	48
La República de los Niños.....	48
Reserva Natural Integral Punta Lara.....	48
Parque Provincial y Reserva de Biosfera Pereyra Iraola.....	49
Parque Ecológico Municipal	50
Conclusiones parciales	50
CAPITULO 4	51
Alojamientos turísticos en la ciudad de La Plata	51
La Clasificación	52
Las Categorías.....	52
Distinciones para Alojamientos Turísticos Sustentables (ATS)	57
Análisis de alojamientos seleccionados para la investigación.....	59
Buenas prácticas ambientales en la gestión de recursos humanos.....	63
Buenas prácticas ambientales en el la gestión del agua.....	68
Buenas prácticas ambientales en la gestión de residuos.....	73
Buenas prácticas ambientales en la gestión de la energía	77
Encuestas a huéspedes en dos alojamientos con B. P. A.....	86
Alojamiento “Único Eco Hostel Boutique”	87
Alojamiento “Hostel Quuko”	90
Conclusiones parciales	93
Conclusiones finales.....	95
Recomendaciones	96
Bibliografía.....	99
Anexo	105
Anexo fotográfico	110

INTRODUCCIÓN

Desde la década de los '80 hasta la actualidad se ha difundido la relación entre turismo y desarrollo sustentable. Este gran debate en donde la cuestión ambiental y el equilibrio ecológico alcanzan magnitudes globales muy importantes, en el sector turístico conduce hacia una reflexión sobre las repercusiones de la actividad y el accionar de las empresas en su entorno. El paradigma de la sustentabilidad compete al turismo, lo cual ha posibilitado tener una visión más abarcadora, compleja e integradora, para entender el verdadero alcance y efecto de la actividad turística.

Esta investigación está orientada a un estudio de caso sobre la gestión sustentable y buenas prácticas ambientales en los alojamientos turísticos situados en la Ciudad de La Plata, capital de la provincia de Buenos Aires. El objetivo de este trabajo es indagar sobre el comportamiento del consumidor dentro de un “alojamiento sustentable”, para determinar cómo el usuario es afectado durante su estadía y cómo la experiencia repercute en sus próximas elecciones de hospedajes.

La estructura de este trabajo de investigación se organiza en cuatro capítulos. En el capítulo 1 se realiza un recorrido sobre la revisión de conceptos y dimensiones que plantea el paradigma de la sustentabilidad que a lo largo de este siglo y el anterior se fueron incorporando con profundidad -particularmente en los hospedajes- como una herramienta de diferenciación y de desempeño responsable. Además se verá que los usuarios no son simples agentes pasivos, sino que dentro de su imaginario y tipo de consumo denotan ser más críticos, selectivos, experimentados y sensibilizados por cuestiones sociales y ambientales, dando paso a un turista más responsable en sus consumos.

En el capítulo 2 se realiza un análisis y descripción sobre los alojamientos sustentables y la implementación de buenas prácticas ambientales (B.P.A.); también se verá el binomio empresa-entorno dentro de los alojamientos turísticos específicamente. Para ello se tendrá en cuenta ciertos criterios de sustentabilidad apropiados para reducir y evitar la generación de impactos que perjudican el entorno.

A continuación, en el capítulo 3 se elabora una descripción de la ciudad de La Plata y sus alrededores; y se efectúa un recorrido desde una visión turística resaltando y describiendo los atractivos y características que el visitante puede apreciar y visitar.

Luego, en el capítulo 4 se describe la oferta de hospedajes y se selecciona una muestra de alojamientos turísticos registrados dentro del Casco Urbano de La Plata para efectuar la investigación basada en criterios de sustentabilidad poco considerados en la gestión hotelera tradicional. En este contexto se resalta la experiencia del huésped en dos alojamientos que implementan buenas prácticas ambientales en donde será propicio aplicar técnicas de las ciencias sociales para comprender de forma válida el comportamiento frente a la temática planteada.

Metodología

En el desarrollo de este trabajo se implementó la siguiente metodología:

1-Revisión bibliográfica y consulta a profesionales:

La revisión bibliográfica y la consulta a profesionales y especialistas fue un proceso constante durante el desarrollo de esta investigación, tanto en la búsqueda de asesoramiento, revisiones, consolidación de opiniones y otros. La búsqueda de información fue desarrollada conjuntamente con los demás puntos indicados en la metodología.

A su vez, según Ander-Egg, E. (1994) recurrir a “*informantes claves*” proporciona información pertinente y relevante que permite avanzar y profundizar en la investigación. Por este motivo, se decidió consultar mediante entrevistas abiertas a diferentes profesionales referentes en el ámbito turístico y con amplia dedicación a la gestión sustentable en la ciudad de La Plata. Estas entrevistas, en términos generales, proporcionaron los criterios ambientales a considerar al momento de las visitas.

2-Selección hospedajes:

A-Registro de hospedajes en el municipio:

En primer lugar se seleccionó una muestra de veintinueve hospedajes de diversas categorías y clasificaciones, ubicadas dentro del Casco Urbano platense, que estuvieran inscriptos en el “Registro de Prestadores Turísticos y Afines” del municipio, con el fin de resaltar aquellas acciones técnicas y organizativas relacionadas a eco-innovación y las medidas utilizadas actualmente para generar una gestión responsable tanto interna como externa a la empresa.

B-Confección de una planilla para evaluar los alojamientos que aplican las buenas prácticas ambientales en su gestión:

Para la recolección de datos se diseñó una **planilla de relevamiento**¹, la cual posee un “enfoque integrado multimodal o enfoque mixto” tanto cuantitativo como cualitativo, para permitir un conjunto de beneficios que enriquecen la investigación y generar conocimiento. (Hernández Sampieri, R. et al. 2006).

Para la confección de la planilla, se realizó una revisión bibliográfica pertinente así como también se consultó a profesionales en la temática. Los criterios de sustentabilidad que se decidieron evaluar de la política ambiental empresarial se agruparon en diferentes ámbitos: 1) datos del establecimiento y del encuestado; 2) infraestructura, tipo de equipamiento y servicios; 3) electricidad y artefactos; 4) gestión de residuos; 5) gestión del agua; 6) manuales y documentos respecto al cuidado socio-ambiental para capacitación de los empleados y otros.

C-Entrevistar a los hoteles:

Para completar la planilla se visitó personalmente cada alojamiento, obteniendo referencias empíricas, para determinar el grado de gestión ambiental e implementación de buenas prácticas ambientales alcanzados hasta el momento en cada uno.

D-Analizar los datos recaudados:

Luego de completar la planilla los alojamientos de La Plata, para procesar la información, por medio del programa de Excel 2010 de Microsoft, se analizaron y graficaron los datos recaudados para conocer las medidas adoptadas.

¹ Ver anexo.

E-Elección de los alojamientos con gestión ambiental:

Los resultados obtenidos en el análisis de las entrevistas, condujeron a la selección de dos hospedajes. En los alojamientos seleccionados, se plasman y evidencian una cantidad sustancial de B. P. A., para luego profundizar en la investigación y recabar la opinión de los huéspedes de estos alojamientos seleccionados, localizados en Casco Urbano, durante el año 2017.

3-Encuestas a los huéspedes de los alojamientos seleccionados:

A-Confección de la encuesta:

Como bien aclara Hernández Sampieri, R. et al. (2006) la entrevista es un método cualitativo que busca describir y explorar las perspectivas de los participantes (emociones, experiencias, significados y asuntos subjetivos) y que permite interpretar la realidad y significado de las acciones. Por lo tanto, para la recolección de datos se confeccionó un **cuestionario**², semi-estructurado y anónimo, para evitar respuestas vagas y difusas, de manera de obtener información concreta y específica. Este cuestionario fue testeado previamente siguiendo las recomendaciones de Ander-Egg, E. a fin de optimizar la búsqueda de información; se dirigió a un público que se encontraba en una situación concreta, bien determinada y bajo una experiencia en común. (Ander-Egg, E. s.f)

B- Desarrollo de las encuestas:

Al momento de seleccionar el público se tuvo en consideración a aquellas personas mayores de 18 años, que hubieran pernoctado y efectuado uso de las instalaciones. El relevamiento se realizó de manera presencial para ganar mayor índice de respuesta y consistió en encuestar a cincuenta personas en cada alojamiento. Las preguntas siempre se formularon en un mismo orden y con los mismos términos, con un lenguaje comprensible para el entrevistado. (Ander-Egg, E. s.f)

C-Análisis de los datos

4-Conclusión final.

Objetivo general:

- Indagar sobre los distintos aspectos ligados al comportamiento y motivación del consumidor al momento de alojarse en un hospedaje que implementa Buenas Prácticas Ambientales.

Objetivos específicos:

- Identificar en la ciudad de La Plata alojamientos turísticos que lleven a cabo una gestión ambiental dentro de su política y accionar cotidiano.
- Establecer los atributos sustentables que repercuten en la percepción del huésped durante su estadía.
- Describir y analizar el comportamiento y opinión de los huéspedes alojados en un hospedaje que implemente B. P. A.

² Ver anexo.

- Determinar en qué grado la experiencia del huésped alojado en un alojamiento sustentable repercute en la imagen de la empresa y la elección futura del visitante.
- Proponer recomendaciones o ideas que potencien el turismo sustentable en la ciudad de La Plata.

CAPÍTULO 1

MARCO TEÓRICO

En esta sección se dará respaldo y fundamentación a la investigación a través del diálogo de varios autores y documentos de organismos que presentan las cualidades y características más relevantes en esta temática. Al mismo tiempo, han facilitado conceptos y relaciones fundamentales para encarar la investigación en los hospedajes de forma profesional y sustentable.

Turismo y sustentabilidad

Para iniciar el recorrido sobre la sustentabilidad y su relación con el turismo, es necesario hacer referencia a los acuerdos, declaraciones y documentos que han sido los propulsores y generadores de esta gran revuelta esperanzadora que plantea entender de manera integral el compromiso y la responsabilidad de los distintos actores de la sociedad como agentes activos y creadores de su modelo económico, político, ambiental y social.

Estos espacios de debate, de interacción y participación enriquecieron y marcaron el camino para el diálogo y la toma de conciencia progresiva para diseñar estrategias más equitativas e incluyentes en los próximos años del siglo XXI.

La sustentabilidad es un concepto complejo e integra distintas perspectivas y enfoques, no sólo desde un punto de vista ambiental, sino que hace referencia a vertientes sociales, económicas y culturales. Cualquier iniciativa, proyecto o producto turístico será considerada sustentable “[...] *si permite mantener los valores naturales y culturales sobre los que se basa el equilibrio de la comunidad*”. (OMT, 2006:17)

El turismo no es una actividad económica aislada e independiente, sino que depende de una variedad de sectores públicos y privados que abastecen de bienes y servicios para llevar a cabo la práctica. Es una actividad que ha permitido la creación de empleo, el desarrollo de infraestructura, la valoración del patrimonio natural y cultural. (OMT, 2006)

A nivel internacional, según el barómetro de la Organización Mundial de Turismo (2016) la cantidad de turistas internacionales ha crecido vertiginosamente a partir de 1950 y sus proyecciones continúan en alza hasta el 2030, lo cual ha despertado la necesidad de planificar estratégicamente para que cada área de la actividad pueda ser económicamente viable, ambientalmente sostenible y socialmente equitativa y justa. (OMT, 2016)

La sensibilización en base a cuestiones ambientales comienza a alcanzar dimensiones políticas y sociales fruto de una mayor inquietud social por la crisis planetaria; este despertar de la "conciencia ambiental", marcado por la aparición de organizaciones como la "Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza" (UICN) en 1948, el "Fondo Mundial para la Naturaleza" (WWF siglas en inglés) en 1961, "Greenpeace" en 1971, "Amigos de la Tierra" en 1979, es un claro indicio del surgimiento de una preocupación social por temas socio-ambientales.

De acuerdo a Leef, E. (1998) la problemática ambiental genera una nueva racionalidad, un saber ambiental para refundar las bases éticas y productivas envueltas en la construcción de un paradigma alternativo que emerge como una nueva racionalidad

productiva. Se reconoce que dicha problemática tiene efectos que superan los límites políticos y geográficos con un verdadero alcance transnacional (Gudynas, E. 2004). Hoy, muchas de esas creencias y postulados se han convertido en riesgos ecológicos reales: recalentamiento global, disminución de la capa de ozono, pérdida de biodiversidad y arrecifes, lluvia ácida, entre otros.

La noción de desarrollo sustentable como señala Guimarães, R. (1998) tiene sus inicios en Estocolmo-Suecia, en 1972 con la primera Conferencia de las Naciones Unidas sobre Ambiente y Desarrollo. De allí surge un estudio, encargado por el Club de Roma, que gana significancia en el ámbito académico, científico y social: "Los límites del crecimiento". En el mismo se aboga por un equilibrio entre el crecimiento económico y el ambiente, y manifiesta que los niveles de crecimiento deberían respetar el soporte ambiental, además de entender que ciertos recursos son limitados, por ello la necesidad de un uso cuidadoso de los mismos. En ese año, 1972, se implementa el Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA o UNEP siglas en inglés) para asistir de forma conjunta a la implementación de políticas ambientales y fomentar el desarrollo sostenible. A medida que la temática cobra adeptos se plantean soluciones alternativas que requieren una visión holística que ofrezca posibilidades de hacer efectivas estas propuestas.

Como explica Kent, P. (1999) en esta conferencia se oficializa la problemática ambiental por parte del Organismo de las Naciones Unidas (ONU), lo que produjo una mayor tendencia a minimizar los impactos negativos a través de medidas que requerían ser acompañadas por el progreso tecnológico y una planificación de la actividad a través de una política ambiental a distintas escalas. La actividad turística como cualquier otra actividad genera "impactos" que, según Tarlombani da Silveira, M. A. (2005), es un término utilizado como sinónimo de efecto, consecuencia o alteración en el medio natural, físico, biológico, sociocultural y económico, clasificados según su contribución en positivos o negativos.

Los amplios debates y cuestionamientos a los modelos productivos de organización y de consumo de las sociedades contemporáneas ponen en evidencia la necesidad de *"una nueva ética de desarrollo en donde las actividades antrópicas estén en consonancia con la capacidad de sustento de los ecosistemas"* (Guimarães, R. 1998:70). Para este autor la noción de sustentabilidad no sólo equivale a una restricción ambiental del proceso de acumulación sino afrontar procesos institucionales y políticos que regulen la propiedad, control, acceso y uso de los recursos naturales y servicios ambientales.

Los fundamentos del turismo sustentable se encuentran en los principios del "Informe Brundtland", también conocido como "Nuestro Futuro Común" presentado en 1987 en Noruega por la Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo. Según el mismo, el desarrollo sustentable es aquel desarrollo que atiende las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para atender las necesidades de ellas. (Kent, P. 1999; Tarlombani da Silveira, M. A. 2005). Para estos autores es un concepto que demanda una visión a largo plazo y establece las bases para promover la integridad ecológica, la eficiencia económica y la equidad social, considerando estos elementos interdependientes e interrelacionados.

En esta definición se divisa el concepto de solidaridad intergeneracional, que se basa en el respeto por las generaciones futuras con el fin de que ellas tengan las mismas o mejores oportunidades. Por otro lado, se interpreta el concepto de solidaridad intrageneracional en

donde se plantea que cada persona pueda satisfacer sus necesidades en el presente. (Rivas Garcia, J. et al. 2007)

En 1992 se produce la segunda Conferencia Mundial de Río de Janeiro, conocida como la "Cumbre de la Tierra" en donde 178 gobiernos acuerdan grandes objetivos para la conservación y para promover la sustentabilidad. Allí se firmaron dos documentos valiosos: la Declaración de Río y la Agenda 21. Se crea el "Consejo de la Tierra" con el objetivo de promover la implementación de los acuerdos de la cumbre.

Para Kent, P. (1999) con la conferencia de "Rio 92" se incorpora el factor ambiental al conjunto de variables a ser consideradas en todo tipo de actividades, lo cual induce a las empresas a emprender estrategias centradas en las personas, favoreciendo la productividad y el crecimiento sin destruir el entorno.

En el año 1995 se lleva a cabo la Conferencia Mundial de Turismo Sustentable en Lanzarote-España. La Organización Mundial de Turismo (OMT) junto al Consejo Mundial de la Industria de Viajes y Turismo, y el Consejo de la Tierra expanden los principios de la Agenda 21 con la finalidad de que el sector turístico incorpore el paradigma de la sustentabilidad. (Jacq, L. et al. 1995)

Los participantes de la Conferencia Mundial de Turismo Sostenible afirman que para poner en práctica estas medidas es necesario implementar una planificación del uso del suelo así como de los recursos, para optimizar los aportes económicos y lograr la mejoría ambiental en los destinos.

Como bien esclarece Tarlombani da Silveira, M. A. (2005) las áreas de acción de la agenda global, la Agenda 21, para el sector turístico son las siguientes:

- Reducción, reutilización y reciclaje de basura para minimizar el uso de recursos, maximizar la calidad del producto y reducir la generación de residuos. Concepto de las "3 R".
- Uso y conservación racional de la energía.
- Gestión del recurso hídrico para consumo humano y de aguas contaminadas.
- Planificación del uso del suelo y orientación de proyectos al desarrollo sustentable.
- Asociativismo e involucramiento de funcionarios, clientes y comunidad local.

La OMT concibe al turismo sustentable como *"una forma de gestión de todos los recursos de forma que las necesidades económicas, sociales y estéticas puedan ser satisfechas al mismo tiempo que se conservan la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que soportan la vida"* (OMT, 2006:18).

Por ende, el desafío es encaminar los esfuerzos de los gobiernos en la implementación de medidas adaptables a cada escenario particular y revalorar el patrimonio natural y cultural propio de cada sitio. Estas estrategias requieren de la planificación y gestión integral del destino para alcanzar niveles de competitividad y diferenciación que permitan satisfacer las expectativas de la demanda y enriquezcan la experiencia global del destino turístico.

Por otro lado, la OMT en busca de fomentar el turismo sustentable y responsable genera un documento conocido como "Código Ético Mundial para el Turismo", donde orienta a los actores públicos y privados con diez principios que tienen en cuenta al turismo como factor del desarrollo socioeconómico con criterios de sustentabilidad (OMT, 2006). Dicho código es

incorporado en la Ley Provincial n°14.209 (2011); la misma garantiza que todo accionar turístico en la provincia de Buenos Aires debe contemplar tanto la preservación y conservación del ambiente como de los recursos naturales y culturales que dan sustento a la actividad, resultando ser una actividad estratégica para la región.

En el año 2002 se celebra la Conferencia de Johannesburgo, conocida como Río +10, en donde se busca que la comunidad global motive planes de acción para el logro del desarrollo sustentable para así mitigar los efectos nocivos sobre el ambiente con el fin de mejorar la calidad de vida de los seres humanos y de las demás especies.

Diez años después, en 2012, se celebra la Conferencia de Naciones Unidas sobre Desarrollo Sustentable en Río de Janeiro-Brasil, conocida como Río +20, en donde se avanza en el fortalecimiento de los compromisos políticos de los distintos participantes, una economía ecológica y la erradicación de la pobreza.

Tal como explica de Beláustegui Horacio P. (2017)

*“(…) en el concierto internacional gradualmente los países, la producción y los ciudadanos fueron reconociendo el rol que estas entidades desempeñan en el deterioro ambiental pero también en revertir este proceso surgiendo variadas herramientas en las distintas Convenciones de Naciones Unidas, como el acuerdo de París 2015 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 2030”.*³

En el 2015 se reformula la Carta Mundial de Turismo Sostenible, ST+20, con el objetivo de incorporar los ODS a la actividad turística, reafirmando la actividad como motor para reducir la huella ecológica, para la preservación de los ecosistemas, el bienestar humano y la lucha contra el cambio climático; además de promover la conservación del patrimonio natural y cultural como activos de la actividad turística. En este contexto se hace necesaria la contribución y participación de todos los actores tanto públicos como privados implicados en la actividad, logrando que ésta sea más inclusiva y responsable. (Marín, C. et al. 2015)

En el contexto de la Agenda 2030 y los ODS, cuyo alcance es universal, la ONU designa el año 2017 como el “Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo” con la finalidad de impulsar políticas de contribución y la colaboración entre los grupos de interés implicados en la actividad.⁴

Por lo tanto, la sustentabilidad se puede interpretar como *“un proceso de desenvolvimiento social basado en la interacción constructiva y sinérgica de las dimensiones ambientales, económicas, productivas, socio-cultural y políticas, sobre la base tecnológica e institucional de la sociedad, respetando y motivando las diferencias culturales, enriquecidas a través de la comunicación”*. (Molinari, G. et al: 8)

Entonces para alcanzar un turismo sustentable es necesario interaccionar las dimensiones básicas involucradas en este paradigma para lograr un equilibrio y desarrollo conjunto a mediano y largo plazo. Estas dimensiones son:

³ Entrevista abierta realizada al presidente de Fundación Biosfera, un organismo no gubernamental la ciudad de La Plata, observador en la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre Cambio Climático. Esta ONG ha participado en las conferencias sobre la temática ambiental y social tanto a nivel local como global.

⁴ Recuperado en: <http://www2.unwto.org/es/tourism4development2017>

- **La dimensión ambiental**, requiere valorar los recursos naturales y promover el sustento material, ecológico y biológico necesario para las condiciones apropiadas de salubridad, seguridad alimentaria y energética para la sociedad presente y futura. Para el sector turístico es relevante esta esfera porque es el factor que incide en la percepción del visitante, en la calidad de la experiencia y sobre todo de la imagen que el individuo construya del sitio. Como señala Guimarães, R. (1998) es necesario tener en cuenta la compatibilidad de los sistemas de producción con la capacidad de recuperación y estabilidad de los ecosistemas. De esta opinión se desprende que los recursos y ecosistemas poseen una capacidad máxima admisible de utilización para que puedan ser regenerados. Los recursos naturales del cual el turismo se sirve son: el relieve, paisaje, clima, mar, ríos y lagos, entorno físico, fauna y flora. (Rossi, E. 2015)
- **La dimensión socio-cultural**, se hace hincapié en la participación social que haga posible alcanzar la dignidad humana y la mejoría de la calidad de vida de las personas a través de situaciones más equitativas, democráticas y justas que favorezcan el acceso y uso de los bienes y servicios de forma responsable para el bienestar de las generaciones presentes y futuras. En cuanto a lo cultural se promueve la conservación de valores, creencias y prácticas características de la identidad de una sociedad que potencian la integración social y valoración de rasgos materiales e inmateriales que imprimen una autenticidad particular. Para el turismo sustentable constituye una de las motivaciones principales el entendimiento, tolerancia y respeto de la cultura y costumbres propias de otros pueblos.
- **La dimensión económica**, se garantiza la viabilidad económica que permita y contribuya a la obtención de rendimientos favorables para el mantenimiento de niveles de consumo, posibilitando satisfacer las necesidades sin comprometer la capacidad ambiental en el mediano y largo plazo. La actividad turística genera movimientos económicos a cambio de bienes y servicios directos e indirectos, los cuales poseen una valoración cuantitativa reflejada en un precio de compra dados por la fuerza del mercado. La distribución de los beneficios generados será dentro del destino y para los actores que participan conocido como “*efecto multiplicador*” permite progresar y generar sustento a las distintas actividades de manera de obtener un uso eficiente de los recursos con niveles bajos de contaminación y degradación del medio físico y biológico. Al respecto, los modelos económicos sustentables conllevan a la reducción de las desigualdades sociales, al uso racional y cuidadoso de los recursos naturales. (Rossi, E. 2015)
- **La dimensión política**, es un enfoque estrechamente ligado con los procesos de democratización, con el objetivo de la participación y representación ciudadana, en donde se lleven a cabo sistemas transparentes que promuevan las bases del consenso y negociación entre las diferentes posturas para el desarrollo institucional y organizativo de la sociedad. Se busca la construcción de un desarrollo territorial liderado a través de proyectos genuinos sustentados en los propios valores de los actores sociales, respetando e incluyendo a las minorías y sectores más vulnerables de la sociedad. El surgimiento de una política ambiental ha dado lugar al planteo de modelos de producción y uso de los recursos naturales renovables, como también la voluntad política para regulaciones y controles que permitan un compromiso de las

distintas actividades y actores involucrados acorde a las nuevas exigencias de este paradigma. (OMT, 2006)

Por su parte en Argentina, la sanción de la Ley Nacional de Turismo, Ley n°25.997 (2005) incorpora dentro de su artículo segundo al desarrollo sustentable como principio básico aplicado a las tres esferas: ambiental, social y económica. Esta necesidad de enmarcar los proyectos tanto públicos como privados bajo este criterio permite alcanzar condiciones favorables para la conservación, protección y aprovechamiento de los recursos y atractivos nacionales en armonía. La calidad y la sustentabilidad son dos de los principios rectores de este marco legislativo que estimula a los distintos actores a enfocar sus esfuerzos en conductas, hábitos y comportamientos para preservar el ambiente, la mejora continua y la cultura de la calidad.

Conjuntamente a este marco regulatorio se elaboran distintas recomendaciones voluntarias, como manuales y guías de recomendación, los cuales son una herramienta idónea y fácil para adentrarse a un modelo sustentable y respetuoso con el entorno. Los compromisos ambientales y sociales se enmarcan en esta lógica y configuran una alternativa de desarrollo en donde la actividad hotelera y para-hotelera no es ajena a estas nuevas exigencias. En el ámbito empresarial de alojamientos, la gestión ambiental es considerada como una estrategia relevante debido al valor y beneficio que genera tanto para la propia empresa como para los usuarios de dichos servicios y a la comunidad local. (SECTUR, 2007)

De esta forma, la actividad en los alojamientos no podría dejar de incrementar sus actividades para alcanzar prácticas más responsables. Además de ser un factor de orden ético, la reducción y control de los impactos exige nuevos compromisos y conductas tanto de los empresarios como la colaboración de los visitantes, la comunidad local y el municipio. Reconociendo de esta manera la participación de todos los actores y elementos involucrados para alcanzar correctamente un funcionamiento óptimo e integral.

La Federación Empresarial Hotelera Gastronómica de la República Argentina (FEGHRA) en virtud de lo mencionado desarrolla un documento formal para la puesta en práctica de medidas correctivas y de control para el sector alojamiento que permita usos más eficientes de los recursos y evite el derroche de estos en las distintas áreas implicadas en los hospedajes. (FEGHRA, 2005; 2009)

La protección del ambiente se configura como una fuente de oportunidades para las organizaciones. En este aspecto se definen nuevas formas de gestionar la empresa internalizando el factor ambiental y social, exigidas legalmente por la norma o por voluntad propia de la empresa. La legislación ambiental quien regula el impacto de las empresas bajo el principio “quien contamina paga” no es el único mecanismo, la presión que ejercen los grupos de interés ha provocado la adopción de estrategias ambientales en busca de una mejor reputación, una imagen positiva y el mejoramiento del rendimiento ambiental. (Tarlombani da Silveira, M. A. 2005)

El sector turístico, en especial el subsector alojamiento, se nutre de esta corriente de pensamientos más consciente de la relación de la sociedad con su entorno y sus posibles impactos en el corto, mediano y largo plazo. (Vallina Crespo, J. 2011)

Frente a este planteo se introduce la modernización de la gerencia del sector hospedajes de manera de considerar criterios territoriales, culturales y naturales ineludibles para alcanzar un desarrollo sustentable. Estas empresas genuinamente turísticas de forma voluntaria u obligatoria demuestran el compromiso al desarrollar medidas y acciones que lleven a la planificación de la actividad a mediano y largo plazo con criterios sustentables.

Entonces, el sector alojamiento plantea cómo es posible prevenir y medir los impactos propios de la actividad y de qué manera introducir prácticas y hábitos que tengan como eje rector la sustentabilidad, que conlleven a una reducción de costos y al desempeño responsable.

La habilidad de las empresas de hospedaje para adaptarse a los nuevos mercados y exigencias legales, económicas, sociales y ambientales, demostró la necesidad de la incorporación de la gestión ambiental (G.A.), las buenas prácticas ambientales (B.P.A.), los códigos de conductas (C.C.) y los planes y políticas orientadas a la reducción de impactos propios de la actividad socio-económica del sector. Entonces surge la necesidad de implementar métodos que logren la responsabilidad empresarial comprometida con el ambiente y la comunidad local, resultando un beneficio para el empresario, y para el turista un factor de relevancia, distinción y valoración.

Instrumentos de medición para la prevención, mitigación y control de impactos

Existe diversidad de instrumentos y métodos para el seguimiento del estado ambiental en el ámbito territorial. Para Massolo, L. (2015) las herramientas de gestión ambiental se pueden clasificar en preventivas, correctivas, de conservación y mejoramiento. Además, aconseja priorizar el "*principio precautorio*", la prevención antes de la remediación o corrección; como así también el "*principio de progresividad*", respecto a los avances científicos y tecnológicos que benefician el desempeño de una organización.

En este caso particular se centrará la atención en aquellas herramientas útiles de medición y de planificación para la infraestructura de servicios, especialmente la de alojamientos, que servirán como marco orientador en el presente trabajo de investigación.

Los hospedajes integran en sus estrategias y objetivos la variable ambiental, regulando y controlando las actividades técnicas y operativas; las tareas ordinarias que efectúa el personal de cada área encargada de participar en la creación del servicio, exigen alinearse a hábitos que mejoren el desempeño ambiental y social. Estas iniciativas y adaptaciones del sector también involucran al huésped que durante su estadía puede potenciar y alcanzar rendimientos acordes a lo planteado en la política de cada empresa.

Para Céspedes Lorente J. et al. (2012) las medidas adoptadas son de carácter plural, principalmente por la variedad de actividades que transcurren en este sector; además por los distintos criterios por los cuales se desea incorporar estas acciones, ya sea por la simple reducción de costos o por considerarse una ventaja de diferenciación y creadora de valor que repercute en la elección del consumidor. Las variables que pueden tomarse para verificar la implantación de procesos y medidas en G.A. abarcan desde el abastecimiento (proveedores de productos y servicios), características edilicias como materiales y equipamiento utilizados, hasta la disposición final de efluentes y desechos. Las singularidades de cada situación determinarán las medidas y procedimientos idóneos que motiven y refuercen este tipo de gestión integral.

La opinión de Fernandes Guzzo, R. et al. (2013) se acerca bastante a la anterior, considerando que el impacto de las operaciones de un hospedaje en el ambiente es difuso porque se compone de varias pequeñas operaciones, exigiendo que haya una adecuación en los estilos de gestión para lograr mejores resultados y entenderlo como un factor de diferenciación en el desempeño y la competitividad.

No sólo las variables ambientales sino las económicas y sociales permiten generar un uso eficiente de los recursos necesarios para brindar servicios y productos dentro del establecimiento, evitando conflictos socio-ambientales y los altos costos en revertir la situación indeseada ocasionada.

Si pensamos en la noción de sustentabilidad, las empresas del sector turístico deben basar sus esfuerzos no sólo en la esfera económica sino en una gran cantidad de variables que conforman al territorio donde influye la actividad. En este sentido el territorio es determinado por aspectos sociales, culturales, patrimoniales y ambientales, es decir la dotación de recursos naturales y servicios ambientales determinadas, estos caracteres forman parte de la identidad de la comunidad y del producto turístico que percibe el turista. (Rossi, E. 2015)

Estudio de impacto ambiental (E. I. A.)

El E. I. A. es un instrumento preventivo aplicable a las acciones humanas que aún no han sido ejecutadas. Generalmente se aplica a proyectos o actividades anticipándose a definir los daños y alteraciones que pueden ocasionarse. Es una herramienta de gestión ambiental requerida por las autoridades competentes para evaluar a priori los proyectos, controlar el cumplimiento normativo y conocer la magnitud de los cambios en el ambiente así como los niveles de presión en el sitio. (Kent, P.1999)

Como bien esclarece Salas, A. (2005) es el estudio técnico de carácter interdisciplinario que se encarga de percibir, predecir, valorar, corregir consecuencias sobre la calidad de vida humana y del entorno. Es un documento acompañado en muchos casos por mapas, matrices de doble entrada y planillas con descripciones de las características del ambiente como lo económico, lo estético, lo social-cultural y lo físico, que ayuda a destacar las posibles interacciones y de este modo valorar cada impacto. De esta manera, se genera un panorama y diagnóstico previo para tomar las mejores decisiones de manejo anticipadamente sobre el proyecto. Las características de estas medidas son de tipo: precautorias, de mitigación y compensatorias.

Este informe de "*alerta temprana*" permite enmarcar la futura actividad en niveles aceptables y focalizar los factores que impactan significativamente pudiendo resultar perjudicial o no para la zona de influencia. Un impacto se define como "*una alteración significativa, favorable o desfavorable en el medio o en alguno de sus componentes*" (Massolo, L. 2015:29). Para realizarlo un equipo de especialistas, una consultora ambiental o la autoridad competente, recopila información detallada sobre características biológicas, sociales y culturales para obtener parámetros de comparación del área de influencia del proyecto para luego determinar los cambios y consecuencias que se producirán con y sin proyecto, y de esta manera adaptarlo a niveles aceptables según la normativa y exigencias del lugar de emplazamiento.

Como manifiesta Espinoza, G. (2002) el E. I. A. termina convirtiéndose en una herramienta de gestión que incorpora las medidas de protección ambiental y compatibiliza las acciones con los requisitos y exigencias para un desarrollo sustentable.

Para la OMT (2006) esta técnica se enmarca en una política de protección del ambiente, de manera de identificar y valorar los posibles impactos de la actividad humana, se aplica a planes y proyectos turísticos tanto de carácter público como privado *"[...] para garantizar la sustentabilidad de las actuaciones turísticas en infraestructura, equipamiento y alojamiento en su relación con el medio ambiente del lugar donde se pretende implantar."* (OMT. 2002:73)

Los indicadores de sustentabilidad (I. S.)

En este esfuerzo de conducir la actividad turística a formas y prácticas más respetuosas para lograr un manejo sustentable íntegro y acorde a cada situación, surge la necesidad de diseñar indicadores para corroborar si las acciones y medidas encaminadas se acercan o no a los modelos sustentables pretendidos.

De acuerdo a Rossi, E. (2015) la medición de la evaluación de la sustentabilidad resulta ser *"[...] una herramienta valiosa para determinar el impacto de dichas actividades e identificar los puntos débiles que ponen en riesgo su sustentabilidad a corto, mediano y largo plazo"*. Lo que plantea comparar la evolución a través del tiempo de la actividad por medio de variables cuantificables que mejoren el entendimiento sobre qué tan lejos o cerca una determinada situación se encuentra de sus niveles acorde a las dimensiones sustentables anteriormente mencionadas. (Rossi, E. 2015:55)

Para Molinari, G. et al. (2012) los I. S. *"[...] son instrumentos que permiten evaluar la evolución de la gestión en una serie de medidas útiles y significativas para los responsables de toma de decisiones"*, son signo de la situación y problemas actuales, de las condiciones ambientales, económicas y sociales del turismo. (Molinari, G. et al. 2012:14). Los indicadores tienen la particularidad de marcar los sesgos y escalas en que las intenciones e intereses de la comunidad se encuentran de sus objetivos de sustentabilidad.

La finalidad es brindar información y conocimiento de forma sintética y sencilla para interpretar el comportamiento de las distintas variables seleccionadas y poder comparar e intervenir para conseguir la resolución, ajuste de problemas y riesgos que la actividad turística pueda ocasionar en ella y en el destino. (Rivas García, J. et al. 2007)

De este modo, los expertos de la OMT (2000) comentan que es necesario iniciar la medición e interpretación de indicadores para alcanzar el turismo sustentable y afirman que conocer los nexos entre el turismo y las dimensiones de la sustentabilidad contribuye a tener una visión más real y completa de la situación del espacio en donde se implanta la práctica. Planteando así el diseño de indicadores específicos que ayuden a reflejar las particularidades de cada territorio y a responder a las problemáticas y necesidades de las comunidades locales.

Como señala Rossi, E. (2015) se evidencia que la participación y autogestión de los actores locales involucrados es un requisito para la construcción de indicadores, lo mismo que la capacitación para la interpretación, utilización y metodología de los mismos. Siguiendo a esta autora, un indicador de relevancia es la "Huella Ecológica", la cual agrupa

en un único dato el impacto sobre el ecosistema que una comunidad humana ejerce tanto por el consumo de recursos como por la generación de residuos. Este indicador permite determinar la superficie necesaria para un nivel de consumo determinado, es decir, plantea la comparación entre la capacidad de un ecosistema de mantenerse y regenerarse con el nivel de uso de una comunidad. La ventaja es que permite comparar comunidades y actividades con consumos diferentes.

Para evitar problemas de degradación en un destino es necesario tener en cuenta la "*capacidad de carga o acogida*" concepto apropiado para establecer cuándo se produce la congestión y saturación de un sitio. Se entiende que es el " [...] *número máximo de personas que pueden visitar en un tiempo determinado un lugar sin dañar el medio físico, económico o socio-cultural y sin reducir la calidad de la experiencia de los visitantes [...]*". (OMT, 2006:76). Esto conduce a pensar a qué escala turística se quiere alcanzar y cuáles son las políticas que ayuden a mantener niveles acordes y necesarios para no disminuir la calidad de la experiencia y favorecer la conservación de los atributos y atractivos del lugar.

La utilidad del concepto de capacidad de carga es la posibilidad de establecer límites aceptables en la explotación de los recursos naturales y culturales necesarios para brindar la experiencia turística de calidad y que no genere tensiones con la población residente. Aquí se reconoce que cada sitio posee sus propios umbrales y grados de preservación, que conducen a restricciones relativas del uso y a formar medidas preventivas en la planificación de la actividad.

Para Rivas García, J. et al. (2007) los indicadores cumplen funciones de simplificación de la información, cuantificación, análisis y comunicación, logrando de esta manera planificar la actividad. Las características de estos dependerán del lugar de emplazamiento, disponibilidad de datos, escala o tamaño de la actividad. Por lo tanto, deben contribuir a la detección temprana de posibles impactos, marcar la evolución y tendencias en el tiempo, y poseer valores de referencia para tomar decisiones con criterios de sustentabilidad y justificación apropiada a cada situación.

El Sistema de Gestión Ambiental (S.G.A.)

En este apartado se hace referencia al S. G. A., el cual se caracteriza por estar formado por un conjunto de elementos mutuamente relacionados y en interacción, siendo un instrumento sistemático y estructurado de gestión ambiental "*[...] que incluye la estructura organizativa, las actividades de planificación, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para desarrollar, aplicar, alcanzar, revisar y mantener la política ambiental*", basado en una estructura circular de: Planificar-Hacer-Chequear-Actuar-Planificar. (Ulloa Navarrete, I. 2012:31)

Estos mecanismos sistémicos de gestión mejoran el comportamiento ambiental de manera continua para ordenar los objetivos de la empresa bajo una política ambiental y adecuarlos a la normativa vigente de cada caso particular. La función preventiva y correctiva tiene como finalidad que el producto y servicio mejoren en su conjunto global, este carácter ambicioso implica a los actores internos y externos de las organizaciones. (Kent, P. 1999)

El Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM) es el representante de Argentina en la Organización Internacional de Normalización (ISO) que en turismo suelen ser utilizadas para mejorar la entrega del servicio. Se destaca la ISO 9001 gestión de

calidad e ISO14001 gestión medioambiental, que ofrecen un mayor control y la reducción de los impactos beneficiando el uso eficiente de los recursos naturales.

En 2007, la Secretaría de Turismo (hoy Ministerio) junto con IRAM crean un convenio para desarrollar normas sectoriales tomando como referencia las anteriores normas de Gestión de calidad y medioambiental y sumando lo referente a las normas de seguridad e higiene. Dentro de estas normas la IRAM-SECTUR 42200 es específica para el sector hotelero, la 42230 para camping y la 42250 para alojamiento rural. (Aguirre Posse, M. J. 2013)

El Ministerio de Turismo de la Nación implementa programas de calidad tales como el Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT), que provee un conjunto de herramientas básicas para todos los actores que conforman la cadena de valor del sector turístico de manera de promocionar la calidad y la mejora continua. Este programa busca desarrollar niveles óptimos de competitividad para el destino turístico y otorgar distinciones y certificaciones de calidad según el nivel alcanzado. (MINTUR, 2012)

En Europa, se cuenta con un sistema de gestión ambiental llamado EMAS, *Eco-Management and Audit Scheme*, siendo una herramienta de comunicación corporativa en asuntos ambientales, que permite a las empresas de diversos sectores adherirse de manera voluntaria a un sistema comunitario de regulación y mejora. (Ramírez Orellana, A. 2006)

Código de conducta (C.C.)

Es un documento que posee un conjunto de principios establecidos arbitrariamente por una organización para proporcionar una guía de actuaciones responsables tanto dentro como fuera de la empresa. (AHT, 2012)

Muchas veces estas reglas de juego internas y propias de cada alojamiento están dirigidas tanto para los empleados del establecimiento como para los clientes. En general se encuentran en un documento escrito que todo empleado debe conocer y transmitir a sus pares y clientes para evitar inconvenientes y molestias. Cuando estas reglas internas están dirigidas al cliente se encuentran representadas en forma de cartelera o listado, ubicados de manera visible para el usuario; o simplemente es comentado al cliente oralmente.

Las buenas prácticas ambientales (B.P.A.) en alojamientos turísticos

Es un instrumento de adhesión voluntaria de gestión integral que implica un conjunto de acciones y prácticas que promueven el uso eficiente de los recursos con la finalidad de reducir progresivamente los impactos negativos al ambiente a través de medidas de corrección y mejoramiento. Existen numerosas actuaciones que sin costo alguno o con pequeñas inversiones alcanzan efectos considerables sobre la calidad del ambiente, ahorros en el consumo de recursos y reducción de residuos. En general tienden a tener un efecto positivo en la imagen de la empresa y son utilizadas como herramienta de marketing. (SECTUR, 2007)

Las B.P.A. son *"un conjunto de hábitos personales y colectivos que hacen que la actuación de cada una de las personas que trabajan y utilizan el alojamiento redunde en una mejor gestión ambiental"*. (Vallina Crespo, J. 2011:10).

Estas medidas desarrolladas en planes y manuales orientan de manera sencilla y efectiva para lograr los tres ejes de la sustentabilidad. (Rainforest Alliance, 2005). Las B. P. A. se pueden aplicar en todas las áreas de servicios y operaciones de la empresa, representando una herramienta válida para el cumplimiento de estos criterios para garantizar frente al cliente un desempeño responsable. (Molinari, G. et al. 2012).

Las empresas deben implementar acciones internas que mejoren los rendimientos y controles para un uso favorable de los recursos y de las capacidades del personal. A la vez, se exige una comunicación y acción externa, donde la empresa involucre y priorice conscientemente a sus proveedores locales y a la comunidad. Estas acciones permiten prevenir, corregir y mejorar ciertos aspectos de los servicios y operaciones de la empresa contribuyendo en lo económico, socio-cultural y ambiental, redundando en beneficios para la comunidad local. (Van Duynen Montijn, L. et al. 2011)

A continuación se detallan algunas áreas de actuación e implementación de las B.P.A. en alojamientos, que exigen la autorregulación y participación, tanto de los turistas como de los empleados, para comunicar y aplicar dichas prácticas.

Gestión del agua

El agua es un recurso vital, esencial, clave y multifuncional, que puede ser usada para consumo de los seres vivos o como insumo para el funcionamiento de la empresa. Es un recurso renovable aunque finito, que debe ser cuidadosamente preservado y administrado en su consumo y uso diario para una mayor calidad y disponibilidad.

El consumo de agua dependerá de la cantidad de turistas, de las costumbres y hábitos de consumo, de los servicios y equipamiento que ofrece el alojamiento; las áreas de mayor demanda son lavandería, cocina y limpieza general del edificio.

Algunas de las recomendaciones y prácticas para el ahorro, reciclado y eficiencia de uso de agua en alojamientos son:

- Controlar y medir el consumo del agua en general y por sectores, obteniendo un registro formal de puntos de mayor consumo. Este puede ser periódico, mensual o anual dependiendo del interés y recursos disponibles para efectuar dicha medición.
- En las cocinas debe evitarse el vertido de aceites por el desagüe. Una alternativa es entregarlos a las empresas autorizadas para su reciclaje. Aquí también la utilización de detergentes biodegradables y con bajo contenido de fosfatos y cloro reduce la disposición de químicos contaminantes en el agua.
- Implementar sistemas eficientes de riego en jardines, como puede ser el uso de agua de lluvia o aguas grises recuperadas; así mismo, privilegiar la vegetación autóctona ya que es la que mejor se adapta a las condiciones del lugar. El riego debe realizarse en los horarios de menos evaporación del agua (de noche o por la mañana temprano).
- Llevar un programa de mantenimiento y control de las instalaciones, para evitar la aparición de filtraciones y goteras en grifos, inodoros y cañerías. En los grandes hoteles suele existir un área de mantenimiento que se encarga periódicamente de las reparaciones y detección de fugas y averías. La detección temprana puede evitar el derroche innecesario de recursos.

- En el sector lavandería se deberá optar por los productos químicos y jabones menos dañinos para el ambiente. La frecuencia más espaciada del cambio de toallas, sábanas y fundas beneficiará el ahorro de agua y energía como también reducirá el vertido de químicos; es por eso que, en lugar de un recambio diario, se ofrecerá al huésped la reposición de “blancos” cuando lo requiera.
- La comunicación a los huéspedes a través de cartelería sencilla o por medio de la comunicación oral será un canal de motivación para participar de un consumo más responsable y hacer un correcto empleo de los recursos.
- Optar por equipos de mayor eficiencia (letras A-B) y reductores de caudal en grifería y duchas que minimicen el volumen de agua al momento del uso. Los inodoros de doble descarga son una opción oportuna para minimizar el uso de agua potable.
- La captación en cisternas de agua de lluvia y de los aparatos de aires acondicionados, a través de canaletas y caños colectores con filtros, permiten asegurar la provisión de agua de manera sencilla y ser un complemento de la red de agua potable, utilizable en limpieza del establecimiento y riego de jardines. Incluso los inodoros pueden abastecerse de estas fuentes de agua.

Gestión de la energía

En los alojamientos, por lo general, el consumo de energía eléctrica y térmica constituye uno de los principales costos, llegando a representar el 20% de los gastos totales del establecimiento. Esto lleva a justificar la ejecución de medidas que mejoren la utilización y el ahorro de energía. (SECTUR, 2007; Van Duynen Montijn, L. et al. 2011). La mayor demanda energética, se da en el funcionamiento de los equipos de climatización de ambientes internos, seguido por la iluminación, electrodomésticos, ascensores, entre otros.

Los alojamientos requieren de recursos energéticos como un componente inseparable para asegurar el confort, comodidad, bienestar y seguridad de los huéspedes. La energía eléctrica proviene mayoritariamente de fuente de combustibles fósiles no renovables (carbón, petróleo y gas natural), las cuales son causantes de aumentar las emisiones de dióxido de carbono (CO₂) contaminante para el ambiente. (FEGHRA, 2009)

En cuanto a la gestión responsable de energía se recomienda:

- Implementar un programa interno de mantenimiento preventivo de las instalaciones y equipos para detectar cualquier anomalía que pueda convertirse en un riesgo de accidente o un derroche de recursos. Se llevará un registro para documentar las acciones emprendidas y reparaciones efectuadas.
- El buen aislamiento térmico del edificio (paredes, ventanas y techo) permite un ahorro hasta un 40% de energía en calefacción y refrigeración. El confort térmico en el interior del edificio es un factor determinante en la experiencia de consumo. También la aislación puede reducir las vibraciones y ruidos provenientes del exterior.
- En los lugares de tránsito de personas (pasillos, depósitos y cocheras) para optimizar el uso de iluminación se colocan sensores de movimiento y temporizadores para la regulación automática; las fotocélulas activan la iluminación en zonas externas cuando se detecta oscuridad; el aprovechamiento de la luz natural en los ambientes internos es otro modo efectivo para ahorrar electricidad.

- Se prioriza la utilización de lámparas de bajo consumo y las aún más beneficiosas lámparas LED. Por otro lado las lámparas fluorescentes compactas ahorran un 80% más que las incandescentes.
- Emplear electrodomésticos de alta “eficiencia energética”.
- Los controles automáticos de flujo de energía en las habitaciones, como las tarjetas magnéticas, evitan el desperdicio energético si la habitación se encuentra desocupada momentáneamente. Los aparatos que permanecen en "stand by" siguen consumiendo energía innecesariamente, por eso conviene desenchufarlos.
- La utilización de energías renovables (solar, eólica, geotérmica u otras) permite disminuir considerablemente el impacto al ambiente. Se consideran un complemento a las fuentes de energía convencional y una ayuda para disminuir los gastos que se generan con este recurso.
- El incentivar la utilización del transporte público o de bicicletas ayuda a descongestionar los centros urbanos y evitar emisiones de gases de efecto invernadero. En los trayectos cortos se debe brindar la información necesaria para realizarlas a pie.

Gestión de residuos

Los desechos sólidos urbanos son una de las fuentes de contaminación del ambiente que más afecta hoy en día a los municipios. Las actividades humanas generan una cantidad diaria importante de desechos, desde envases plásticos, sobras de comida, residuos de papel, cartón, vidrio, metales, entre otros, que pueden ser tóxicos como las baterías y pilas, lámparas fluorescentes o desechos electrónicos.

Una gestión que implemente estrategias y prácticas de reducción, reutilización y reciclaje contribuirá a mejorar la buena imagen de la empresa, ya que la limpieza y condiciones de higiene son un factor que influye en las personas locales y visitantes

En cuanto a la gestión de residuos, se recomienda:

- Elaborar un programa de gestión de residuos sólidos que revise los tipos y cantidades de basura producida, identificando a los encargados de dicha gestión. De esta manera, se podrán fijar metas y objetivos que demuestren la mejoría del desempeño en dicho asunto.
- La clasificación en origen de residuos es un método valedero para recuperar materias primas para su reutilización; hacer una disposición final acorde a cada material y composición del residuo permite reducir, clasificar y ordenar los desechos con el fin de recuperar aquellos que pueden volver al circuito productivo. A su vez, respetar el horario de recolección de cada tipo de residuos.
- Para reducir la cantidad de envases y basura, se debe procurar comprar al por mayor (política interna de compras a granel); a su vez, elegir productos con envases retornables, biodegradables o reciclables. Los proveedores forman parte de la cadena de servicio, lo cual induce a encontrar aquellos que presenten un desempeño y actitud ambiental y socialmente responsable. La información sobre los componentes de un producto avalado con responsabilidad socio-ambiental, se encuentra en su etiqueta o sello.
- El reciclar significa clasificar la basura, por lo menos, en orgánico (desechos de cocina y jardines) e inorgánicos (papel, plástico, metales, cartón, vidrio). Los cestos

diferenciados colocados estratégicamente y complementados con cartelera informativa, permiten la sensibilización del cliente y lo incluye en esta práctica responsable. El compostaje de los desperdicios constituye una actitud y práctica de fácil implementación que proporciona materia orgánica de alto rendimiento para la jardinería.

- Los productos de acogida y bienvenida (amenities) que se ofrecen, deberán contar con reducido embalaje, ser biodegradables y disponerse en envases recargables, si la estadía fuese prolongada. En áreas comunes como los baños públicos, se espera que se ofrezcan dosificadores para jabones líquidos en lugar de paquetes individuales, contribuyendo a evitar el derroche de recursos.

Gestión de lo social

La empresa forma parte del entorno socio-cultural, por lo que se espera que se involucre en el mismo, fortaleciendo los valores de la sociedad en la que está inmersa. Estos valores complementan el producto turístico y en muchos casos la actividad turística ayuda a revalorizar la identidad local y mantener las tradiciones de la comunidad.

El respeto por la cultura y población local y su inclusión en la actividad turística, contribuyen al desarrollo del entorno y enriquecen la experiencia del turista. Los compromisos sociales asumidos por la empresa le otorgan motivaciones que afianzan las relaciones y el diálogo entre ambas, creando vínculos de confianza que mejoren la actividad en su conjunto. Mantenerse abierto y permeable a los sectores relacionados (transporte, gastronomía, espectáculos, otros) permite generar oportunidades en donde las empresas emprendan acciones conjuntas en beneficio mutuo.

El recurso humano en el área de hospedajes es un elemento clave ya que para la entrega de servicios es fundamental su participación y concientización. La información que brinda el personal de trabajo es un elemento indispensable para que el visitante haga el uso adecuado de las instalaciones; además la información de la cultura local puede resultar de gran ayuda e interés para poner en valor el patrimonio cultural e histórico local.

Al respecto, se resalta:

- Trabajo genuino tanto interno como externo: esto significa que un porcentaje significativo de los empleados de la empresa debe pertenecer a la comunidad local, lo mismo se indica en la contratación de servicios y proveedores, lo cual redundará en un crecimiento y desarrollo endógeno.
- El recurso humano es indispensable al momento de la entrega del servicio, forma parte de este y constituye un factor de diferenciación. La capacitación y formación (interna y externa) para desempeñarse adecuadamente en los distintos puestos son un requisito necesario para lograr las metas en el uso eficiente de los recursos y mantener a los empleados motivados y actualizados.
- La comunicación entre las distintas áreas de una empresa es lo que evita la repetición de tareas, facilita la planificación y organización del trabajo, genera una conexión entre los distintos sectores y corrobora los rendimientos y necesidades de cada departamento.

- El conocimiento de la cultura local y de los sitios de interés, es un aspecto que enriquece la estadía del visitante al mismo tiempo que facilita el acercamiento a lo local.
- Los manuales y guías de “buenas prácticas” son una herramienta útil para los miembros de la empresa. Es favorable contar con documentos de fácil acceso para ser consultados y revisados, entre los que se incluyan documentos referentes a seguridad, manejo de alimentos y accesibilidad, específicos de este rubro.

Las certificaciones y la eco-etiqueta

A fines del '80 la necesidad de reconocer y recompensar las buenas acciones en pro del ambiente impulsa la creación y otorgamiento de certificaciones para comunicar y dar mayor credibilidad al sector de servicios, en especial en hotelería. (Moo-Canul M. de L. et al. 2014).

Forman parte de un sistema voluntario de regulación en la gestión turística, en donde se toma compromiso de cumplir con una serie de criterios ambientales y sociales, incentivado a la innovación de procesos y tecnologías, tales como la utilización de energías renovables, la recogida selectiva de desechos, las políticas de concientización de la necesidad del ahorro en el consumo de recursos, así como también sobre la capacitación y concientización de empleados y clientes sobre dicha gestión.

Las certificaciones son un proceso gradual y evolutivo que logra una empresa para diferenciarse y obtener el reconocimiento sobre un producto o servicio, siendo útil para los consumidores al brindar información sobre los atributos sociales y ambientales y asegurando el cumplimiento con determinados requisitos, permitiéndoles una elección más acertada y responsable con el entorno. (Vallina Crespo, J. 2011)

La eco-etiqueta representa la distinción y sello avalado por un sistema de certificación, donde un organismo público o independiente ha verificado que el producto o servicio se encuentra cumpliendo los criterios ecológicos y de rendimiento con bajo impacto. Es un instrumento de marketing válido para influir en el consumidor, como así también permite comunicar de manera confiable y creíble las medidas e intereses adoptados. (Kent, P. 1999)

Esto conduce a las empresas turísticas a obtener asesoramiento, guía y asistencia en sus operaciones, en busca de aproximarse a un modelo de sustentabilidad, diferenciación y sana competitividad. (OMT, 2000)

En el 2010 se establece el Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC), un órgano encargado de la aplicación y difusión de criterios para el turismo sustentable avalado por Rainforest Alliance, donde se fomenta a las empresas del sector alojamiento a la innovación de procesos y tecnologías responsables y amigables con el ambiente.

Algunos de sus principios son:

- a) Demostrar una efectiva gestión y administración para la sustentabilidad.
- b) Maximizar los beneficios sociales y económicos para la comunidad local.
- c) Reducir los efectos negativos sobre el patrimonio cultural.
- d) Reducir el daño al ambiente.

Al respecto, el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) y la Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina (AHT), que forman parte del "Programa de Hotelería

Sustentable"⁵, conjuntamente desarrollan herramientas para la eco-eficiencia y eco-innovación en el sector, para alcanzar al unísono el cumplimiento de criterios de sustentabilidad, premiar y reconocer las iniciativas al respecto.

La “eco-innovación” es cualquier idea, proceso, comportamiento o tecnología que introduce algo novedoso o promueve alguna mejora en los servicios y productos ofertados, contribuyendo a la reducción de los impactos ambientales o a alcanzar metas específicas que mejoren no solo el desempeño empresarial sino su credibilidad frente a sus clientes reales y potenciales. Este término está emparentado con el desarrollo de tecnologías limpias de carácter renovable. (Manosso, F. et al. 2012)

Se han producido innovaciones y cambios que produjeron amplios beneficios tanto para empresarios como para la sociedad anfitriona, los consumidores y los grupos de interés. Por lo tanto, el énfasis en las B.P.A va a constituir parte de la experiencia de las personas, tanto internas como externas de la organización, así también será un factor de fidelización y de percepción de calidad ambiental.

La percepción del consumidor: influencia de la gestión ambiental y la eco-innovación

En esta coyuntura, los nuevos comportamientos de los turistas expanden las modalidades turísticas agrupadas bajo el rótulo de "alternativo". Aparecen términos como turismo aventura, turismo rural, cultural, ecoturismo, agroturismo y turismo ambiental, dando a entender la gestación de un cambio tanto en la demanda como en la oferta, que hace hincapié en la conservación del patrimonio cultural y natural, en base a un modelo de turismo más activo y no tan contemplativo. (Tarlombani da Silveira, M. A. 2005)

Siguiendo a este autor, independientemente de la escala en que la actividad turística se esté llevando a cabo, los modelos de desarrollo turístico ávidos de incorporar no sólo las variables económicas sino ambientales y sociales, han dado origen a nuevos tipos de turismo más responsables y consciente de los impactos en el territorio. Un sector propenso y alineado con estas inquietudes, es el de los alojamientos turísticos sustentables.

Como bien pone de relieve León, F. (2008) el compromiso ambiental ocurre dentro y fuera de la organización y es percibido por los consumidores que entienden y evalúan dichas acciones favorables para la reputación e imagen empresarial. Según esta autora, en Argentina, estas actitudes de los consumidores en busca de empresas con comportamientos con un marcado interés en asuntos socio-ambientales inciden en las compras y elecciones de las personas.

Para Kent, P. (1999:74) *“el consumidor ecológico es aquel cuya preocupación por el ambiente determina su comportamiento de compra”*. A la vez, esta autora resalta el papel sustancial que cumple la información brindada tanto a consumidores como a los grupos de interés. Para este tipo de consumidores, la información que otorga la empresa debe ser veraz y rigurosa, es clave para la imagen de la empresa, y además permite discernir entre las alternativas posibles.

⁵ Ver anexo fotográfico imagen n° 21.

En el rubro de hospedajes, la satisfacción del cliente resulta uno de los objetivos primordiales para la empresa, que implican cumplir con los deseos, resolver y superar las expectativas. Además se puede decir que la experiencia afecta la satisfacción, que influye a su vez en la calidad del servicio. (Manosso, F. C. et al. 2013)

En estos casos entra en juego la percepción del consumidor, como comenta León, F. (2008) que es un proceso personal en el cual el individuo selecciona, organiza e interpreta los estímulos para formarse una imagen significativa y coherente del sitio. Además, la selección de un producto o servicio responde a la interacción que hace el consumidor entre los estímulos y sus expectativas. La percepción es selectiva según lo que se necesita y desea: según León, F. (2008:89) *“se puede estar frente al mismo estímulo pero cada uno lo percibe, organiza e interpreta de diferente manera”*

Muchas eco-innovaciones realizadas en el sector pretenden mejorar el servicio para alcanzar niveles de competitividad superiores y lograr que los consumidores perciban en la experiencia la contribución de acciones y medidas socio-ambientales responsables como un rasgo distintivo. Como señala Manosso, F. C. et al. (2013) es de relevancia el papel de los recursos humanos dentro de un hospedaje, ya que el servicio de hospitalidad impacta directamente en la generación de sensaciones en los huéspedes. Por medio de la combinación de elementos humanos y de otros propios del hospedaje se podrá actuar en el comportamiento y experiencia del huésped.

La dimensión socio-ambiental comienza a formar parte de los atributos destacables de las organizaciones y resulta clave en la toma de decisión de los consumidores con “conductas pro ambientales. Siguiendo lo argumentado por Castro, R. (2002) este tipo de conducta del consumidor está influenciada por los procesos situacionales de los lugares, factores culturales, la información que se brinda y la que poseen las personas, así como por los procesos interactivos y actitudinales que determinan las acciones.

Aquí muchos autores resaltan que el consumo no sólo está asociado a cubrir necesidades, sino que incorpora sentimientos y emociones que los servicios contratados logran generar. En el caso de los hospedajes se puede observar que la creación de experiencias memorables constituye un elemento relevante para el consumidor/huésped, y para la empresa una herramienta para captar, fidelizar, promocionar y diferenciarse de la oferta. (Manosso, F. et al 2012)

Las empresas de alojamiento utilizan los atributos del ambiente interno, sus instalaciones y servicios, como factores que influyen en la experiencia del consumidor estimulando la experiencia de consumo durante la estadía, provocando aceptación o rechazo. (Pinheiro da Silva, J. et al. 2010). Para Schmitt (2002 en Pinheiro da Silva, J. 2010) el espacio interno, en especial en los hospedajes, es una herramienta táctica de creación de sensaciones, sentimientos, pensamientos o acciones a tener en cuenta ya que los consumidores procuran estímulos emocionales o de placer en los servicios prestados.

En esta investigación, se prestará un interés especial en los mensajes referentes a asuntos de responsabilidad ambiental que el entorno trasmite y cómo estos son interpretados por el usuario. Con el objeto de remarcar que la gestión ambiental no solo tiene que llevarse a cabo por las ventajas y beneficios antes mencionados para el empresario, sino que estas medidas resultan importantes para la experiencia del consumidor.

Esta mirada toma la figura del huésped como sujeto activo, haciendo necesaria su incorporación y participación para el buen funcionamiento empresarial, alcanzando un proceso de co-creación del servicio. (Barrios, M. et al. 2012)

Según Martínez Soto, J. (2004) esta conducta ambiental del consumidor es producto de un conjunto de acciones intencionales, dirigidas y efectivas que buscan la protección del ambiente de manera deliberada, pero también puede surgir de manera forzada e impuesta como ocurre cuando se implementan códigos de conducta internos que pretenden determinados comportamientos por parte del cliente.

En consecuencia es menester pensar que la percepción del consumidor se inclina y tiene en cuenta la innovación ambiental como factor diferenciador, generador de experiencia y de satisfacción del anhelo de protección ambiental.

Para Velázquez Castro, J. et al. (2014) la eco-innovación conforma una oportunidad para alcanzar la sustentabilidad y ejerce una influencia positiva en el cliente real y potencial, pero a su vez la presión de los turistas estimula a innovar ambientalmente. Para estos autores la eco-innovación " [...] *comprende los cambios en los patrones de producción y consumo, el desarrollo de tecnologías, productos y servicios para reducir los impactos sobre el ambiente y mejorar la utilización de los recursos*". (Velázquez Castro, J. et al. 2014:194)

En definitiva podríamos concluir que es trascendental conocer las percepciones del consumidor sobre estas medidas adquiridas por los hospedajes, para así evaluar el impacto durante la estadía, su influencia y si las B. P. A. comienzan a formar parte de un atributo positivo, favorable y motivador en la elección del cliente.

CAPÍTULO 2

En este capítulo se realizará un análisis y descripción de la relación entre el binomio empresa-ambiente del sector hospedajes y su estrecha relación con el turismo sustentable.

Uno de los objetivos es resaltar las variables de mayor significancia que convierten y destacan a un alojamiento como sustentable. Para ello se revisaron las distintas dimensiones y aspectos más relevantes que conducen a una gestión sustentable.

La responsabilidad ecológica que adoptan los alojamientos turísticos para mejorar su desempeño ambiental requiere ser acompañada por instrumentos de gestión e innovación que exigen una participación conjunta entre diversos sectores relacionados. Estas transformaciones hacia el nuevo paradigma de un turismo sustentable con el apoyo de un marco normativo que reglamente y potencie esta tendencia, harán posible la contribución a la conservación del ambiente y al bienestar socio-económico de las comunidades donde se desarrolla la actividad.

ALOJAMIENTOS SUSTENTABLES

En distintas partes del mundo los individuos, las empresas y los gobiernos han comenzado a tomar conciencia sobre las problemáticas ambientales y sociales que se evidencian en nuestros tiempos. Como consecuencia, han iniciado un progresivo cambio de hábitos y medidas que dan impulso a la conservación de los recursos naturales, del patrimonio cultural y natural y a modelos de consumo más responsables. Dando surgimiento así también a prácticas turísticas sustentables independientemente de la escala y tipo de turismo que se lleve a cabo en el destino. (Tarlombani da Silveira, M. A. 2005)

Para la Organización Mundial de Turismo los principios del turismo sustentable se han convertido en un reto ineludible para todos los participantes del sector turístico tanto a nivel global como local, teniendo como propósito la sensibilización, la comprensión y regulación de los impactos de la actividad considerando los tres vértices básicos: el económico, el ambiental y el socio-cultural de forma balanceada e integrada. (OMT, 2000)

La nueva demanda hacia el sector hospedaje implica un modelo más responsable e integral de gestión y planificación acorde con el concepto de sustentabilidad y de responsabilidad social corporativa. (Ramírez Orellana, A. 2006; Moliari, G. et al. 2012)

Los alojamientos sustentables pueden concebirse desde el momento previo a su construcción. Efectuando los estudios correspondientes en el diseño, previendo los materiales utilizados en su infraestructura, instalaciones o remodelaciones. El emplazamiento y las características del entorno socio-cultural y ambiental tienen que respetar la normativa urbanística y las tipologías arquitectónicas, además de las paisajísticas propias del destino. Adicionalmente incorporar técnicas y elementos de construcción que permitan un mayor ahorro energético sin rescindir el confort del visitante, como por ejemplo el aislamiento térmico y acústico, sistemas de ventilación natural, la orientación del establecimiento para el aprovechamiento de luz natural y otras particularidades del sitio de emplazamiento que permitirán conservar rasgos propios del entorno y evitar ampliamente la contaminación del mismo.

Para Céspedes Lorente J. et al. (2004) las estrategias ambientales no pueden verse como acciones aisladas sino que deben tener una coherencia con las demás decisiones empresariales, relacionándose así con otros aspectos de la gestión empresarial, tales como la mejora de la eficiencia; reducción de riesgos al entorno; el acceso y selección a “mercados y proveedores ecológicos”; la capacitación de los empleados; la satisfacción y sensibilización de los clientes; el cumplimiento de la normativa ambiental; la valorización del patrimonio natural y cultural; la creación de una experiencia más gratificante y responsable para los consumidores y la promoción de una imagen ambientalmente responsable que contribuyen para alcanzar un turismo responsable.

Como señalan estos autores la gestión ambiental (G.A.) hotelera “*es una disciplina joven que abarca el estudio de las actividades técnicas y organizativas que tienen por objeto reducir el impacto ambiental causados por las operaciones de la compañía*” (Céspedes Lorente, J. et. al. 2004:6). Constituye un elemento clave en la construcción de un destino, contribuyendo a la competitividad del sector, brindando una mejora en la experiencia del visitante, además de proporcionar beneficios para la comunidad local y su entorno en el largo plazo.

El sector hospedaje ha sido señalado por el uso indiscriminado de recursos naturales, por producir excesivos residuos y tener altos consumos de agua y energía. En ciertos casos se han instrumentalizado acciones para hacer frente a determinados problemas que impactan en lo ambiental y en lo social; evidenciando que este sector tiene un inmenso potencial para la incorporación de acciones de responsabilidad socio-ambiental que benefician ampliamente su desempeño. (Velázquez Castro, J. A et al. 2014)

Resulta interesante resaltar que la empresa turística, en especial la hotelera, es un sistema abierto que está en permanente contacto con su entorno socio-ambiental del cual recibe sus principales entradas (recursos naturales y energéticos, recursos humanos, insumos, usuarios, información, entre otros) y genera salidas (productos, brinda servicios, efluentes, desechos, ruidos, información y otros); se puede entender que las acciones y medidas deben estar presentes tanto en momentos previos al ingreso como al momento del egreso, cumpliendo con la función de regular y controlar las distintas entradas y salidas de los establecimientos.

Según Céspedes Lorente J. et al. (2004:7) existe una amplia variedad de actividades en los alojamientos que dependen de su tamaño, estilo directivo, orientación de mercado y legislación. Siguiendo a estos autores “*los impactos ambientales de los establecimientos se componen por un gran número de pequeñas operaciones que consumen poca cantidad de energía, agua, comida y otros recursos produciendo pequeñas cantidades de contaminación*”. Si bien los impactos causados al ambiente son pequeños y difusos, de allí su carácter multidimensional y complejo, no son “inofensivos” y provocan daños al entorno social y ambiental.

Según sostienen Molinari, G. et al. (2012:10) un primer paso para orientar la actividad y la gestión empresarial hacia un turismo sustentable es adoptar medidas concretas que tengan como objetivo reducir los impactos negativos y mejorar la experiencia del visitante. Como manifiestan dichas autoras “*(...) tener en cuenta las buenas prácticas ambientales constituye un método para que las empresas alcancen una responsabilidad social empresarial y un*

accionar comprometido con el ambiente, logrando una gestión integradora de la actividad desplegada".

Siguiendo las recomendaciones de la SECTUR (2011), hoy Ministerio de Turismo, las áreas de acción para una gestión ambiental, en especial en hospedajes, se enfocan en las siguientes temáticas: ahorro de agua y de energías; política de compras; gestión de residuos y sustancias peligrosas; control de contaminación atmosférica y ruido; conservación del entorno natural y cultural; sensibilización y comunicación ambiental. Podemos hacer una analogía entre estas medidas propuestas por este organismo del estado y las propuestas a nivel internacional por la Agenda 21 para el turismo sustentable.

Estas áreas de acción y otras se tuvieron en consideración en esta investigación al momento del relevamiento y evaluación de los hospedajes en el Casco Urbano de la ciudad de La Plata, permitiendo obtener información relevante para cotejar entre los distintos alojamientos, elaborar indicadores y, por último, evaluar la experiencia de los huéspedes respecto a esta temática.

En Argentina, las B.P.A. son aquellas acciones de adopción voluntaria que minimizan la cantidad de impactos negativos y se convierten en el primer paso hacia los lineamientos de una política ambiental dentro de la empresa, además de ser una acción hacia los principios de mejora ambiental continua y eficiencia en el consumo. (Duynen Montijn L. et al. 2011)

Para Ayuso Siart, S. (2003) la "eco-eficiencia" es un concepto que relaciona dos ámbitos: el económico y el ambiental, implementando un coeficiente del valor del producto y la influencia en el ambiente. A su vez implanta una filosofía de gestión empresarial que es aplicable a distintas escalas. En resumidas palabras sería "producir más con menos" o "producir lo mismo con menos".

Es oportuno relacionar el concepto anterior con el de "eficiencia energética", que por un lado orienta hacia un uso racional de la energía sin disminuir el confort y, por otro lado, a la utilización de fuentes de energía renovables que mejor se adapten a las particularidades de cada empresa y entorno para complementar y alternar el suministro básico. (FEHGRA, 2009).

Esto conduce a tener en cuenta el "etiquetado de eficiencia energética" presente en la mayor parte de aparatos y electrodomésticos utilizados dentro del sector (refrigeradores, lavarropas, televisores, lámparas y otros); esta etiqueta consiste en una pegatina en la cual se indica por medio de letras, de A a G y colores, del verde al rojo, el consumo de agua y energía del aparato en cuestión, permitiendo al comprador y al usuario informarse sobre estos aspectos.

Céspedes Lorente J. et al. (2001) sostienen que el rendimiento ambiental de una empresa está relacionado positivamente con su rendimiento económico, aun cuando la G.A. en el corto plazo implica un gasto -más bien una inversión- que busca mejorar determinadas áreas, operaciones y comportamientos, las cuales exigen un cambio en las actividades y en la función productiva.

Según Velázquez Castro, J. A. et al. (2014) el sector hotelero recurre a la "eco-innovación" como una estrategia empresarial que posibilita la contribución a la

sustentabilidad, logrando una mayor satisfacción del cliente y una ventaja para posicionarse en el mercado.

Según Manosso, F. et al. (2012) el apoyo al turismo sustentable por medio de la eco-innovación en las empresas de alojamientos ha generado una diferenciación y valoración particular para los huéspedes, que de cierta manera buscan incorporar dentro de su experiencia los atributos y medidas de cuidado ambiental como rasgos positivos y beneficiosos durante su estadía.

La decisión y participación del huésped en la implementación de ciertas medidas es crítica para alcanzar actitudes y comportamientos socio-ambientales de bajo impacto. Una práctica sencilla es la “reutilización de toallas y blancos de cama” a consideración del huésped, contribuyendo de esta forma a reducir consumos de recursos y de productos contaminantes de manera innecesaria.

Asimismo para Valenzuela Gómez, A. et al. (2013) la *innovación ambiental*, sinónimo de eco-innovación, es un concepto que contiene un conjunto variado y relacionado de prácticas y comportamientos en el interior de la empresa con la particularidad de mejorar el desempeño ambiental y el rendimiento sustentable. La ventaja de incorporar nuevas tecnologías y equipamiento, es una “*innovación en procesos*”, que busca reducir el consumo o hacerlo más eficiente; también encontramos “*la innovación organizativa*” donde se proponen cambios en los hábitos de conducta en la organización, se plantea la estructura y departamentos para lograr objetivos y crear nexos con otras empresas sectoriales; “*la innovación en mercadeo*” comprende aquellas acciones relacionadas a la comercialización y presentación del producto/servicio y posibilita la diferenciación entre empresas.

Según estos autores las innovaciones ambientales en hotelería tienden comúnmente a personalizar la atención, incluir servicios complementarios e involucrar al cliente para ajustarse a las necesidades y estilos de vida. (Valenzuela Gómez, A. M. et al. 2014)

Se asume así que la aplicación de conocimientos y tecnologías que incentivan la mejoría del desempeño socio-ambiental en los alojamientos turísticos están ganando más adeptos y se expanden a diversos sectores de la actividad turística, tanto públicos como privados, que comercializan bienes y servicios bajo la nómina de ecológicos resultando una herramienta de diferenciación y promoción en el mercado.

Estas medidas y prácticas ecológicas son un camino para que las empresas puedan llevar acciones de “*marketing responsable*” que permitan acrecentar el valor de la imagen empresarial sin caer en un “maquillaje verde” que de manera engañosa persuade y comunica al consumidor, creando confusión y decepción en la experiencia y en la imagen de la empresa. Como bien plantea Rossi, E. (2010) las acciones de *marketing responsable* buscan crear, construir y mantener intercambios benéficos con los compradores y determinar las necesidades de los mismos. La preocupación socio-ambiental paulatinamente se ha convertido en una demanda efectiva como valor de cambio para el usuario.

El método de comercialización y presentación del servicio es un canal de comunicación de los logros y objetivos emprendidos en sustentabilidad; y es a su vez un mecanismo para llegar a determinados clientes e influir en su comportamiento e intensidad de compra.

La comunicación es el nexo que posibilita a la empresa llevar adelante estas medidas con sus empleados, la comunidad local y el turista. Con el propósito de elevar actitudes diarias en los colaboradores y sensibilizar a los huéspedes, en los hospedajes se suele implementar la comunicación por medio de avisos audio-visuales, carteles informativos en habitaciones y lugares comunes, charlas, notas de recomendaciones y folletos, para el uso responsable de las instalaciones y de sus servicios.

Los motivos de la adopción de medidas correctoras tienen diversas causas desde el punto de vista interno, ya sea por convicción propia de los empresarios, por conveniencia en la reducción de costos económicos e impactos socio-ambientales o por algunos detonantes motivacionales externos como la presión de los consumidores, los gobiernos, ONG's y la competencia. En la actualidad estas motivaciones se encuentran presentes, impulsando la transformación y adopción de medidas que consideren los criterios de sustentabilidad necesarios para el desarrollo responsable de las distintas dimensiones propuestas. (Velázquez Castro, J. A et al. 2014)

Las medidas adoptadas por este sector para mejorar la calidad socio-ambiental e internalizar los costos ambientales o limitar el daño pueden provenir de normas legales e instrumentos económicos del gobierno o de formas voluntarias.

Según Ulloa, I. (2012) los instrumentos voluntarios o de "*autorregulación*" permiten una mayor rapidez y eficacia para alcanzar los objetivos ambientales con un costo menor, posibilitando una mayor motivación, flexibilidad e innovación para las empresas, como a su vez para emprender acciones de "marketing responsable" que benefician la imagen de la organización.

Para Kent, P. (1999) "*la autorregulación*" consiste en una iniciativa propia de cada empresa a través de fijación de estándares, supervisión, metas para mitigar la contaminación y riesgos ambientales, demostrando ser un "comportamiento gerencial proactivo" en el cual se asume un compromiso desde el seno de la empresa que contribuye al turismo sustentable, como guía y fuente de inspiración a los demás sectores relacionados.

Esto conlleva a que todos los actores relacionados e implicados en el sector promuevan una ética de consumo responsable y un turismo comprometido con el destino, creando vínculos que benefician desarrollar y alcanzar objetivos mayores y amplíen las oportunidades, logrando de esta manera una sinergia positiva que cada sector aporta desde su función, su propósito y su interés particular.

De esta manera, la sensibilización e involucración de los turistas, la comunidad receptora, los empleados, propietarios, profesionales y los proveedores de bienes y servicios tanto públicos, privados como mixtos, con el fin de lograr acciones conjuntas e inclusivas que permitan que la actividad en su conjunto alcance estándares de sustentabilidad que implican crecer acorde a las necesidades locales respetando la capacidad de los ecosistemas, conservando la autenticidad cultural y la identidad local. (OMT, 2006)

Independientemente de su clasificación y categoría, los alojamientos sustentables procuran la mejor integración con el entorno socio-cultural y ambiental en donde se emplazan, ya sea un entorno rural, costero, de montaña o urbano. Estos adoptan una gestión y comportamiento preventivo y correctivo en su funcionamiento cotidiano, de

reducción y reciclaje de desechos en todo el ciclo de vida del producto desde su compra hasta su disposición final. (Vallina Crespo, P. 2011)

Estas acciones redundan en la disminución de emisiones de gases de efecto invernadero y de productos químicos y peligrosos en cursos de agua, mitigando así la “huella ecológica”, y mejorando la calidad de vida humana, en favor de la protección de los ecosistemas.

Además este tipo de alojamiento asume la protección y promoción del patrimonio cultural y natural en donde se emplaza; la variable socio-cultural es otro factor a tener en consideración dentro de la oferta de hospedaje ya que es un recurso de transcendental importancia para el desarrollo y valorización del turismo en una región.

En los hospedajes, entre las medidas aplicadas, se destacan los códigos de conducta, las eco-etiquetas y sellos de calidad, los sistemas de gestión ambiental y los indicadores de sustentabilidad, permitiendo que las empresas incursionen en prácticas acordes a sus prioridades, necesidades y recursos disponibles, desarrollando herramientas de medición para controlar y asegurar el factor de mejora continua y poseer datos comparables con la situación inicial. (Ayuso Siart, S. 2003; Ulloa, I. 2012).

La función principal de estos documentos es formalizar, orientar e implementar programas internos para apoyar la política empresarial con el propósito de ordenar y estructurar la empresa, definiendo criterios y marcos de actuación para la gestión en todas las áreas de la misma. La incorporación de criterios sustentables es una cuestión transversal que afecta desde los sectores más altos de la gerencia hasta las áreas operativas y a la vez necesita de la sensibilización y adhesión de los huéspedes.

Para que estas acciones sean viables, es necesario que los actores internos entiendan la importancia de dichas iniciativas y los beneficios para la calidad de vida interna y externa a la organización. Además se debe tener herramientas de control de las acciones y de sus resultados, que permitan verificar si las medidas alcanzan y satisfacen las metas propuestas.

Los indicadores de sustentabilidad, según García Rivas, J. et al. (2007), son una herramienta de medición que ofrece información sintética para diagnosticar, identificar y explicar una determinada actividad o fenómeno en relación con su entorno externo o interno, con la finalidad de poder tomar decisiones al respecto. Además Rossi, E. (2015) plantea que son una herramienta de gestión implementada para medir la distancia en la que encuentra una variable, una sociedad o un territorio del desempeño sustentable a través del tiempo, es decir, se genera una medición, monitoreo y evaluación de la situación real del momento y su distancia a las metas planteadas.

Para García Rivas, J. et al. (2007:33) el propósito de los indicadores en el ámbito de la actividad turística es que “(...) *proporcionen información necesaria para comprender mejor los vínculos y los impactos del turismo con respecto al entorno cultural y natural en el que se desenvuelve la industria y del cual es ampliamente dependiente.*” A su vez, permite observar la situación y las tendencias de cambio generadas dando más claridad y transparencia a las variables analizadas. Los indicadores cumplen un papel clave frente al desarrollo de procesos de mejora continua como métodos de relevamiento de información para determinar y fijar objetivos específicos para cada situación.

La certificación en hospedajes

Los programas de certificación son una herramienta para garantizar que una actividad o producto cumplen con una serie de estándares y requisitos contemplados en un programa. En turismo existe una amplia rama de programas de certificación que miden distintos aspectos desde procesos, rendimientos, calidad, servicios, productos, destinos y otros. (Kent, P. 1999)

Para Honey y Roma (2001 en Moo-Canul M. de L. et al. 2014) la certificación se podría definir como un proceso voluntario por el cual una organización se somete a auditorías para evaluar, monitorear y asegurar que las instalaciones, productos, procesos o servicios cumplen con determinados requisitos específicos, controlados por un ente competente externo a la organización.

La certificadora encargada de la auditoria otorga un certificado escrito, sello de distinción, para comunicar y dar seguridad al consumidor de que la empresa se adecúa a brindar un producto o servicio calificado, controlado y de bajo impacto socio-ambiental.

La hotelería se ha interesado por los sistemas de certificación, porque han permitido dar mayor credibilidad al negocio frente a los grupos de interés e implementar una política de mejora continua en el lugar de emplazamiento, integrando criterios de sustentabilidad a la política empresarial. De modo que han generado beneficios tanto en su rendimiento económico como en la imagen proyectada a sus usuarios. (Moo-Canul M. de L. et al. 2014)

Este es un medio válido para que el sector de hospedaje se encamine a una gestión más sustentable, demostrando por medio de acciones y esfuerzos, medibles y verificables, el compromiso con el entorno socio-cultural y ambiental en el que actúa. Es una clara demostración de un interés particular en participar e involucrarse por una mejora en la calidad de vida humana y del ambiente.

En Argentina entra en vigencia a partir del 2013 el “*programa de certificación sustentable en hotelería*” liderado por la Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina, conocido como “*Hoteles más verdes*”. El reconocimiento internacional por parte del Global Sustainable Tourism Council (GSTC), además de la validación del Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM) y el reconocimiento del Ministerio de Turismo de La Nación le otorgan una credibilidad tanto a nivel nacional como internacional. (AHTRA, 2012)

Este programa responde a un “*programa de eco-etiquetas*” para que el sector alojamientos se alinee a las exigencias de la política sectorial que ha incorporado el paradigma de sustentabilidad en turismo. Es un programa de adopción voluntario, gradual y evolutivo que permite obtener la utilización de un sello o logotipo de distinción, siendo estos el medio para lograr la gestión sustentable en la organización.

Para adherir al programa el hospedaje deberá solicitar las guías de aplicación y asesoramiento técnico on-line y tendrá un año para implementarlas hasta el momento de la auditoría de control y verificación para la concesión de la eco-etiqueta.

En Argentina, los alojamientos certificados hasta el momento son 68 hospedajes y otros en proceso de implementación. Los tres niveles de clasificación que un alojamiento puede alcanzar en dicho programa son Bronce (nivel inicial), Plata (nivel avanzado) y Oro (nivel de

excelencia), cada uno de ellos permite identificar y constatar el grado de compromiso logrado en la toma de acciones y medidas concernientes a la sustentabilidad.

A modo de ejemplo se puede reconocer el trabajo logrado por la Unión de Trabajadores del Turismo, Hoteleros y Gastronómicos de la República Argentina, sus siglas UTHGRA. Este sindicato ha puesto énfasis en un "Plan de Gestión Ambiental 2012/2016" en distintos alojamientos turísticos que gerencia en varias regiones del país.

Este plan comienza en el año 2012, con el propósito de realizar avances respecto al cuidado ambiental en cuatro áreas involucradas en los alojamientos. En el 2016 en el marco del encuentro anual de Hotelería y Gastronomía, conocido como "Hotelga", el programa de hotelería sustentable de UTHGRA recibe el 1er premio de proyecto sustentable de la República Argentina en el "5to Congreso Nacional de Hotelería Sustentable".

Las áreas de actuación de este plan de gestión ambiental son cuatro:

- Reducir un 25% el consumo de agua.
- Reducir un 25% emisiones de CO₂ (gases de efecto invernadero).
- Reducir un 25% el consumo de energía eléctrica.
- Reducir un 25% la generación de residuos.

Además se esperan capacitaciones teórico-práctico para que los empleados comiencen a familiarizarse con las B. P. A. dentro de su lugar de trabajo. Otra iniciativa es la creación de un departamento específico encargado de asuntos ambientales dentro de cada hotel con el fin de monitorear y supervisar el logro de los objetivos para reducir el impacto ambiental. Dicho plan se espera ampliar en una segunda etapa con plazo al 2020 con el fin de obtener la eco-etiqueta de "*Hoteles más verdes*". (Mantovano, P. et al. 2016)

Por otra parte, la activación del primer "Programa de Certificación de Alojamientos Turísticos Sustentables (ATS)", que se llevó a cabo en el año 2009 entre la Secretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires y el Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible logró una sinergia de trabajo entre ambas autoridades. Este programa de alcance provincial hace hincapié en la adopción de B. P. A. en alojamientos para otorgarles una distinción que los identifique con una gestión sustentable dentro de su funcionamiento. En esta iniciativa participaron de forma voluntaria alojamientos de diversas categorías y clasificaciones distribuidos en toda la provincia de Buenos Aires.

Plexo normativo de la República Argentina

A los fines de este trabajo es fundamental subrayar que la protección y restauración ambiental es un elemento de fundamental importancia en materia de derecho y en política pública, que establecen la conservación y aprovechamiento racional de los recursos naturales en el ámbito territorial y ante todo por su relación directa con la calidad de vida de los habitantes de la Nación.

A diferencia de las anteriores regulaciones que son de elección y cumplimiento voluntario, el marco jurídico es obligatorio para todos por igual. La gestión ambiental se puede ejercer desde el sector público y el privado. En el primero la administración pública ejerce un conjunto de actuaciones y principios para el ordenamiento ambiental y alcanzar objetivos colectivos. En el segundo, las responsabilidades y acciones nacen de una política interna de

la estructura organizativa que guardan relación y coherencia con el marco jurídico vigente, las buenas costumbres y el bienestar del conjunto de la sociedad y de su entorno.

Las regulaciones jurídicas son una herramienta efectiva que, junto a otras medidas como la política pública, otorgan los ejes rectores del deber ser, de la vida en sociedad y del tipo de actividades desarrolladas dentro de las mismas. Es un mecanismo válido, motivador y de cumplimiento obligatorio individual y colectivo. Éstas reglamentan tanto al sector empresarial como al ciudadano para que hallen comportamientos y acciones que busquen el bienestar y calidad de vida para el conjunto de la sociedad y de su entorno.

Por otro lado, la autoridad competente tiene el deber de controlar, fiscalizar, promover la disminución del riesgo ambiental, el cuidado de los recursos naturales necesarios para los seres vivos.

En Argentina, no pasa inadvertida la problemática ambiental, se han incorporado varios tratados internacionales al marco normativo para la protección y conservación del ambiente, el manejo adecuado de los recursos naturales y la gestión de los desechos derivados de las actividades en general. (Pigretti, E. 2004)

Dentro del marco de la Constitución Nacional y su reforma en 1994, el Artículo n° 41 explícitamente se compromete a la protección del ambiente, la conservación de los recursos naturales y la reparación de daños efectuados al ambiente, con el fin de obtener un entorno humano sano y equilibrado. A su vez, la Constitución Provincial en su Artículo n° 28 reglamenta que *“Los habitantes de la Provincia tiene el derecho de gozar de un ambiente sano y el deber de conservarlo y protegerlo en su provecho y en el de las generaciones futuras”*. Estos artículos responden a los primeros planteamientos que definen al paradigma del desarrollo sustentable.

Asimismo, vale nombrar la Ley Nacional de Turismo, Ley n° 25.997, que evidencia como uno de sus principios rectores el fomento del desarrollo sustentable aplicado en sus tres ejes fundamentales: ambiental, social y económico. Con la finalidad de armonizar la actividad turística con la utilización de los recursos naturales y culturales en beneficio a las futuras generaciones. De esta manera, se plantea una conducta en la actividad turística que asegure la conservación y recuperación de la calidad ambiental y el uso racional de los recursos naturales.

Ley General de Ambiente

De acuerdo los artículos anteriores, se crea la Ley 25.675 en el año 2002, conocida como *“Ley General de Ambiente”* que establece *“los presupuestos mínimos para el logro de una gestión sustentable y adecuada del ambiente, la preservación y protección de la diversidad biológica y la implementación del desarrollo sustentable”*. (Ley 25.675 art. n°1)

Estos adelantos del derecho ambiental han dado margen a la legislación y regulación local para la implementación de normas para la aplicación de estrategias ambientales dentro de diversos ámbitos. A nivel municipal, en la Ciudad de La Plata se implementó la ordenanza n°10.661 del año 2009 que implementa un *“programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos”*, que trata sobre el tratamiento y disposición final de desechos para la óptima gestión.

Espacios libres de humo

En Argentina en el año 2011 se promulga la Ley Nacional de Control del Tabaco n° 26.687, también conocida como ley antitabaco. Los principales aspectos de la misma contemplan las recomendaciones del Convenio Marco para el Control del Tabaco de la Organización Mundial de la Salud. Esta ley prohíbe el consumo de productos elaborados con tabaco en lugares cerrados públicos y privados, ya que la emanación que se desprende por la combustión trae aparejado efectos nocivos a la salud humana.⁶

Del mismo modo la provincia de Buenos Aires adhiere con la Ley Provincial n° 13.894 y su actualización Ley n° 14.381 que tiene como objetivo la regulación de aspectos concernientes a la promoción y venta de tabaco y prohíbe el consumo en lugares cerrados.

En este sentido quedan implicados todos los alojamientos turísticos a este cambio de visión, el cual es tomado como un principio de tolerancia, de confort y atinente a una cuestión de salubridad.

Agencia Ambiental La Plata

En el ámbito local, el Consejo Deliberante de la Municipalidad de La Plata sanciona la Ordenanza n°10.462 en el año 2008, con el fin de organizarse en materia de política y control ambiental. Este organismo municipal es descentralizado y tiene la finalidad de proteger la calidad ambiental mediante acciones de educación, información y la implementación de planes y evaluaciones de impacto ambiental.

Cabe aclarar que las oficinas de este organismo municipal se encuentran en un inmueble que fue rediseñado bajo conceptos de inmueble sustentable, donde se aplican distintas prácticas y técnicas sustentables, como recuperación de agua de lluvia, energía solar para calentar agua, una huerta orgánica propia, reciclado de residuos, reutilización de materiales, entre otros.⁷

La casa ecológica es sede de ciclos de charlas y de cine como también de talleres especializados en prácticas ambientales para docentes y la sociedad en general. Una de las principales tareas que se llevan adelante aquí son los programas de concientización de la importancia de la separación de residuos. Dentro de sus campañas de difusión se organizan eventos que nuclean a distintas instituciones sobre el cuidado del ambiente.

Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible: Plan BIO

Este organismo Provincial es la autoridad de aplicación en la Pcia de Buenos Aires en materia ambiental. Tiene como obligación atender asuntos e inconvenientes de índole ambiental. Su función es coordinar diferentes programas tendientes al desarrollo sustentable.

⁶ Información obtenida en la página del Ministerio de Salud de la Presidencia de la Nación. Recuperado en: <http://www.msal.gob.ar/tabaco/index.php/informacion-para-profesionales/ambientes-libres-de-humo/ambientes-laborales>

⁷ Ver anexo fotográfico imágenes n° 16 y n° 17.

Dentro de sus planes de trabajo desde el año 2008 se encuentra funcionando el "Plan BIO"⁸ un programa provincial que se encuentra en más de 100 municipios de la provincia, esta iniciativa cuyo objetivo es recuperar y reciclar los aceites vegetales usados (AVUs) en restaurantes como en casas particulares dentro del Municipio de La Plata.

Este programa genera la oportunidad al sector turístico como ocurre en algunos hospedajes de la ciudad que poseen restaurantes o poseen cocinas en donde hacen uso de dicho producto (aceite vegetal comestible) encuentren un respaldo que les posibilite el tratamiento adecuado de residuos domiciliarios y evitar daños al ambiente, convirtiéndose de esta manera dicha acción en una buena práctica ambiental y tratamiento responsable de residuos domésticos.

La finalidad es reducir la contaminación del agua y la tierra para que sea transformado y reciclado para la fabricación de Biodiesel, un combustible renovable. De esta manera se recupera un residuo para reducir su impacto al ambiente y reutilizarlo como materia prima en otro sector.

Conclusión parcial

A modo de cierre, se pudo valorar que la variable ambiental en los alojamientos turísticos no solo se incorpora por una cuestión de conveniencia debida a la reducción de los costos operativos, sino que también por un interés y compromiso socio-ambiental. El desafío atañe e involucra a un amplio conjunto de actores públicos y privados con una responsabilidad individual y colectiva.

La estructura jurídica cada vez más compatible con los principios del desarrollo sustentable es una herramienta que permite el avance hacia la concreción de estas ideas, afianzar la responsabilidad intergeneracional, alentar un consumo responsable y el cuidado de los recursos naturales.

El sector de la hospitalidad es una fuente de ingreso y de activación monetaria para el destino pero además un sector de servicios con desafíos ecológicos por delante. Esta contemplación de la triple rentabilidad pasa a una esfera de reconocimiento por parte del cliente y los grupos de interés, lo cual exige llevar adelante campañas de marketing responsable, con estrategias dirigidas a todo tipo de clientes ya que la reducción de los impactos no es solo para atraer un segmento particular de mercado sino que tiene una finalidad que considera tanto a la comunidad local y a su entorno natural y cultural.

Las certificaciones son un camino posible para el reconocimiento de responsabilidad para el cliente y a su vez sirve para recibir asesoramiento para la empresa, otorga seguridad y transparencia en el cumplimiento de los requisitos y competitividad en el mercado. Este proceso es evolutivo, conlleva a una mejora en la eficiencia en amplios aspectos tanto internos como externos al negocio.

Si bien la incorporación e implementación de criterios de sustentabilidad parten de una decisión de la dirección general, es decir, de los altos mandos de la empresa, es

⁸ Este programa encuadra para que los sectores relacionados al turismo tanto de manera directa o indirecta (restaurantes, hoteles, shopping, bares entre otros) tengan la oportunidad de contribuir a un cambio de conducta éticamente pro ambiental y evitar contaminación al entorno.

Recuperado en: http://www.opds.gba.gov.ar/planbio/programa_bio

imprescindible la colaboración del equipo de trabajo. Además un segmento de clientes sensibilizado con prácticas pro ambientales es el que potencia y reclama este tipo de comportamiento e involucramiento tanto en los servicios de las empresas de alojamientos como también en los sectores complementarios que co-crean la experiencia y el servicio.

CAPÍTULO 3

En este capítulo se hace una descripción sobre los aspectos que caracterizan a la Ciudad de La Plata por su diseño y planificación estratégicos, por su valor cultural e histórico y por la serie diversificada de atractivos que movilizan el interés en relación a la actividad turística y al uso recreativo.

Se detallaran las particularidades y emplazamiento de cada sitio específico con el fin de conocer la situación actual de los mismos. Algunas de estas propuestas se encuentran a escasos kilómetros del Casco Urbano mientras que en otras están alejadas y es necesario utilizar algún medio de transporte para acceder a ellos.

LA CIUDAD DE LA PLATA

La creación de la Ciudad de La Plata representa un momento único en la historia de Argentina, fue fundada para ser la capital de la Provincia de Buenos Aires el 19 de noviembre de 1882 por Dardo Rocha en colaboración de su diseñador, el ingeniero y arquitecto Pedro Benoit.

Está ubicada a tan solo 56 kilómetros al sudeste de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y al noreste del territorio bonaerense, es el centro administrativo, político y judicial de la provincia. En ella se encuentran la sede de la Corte Suprema de Justicia y de la Legislatura provincial, así como la Universidad Nacional de La Plata y el Museo de Ciencias Naturales, dos centros líderes en educación e investigación en las Américas, lo cual genera un fuerte tránsito y flujo de personas relacionadas con actividades educativas, con la administración pública y judicial, de salud, de congresos y de eventos de varias tipologías.

La ciudad de La Plata, conocida como “Ciudad de las Diagonales” o “Ciudad de los Tilos”, es una ciudad planificada y proyectada desde sus orígenes con concepciones higienistas y racionales. Esta ciudad es producto del esfuerzo urbanístico y arquitectónico de la época, ejecutada bajo los adelantos de la técnica urbanística moderna, considerada en el contexto nacional e internacional como una creación auténtica y singular.

Posee algunos ingredientes como sus trabajos de desagüe, aprovechamiento de agua, alumbrado público eléctrico, sus amplias avenidas y espacios públicos abiertos que la convierten en una ciudad de avanzada, modelo, moderna y algo utópica. (Morosi, Julio A. 1999)

La trama urbana se caracteriza por su diseño en cuadrícula atravesada por diagonales y avenidas encontrándose en su centro histórico la Plaza Moreno con dos edificios emblemáticos, de un lado la Catedral y del otro el Palacio Municipal. Sus amplias calles y avenidas estuvieron pensadas para la fácil circulación del aire, mientras que su arbolado beneficia y mejora en amplios sentidos la calidad de vida de sus habitantes. El Casco Urbano se encuentra enmarcado por un boulevard que estructura y facilita la circulación del transporte.

El Gran La Plata es un conglomerado urbano compuesto por el partido de La Plata, el partido de Ensenada y el partido de Berisso ambos emplazados a orillas del Río de La Plata considerado uno de los ríos más anchos del mundo. Su cercanía al río le otorga la posibilidad de desarrollar actividades relacionadas a este, deportes náuticos y de pesca.

En las costas de los partidos de Ensenada y Berisso se encuentran distintos balnearios y paradores que permiten la permanencia y el disfrute de actividades a orillas del río. Cabe hacer mención que desde tiempos anteriores a la fundación en el partido de Ensenada se encontraba funcionando el puerto de la Ensenada antecesor del puerto La Plata, en la actualidad funciona la terminal de contenedores, bajo la firma "TecPlata S.A".⁹

En la actualidad, el Casco Urbano limita con los barrios al noroeste Tolosa, al suroeste con San Carlos y Los Hornos, y al sureste con San Lorenzo y Villa Elvira, al noreste con el Partido de Berisso.

La abundancia de espacios abiertos con sus amplias calles, ramblas y avenidas arboladas, sus plazas y parques emplazados con exactitud cada seis cuadras, otorgan un paisaje urbano agradable y pintoresco con una gran variedad de especies arbóreas siguiendo criterios paisajísticos. Estas cualidades convirtieron a esta ciudad en un referente nacional e internacional. El plano de La Plata y sus principales monumentos en la Exposición Universal de París en 1889 alcanzaron un reconocimiento y éxito indiscutible. En 1999, se postula como candidato para ser considerado "Patrimonio Cultural" de la Humanidad en la UNESCO. (Losano, G. 2006; Morosi, J. A. 1999)

Posee un eje histórico sobresaliente dentro del cual se encuentran numerosos edificios y palacios con alto valor histórico, arquitectónico y patrimonial que le otorgan una identidad determinada y forman parte de la estética urbana. La arquitectura de la ciudad representativa de la historia de los inmigrantes le confiere esa mezcla de estilos característica: barroco, alemán, francés, italiano y español.

Para Losano, G. (2006) la fisionomía y modelo de ciudad fue cambiando a partir de las nuevas ideas y adelantos tecnológicos. Según las ideas propuestas por Le Corbusier, la ciudad cumple cuatro funciones principales: trabajo, vivienda, transporte y esparcimiento, en este sentido las ideas de construcción vertical, de edificios de varios pisos impregnó de un funcionalismo arquitectónico que contrarió a las ideas originales de la fundación.

El aumento de la densidad de edificios en altura ocasionó una distorsión del Eje Monumental a pesar de que se conservaron muchos de sus edificios originales. Estas nuevas corrientes arquitectónicas son cuestionadas fuertemente por el hacinamiento, congestionamiento y demás deterioros ambientales y funcionales que repercuten en la calidad de vida de los habitantes.

En la ciudad de La Plata se beneficia de un clima templado, con una temperatura media anual de 16.2° C. La temperatura media en enero, mes más cálido, es de 22.8° C y en julio, mes más frío, es 9.9° C. La intensidad de los vientos anuales es de 12 Km/h predominando los provenientes del este, noreste y sudoeste. La humedad relativa media anual es de 77% debido a su cercanía al Río de La Plata. El mes más lluvioso es marzo con 111 mm y el menos lluvioso junio con 63 mm. (Instituto de Geomorfología y Suelos, 2006)

Según su último censo en el 2010 la ciudad posee una población de 654.324 habitantes de los cuales 315.263 corresponden a varones y 339.061 a mujeres. Estas cifras no consideran la población de los partidos de Ensenada y Berisso. Según el organismo

⁹ Recuperado en: <http://puertolaplata.com/un-pasado-con-presente-y-futuro/>
<http://puertolaplata.com/nueva-terminal-de-contenedores-tecplata-2/>

nacional la proyección para el año 2025 en el partido de La Plata es de 738.505 habitantes. (INDEC, 2010)

Por otro lado, según los estudios de la Asociación de Concesionarios de Automotores de la República Argentina (ACARA) en el año 2013 el parque automotor alcanzo los 239.364 vehículos, el 1.9% de vehículo total del país, demostrando una fuerte concentración del parque automotor en esta ciudad¹⁰.

Dentro de las distintas vías de acceso entre la ciudad de La Plata y Buenos Aires, por vía carretera se conectan por la autopista Ricardo Balbin (autopista La Plata- Buenos Aires). Saliendo de La Plata por Avenida 13 se llega a la intersección del Camino General Manuel Belgrano (Ruta Provincial n° 1) que conecta con el Gran Buenos Aires; el Camino Parque Centenario que llega hasta la Rotonda de Gutiérrez y ensambla con la subida de la Ruta Provincial n° 2, en la zona del Parque Pereyra Iraola.

La Avenida 122 conecta hacia el sureste con el Partido de Magdalena a través de la Ruta n° 11, y hacia el noroeste por medio de la Avenida 520 se articula al corredor económico frutihortícola que se comunica primero con Ruta n° 36 y luego con la Ruta n° 2. Por otra parte la Avenida 44 (Ruta n° 215) constituye el acceso hacia el interior de la provincia, la Ruta Provincial n° 36 y la Ruta Provincial n° 2.

También otra forma de acceder a la ciudad es por tren los cuales salen de la Estación de Constitución (Buenos Aires) y llegan a la Estación de Trenes de La Plata (calle 1 y 44). Esta red ferroviaria, General Roca, en la actualidad se encuentra en proceso de electrificación y sus obras aún no han sido terminadas, solo se encuentra habilitado el trayecto entre la estación Constitución y la estación de City Bell.

Otro medio de transporte es el servicio de ómnibus, dos empresas son las que realizan los viajes de Buenos Aires- La Plata y viceversa: Grupo Plaza y Costera Metropolitana, salen de la terminal de La Plata (calle 4 entre diagonal 74 y 42) y terminal de Retiro realizando paradas en las principales avenidas para juntar pasajeros, la forma de pago es por medio de tarjeta SUBE¹¹. Las formas de traslado desde los aeropuertos Ministro Pistarini (Ezeiza) y Jorge Newbery (Aeroparque) pueden ser: en automóvil particular, taxi o por transporte público.

Otro medio de transporte para la movilidad dentro de la ciudad son los servicios de bicicletas públicas del Municipio de La Plata, es un sistema de préstamo gratuito de bicicletas para el desplazamiento dentro de la ciudad. Este proyecto de movilidad sustentable permite un uso alternativo, no contaminante y saludable para desplazarse dentro del microcentro platense y de esa manera descomprimir el tránsito. El usuario debía contar con un carnet habilitante para retirar gratuitamente el vehículo de dos ruedas por una cantidad de horas fijadas.

¹⁰ Diario El Día (23/12/2013). *"Fuerte crecimiento del parque automotor de La Plata cada día patentan 63 vehículos"*.

¹¹ La tarjeta SUBE (Sistema Único de Boleto Electrónico) es un sistema de pago de pasajes de trenes, subtes y colectivos. Está habilitado en todo el Gran Buenos Aires y Capital Federal. Este sistema facilita, agiliza y abarata el boleto del transporte. Los centros de recarga se realiza en dinero en efectivo en los lugares habilitados o por medio de carga electrónica. Recuperado en: <https://www.sube.gob.ar/PreguntasFrecuentes.aspx>

El ciclismo urbano es una modalidad de transporte muy común en varias ciudades del mundo por sus bajos costos de mantenimiento técnico, por las ventajas a la salud humana, por el poco espacio que ocupa en las calles, resultando beneficioso para evitar atascamiento del tránsito, su facilidad de aparcar y otras ventajas.

A modo de reflexión, la ciudad de La Plata es una de las primeras ciudades planificadas del siglo XIX, bajo conceptos higienistas y racionales que otorgan a sus habitantes mejores condiciones de habitabilidad y demuestran ser un ejemplo de ciudad funcional y estructurada. Otro aspecto para considerar son sus espacios verdes que cumplen funciones de entretenimiento, higienista y estético que le otorgan un carácter más agradable y saludable dentro de la ciudad.

A continuación se resaltarán los atractivos y lugares de interés que pueden ser visitados, desde el organismo municipal de turismo, el EMATUR (Ente Municipal para la Actividad Turística), por medio de su folletería y de su página oficial de internet se ofrece una amplia variedad de actividades para la actividad turística¹². Algunas de estas son de carácter cultural como los espectáculos y eventos, otros de valor histórico como los museos y su rica arquitectura. Estos sitios conforman el *“patrimonio institucionalizado”*, que son señalados a nivel colectivo y forman parte del discurso oficial como recursos turísticos. (Delgado, M. 2006)

Es importante señalar que la idea de patrimonio es un sistema compuesto por componentes materiales e inmateriales que actúan como referentes de la identidad cultural de un determinado sitio y comunidad. Como aclara Delgado, M. (2006) el patrimonio remite a la herencia que se transmite y reconoce como elementos propios y apropiados que otorgan sentido e identidad propia a la comunidad, pero también una expresión de aquello que se desea conservar y que los demás continúen valorizando como propio.

Centros históricos, de recreación y esparcimiento

Este detalle y descripción busca poner de relieve la riqueza natural, cultural y patrimonial propia de la ciudad de La Plata y sus alrededores que por sus características y conservación están disponibles para ser utilizadas por el turismo.

Como bien se observó muchos de estos sitios son promocionados desde los mismos alojamientos turísticos de manera oral, por medio de folletos disponibles o por medio de sus páginas de internet que a través de fotografías, textos explicativos y mapas con localización de cada uno de estos, ponen de relieve la gran diversidad de propuestas recreativas, culturales y de eventos que se presentan en la ciudad y sus cercanías.

Del mismo modo el organismo encargado de la promoción y gestión de la actividad turística a nivel municipal, el EMATUR, hace mención de estos sitios por medio de folletería que entrega a los alojamientos y también por su página de internet, con el fin de difundirlos y motivar a los visitantes a conocerlos e incluirlos en la experiencia turística.

¹² La información sobre sitios y lugares de interés turísticos propuestos desde el organismo municipal de turismo. Recuperado en: http://turismo.laplata.gov.ar/descubra_la_plata.php

Eje Fundacional

Se extiende en sentido noreste-sureste desde las avenidas 51 y 53 entre Plaza Moreno, el epicentro de la ciudad, hasta Plaza San Martín; se encuentran en este recorrido un conjunto heterogéneo de edificios públicos considerados monumentales e históricos de gran valor patrimonial e identitario para la comunidad, conocido como Eje Monumental Institucional, además en este espacio territorial transcurre la actividad social, administrativa y legislativa cotidiana de la ciudad.

Los edificios más destacados se encuentran dispersos a lo largo de este circuito, estos son: la Catedral, el Palacio Municipal, el Museo y Archivo Dardo Rocha, el Teatro Argentino, Tribunales Federales (ex hotel provincial), Palacio de la Legislatura de la provincia y la Casa de Gobierno de la Provincia de Buenos Aires. Cada uno de estos edificios son considerados joyas arquitectónicas de la ciudad. En las inmediaciones continuando por alguna de las dos avenidas se encuentra el Departamento de Policía (calle 2 entre 51 y 53) el cual forma parte del conjunto característico de edificios históricos fundacionales, en la actualidad funciona el Ministerio de Seguridad de la Provincia.

Eje de Avenida 7

Desde Plaza Italia (Avenida 7 y Av. 44) a Plaza Dardo Rocha (Avenida 7 y Av. 60) se encuentra un conjunto de edificios públicos y privados de valor patrimonial, este "patrimonio arquitectónico" que por sus cualidades edilicias e históricas se encuentra protegido por la normativa, otorga distintos niveles de intervención y modificación de su fisionomía. En estos casos se alienta a la conservación y mantenimiento de los rasgos propios y característicos que a su vez integra al conjunto arquitectónico del Casco Urbano.

La Feria Artesanal en Plaza Italia funciona todos los fines de semana, congrega una considerable cantidad de artesanos de varios oficios y habilidades que comercian sus artesanías. A su vez se puede participar de espectáculos musicales y de danza al aire libre. Por otro lado, la Plaza San Martín es un espacio público que presenta monumentos, un arbolado y jardines; en sus alrededores se encuentran grandes edificios de valor patrimonial.

El importante conjunto de edificios que se reúne en las inmediaciones son: el Palacio Legislativo, el Banco de la Nación Argentina, el Edificio de la Dirección de Vialidad, la Universidad Nacional de La Plata, Biblioteca de la Universidad y Facultad de Bellas Artes, el edificio del Jockey Club, el Pasaje Dardo Rocha, sobre calle 6 la Casa de Gobierno de la Provincia de Buenos Aires.

Paseo del Bosque

El paseo del bosque es un espacio recreativo y un punto turístico aglutinador de varios sitios de interés para la actividad turística. Este espacio se caracteriza por una gran variedad y abundancia de vegetación, posee un lago artificial con una gruta que forma parte del recorrido. En la isla del lago se encuentra el teatro al aire libre "Martín Fierro"; además en el predio se instalan el Museo de Ciencia Naturales, el Observatorio Astronómico, el Jardín Zoológico, el Planetario, y los estadios de fútbol de los clubes de Estudiantes de La Plata y Gimnasia y Esgrima La Plata.

Dentro de este paseo se encuentra la Agencia Ambiental-Casa Ecológica- la cual invita a participar de cursos, talleres y charlas con un fuerte desarrollo educativo, científico y cultural abierto a todo el público. En este edificio las técnicas constructivas son una excelente muestra de construcción sustentable y la implementación de sistemas de energías renovables como fuente de energía limpia. (Ruggeri, Paula. 2015)

A su vez se hallan distintas facultades dependientes de la Universidad Nacional de La Plata. El Colegio Nacional “Rafael Hernández” es otro edificio histórico que se encuentra en las inmediaciones del bosque.

Estadio Ciudad de La Plata

En el año 1947 el gobernador Domingo Mercante decide la expropiación de los predios ubicados en las Avenidas 32 y 25 para albergar el Complejo Deportivo de La Plata. El estadio actual tras un largo período de modernización fue reinaugurado en el 2008 como un estadio de esta época. Es uno de los primeros estadios techados de América Latina con capacidad para 40 mil espectadores sentados considerando las tribunas, palcos preferenciales y cabinas de transmisión para la prensa. (MINTUR, 2012)

El campo de juego es móvil, único en su tipo en Latinoamérica, esta modalidad permite que el campo de juego pueda ser desmontado en 48 horas para realizar eventos y espectáculos sin afectar el césped del campo de juego. Este estadio por su característica mencionada es utilizado con frecuencia para eventos musicales de artistas de talla internacional, y de eventos deportivos como rugby y fútbol¹³.

Hipódromo de La Plata

El gobernador de la provincia de Buenos Aires, Dardo Rocha, decreta la creación de un centro especializado en carrera de caballos. La construcción e inauguración del mismo fue en 1884, ubicándose en Avenida 44 y calle 115. El predio cuenta con caballerizas, palcos para el público, restaurante y oficinas de administración, en la actualidad funciona la escuela de Jockeys Aprendices.¹⁴

Centros culturales

El Centro Cultural Islas Malvinas ubicado en Plaza Islas Malvinas (calle 19 entre 50 y 51) es un espacio de la memoria permanente, de actividad artística, con galerías de arte en donde se realizan diversas exposiciones; tiene un patio central (anfiteatro) y un resto-café¹⁵.

Por otro lado, el Pasaje Dardo Rocha ubicado en el centro comercial de la ciudad (calles 6 y 7 entre 50 y 49) es un centro cultural con intensa actividad donde se encuentran actividades artísticas, talleres, diversos cursos, salas para teatro y música, entre otras. Aquí se emplazan las salas de arte MACLA y MUMART como galerías de artes y el Cine Select que complementan las propuestas culturales.

En sus orígenes este bello edificio funcionó como estación ferroviaria hasta 1903 que se traslada a la actual estación de tren de calle 1 y 44. También fue sede del Ministerio de

¹³ Recuperado en: <http://www.estadiolp.gba.gov.ar/content/historia-0>

¹⁴ Página de internet, recuperado en: http://www.hipodromolaplata.gba.gov.ar/ns2012/M_EscuelaJ/index.php

¹⁵ Recuperado en: <http://www.cultura.laplata.gov.ar/lugar/centro-cultural-islas-malvinas>

Acción Social, de Radio Provincia LS 11, de la Dirección de Telégrafos, Ministerio de Trabajo y Archivo Histórico de la Provincia. En 1944 se establece el Correo momentáneamente hasta ser trasladado a su sed actual. Este establecimiento ha ingresado al “patrimonio municipal” tras importantes obras de restauración y equipamiento que le han dado su aspecto de palacio francés.

A su vez se encuentra el Centro Cultural Estación Provincial Meridiano V ubicado en (calle 17 esquina 71), que junto a la participación vecinal del barrio Meridiano V son proyectos que desde 1998 se decidió recuperar los edificios y la vieja estación ferroviaria abandonados, el propósito de revalorizar y convertir este espacio de encuentro en un atractivo turístico significativo vinculado con las actividades artísticas, de la memoria colectiva, y a su vez con una propuesta gastronómica y de espectáculos al aire libre.

El Centro social y cultural “El Galpón de Tolosa” es una iniciativa auto-gestionada desde la propia comunidad, se emplaza en uno de los galpones ferroviarios de Tolosa que se encontraban abandonados, se realizan actividades recreativas, de teatro, talleres y música para niños y grandes; además se dictan cursos pedagógicos orientados a salud y educación colectiva.

Sitios de interés, Museos, Teatros y Casas Históricas

La ciudad de La Plata cuenta con una amplia oferta de museos y sitios históricos que merecen ser visitados e integrados en la propuesta turística, se conservan como patrimonio cultural, histórico y arquitectónico, otorgando rasgos y características propias al destino. Las propuestas dentro de esta temática son heterogéneas, este rasgo posiciona a la ciudad con fuertes elemento de atracción turística y amplias propuestas culturales como:

- El “Museo de Ciencias Naturales” ubicado dentro del Paseo del Bosque.
- El “Museo de la Catedral” ubicado en calle 14 entre 51 y 53.
- El “Museo Dardo Rocha” en calle 50 entre 13 y 12 N° 933.
- El “Museo de Instrumentos Musicales” Dr. Emilio Azzarini en calle 45 N° 582 entre 6 y 7.
- El “Museo de Astronomía y Geofísica” ubicado dentro del Paseo del Bosque.
- El “Museo del Servicio Penitenciario” en calle 35 entre 5 y 6.
- El “Museo del Tango Platense” Oscar A. Bozzarelli inaugurado en 1999 en calle N° 1579 entre 64 y 65.
- El “Museo Provincial de Bellas Artes Emilio Pettoruti” fundado en 1922 en calle 51 N° 525 entre 6 y 5.
- El “Museo del Automóvil Colección Rau” declarado de Interés Cultural, calle 1 entre 34 y 35 N° 121.
- El “Museo Ferroviario de Tolosa. Ferroclub Argentino” en calle 526 y 3.
- El “Museo de Botánica y Farmacognosia Carlos Luis Spegazzini” en calles 60 entre 116, 118 y diagonal 113.
- El “Museo de Arte y Memoria-MAM” fundado en 2002 ubicado en calle 9 N° 984 entre 51 y 53.
- El “Museo Indigenista Yana Kuntur” en calle 516 N° 2479 entre 19 y 20.
- El “Museo de Anatomía Veterinaria” en Avenida 60 y 118-Facultad de Ciencias Veterinarias.

- El “Museo de Anatomía Humana” en calle 60 y 120-Facultad de Ciencias Médicas.
- El “Museo del Ladrillo- Fundación Espacio Ctibor” en calle 514 N°1905 entre Camino Belgrano y Camino Centenario.
- El “Teatro Municipal Coliseo Podestá” en calle 10 N°727 entre 46 y 47.
- El “Museo Almafuerte” en calle 6 N°530 entre 5 y 6.
- La “Casa Curutchet”, Avenida 53 N° 320 entre 1 y 2. En 2016 fue declarada por la UNESCO Patrimonio de la Humanidad.
- La “Casa Mariani- Teruggi” en calle 30 entre 55 y 56.

Eco-Feria de orgánicos y sustentable

Dentro de la ciudad de La Plata se llevan adelante varias ferias de productores, artesanos y emprendedores de la región buscan ofrecer sus productos de manera directa al consumidor final. La finalidad es brindar la oportunidad a los pequeños productores de la región a comercializar sus productos sin intermediarios.

En la Facultad de Ciencias Agrarias y Forestales de la Universidad Nacional de La Plata, en calle 119 y Av. 60 los días miércoles de cada semana se desarrolla la feria “Manos de la Tierra” un co-emprendimiento iniciado en 2005, donde productores locales de agricultura familiar se vinculan directamente con los consumidores finales para evitar la intermediación. Este emprendimiento se lleva a cabo entre el área de extensión de la facultad, los productores locales y el Banco Social que hizo entrega de microcréditos.

La feria se emplaza en el patio de entrada de la facultad donde los productores hortícolas, florícolas y apícolas, también los días viernes se extiende en los jardines de la facultad de Ingeniería, en 1 y 47.

Por otro lado, los días viernes de cada semana se lleva a cabo la feria de productores ecológicos. El mercado de orgánicos se instala en el histórico Jardín Botánico de Parque Saavedra entrada por calle 14 y 67, este está organizado por la Dirección de Eventos Comunes de la Municipalidad de La Plata y el grupo de productores “La Tierra Sabe”.¹⁶

La Eco-Feria está conformada por diferentes productores locales y del interior del país de orgánicos; instituciones y grupos de personas que llevan adelante una concientización social de formas de producción y consumir más integradas con la comunidad.

El objetivo de este evento es reunir distintas vertientes y expresiones sociales con una visión ecológica y en conexión con el ambiente y su preservación. Los productos que se encuentran están enmarcados en: orgánicos, naturales o reciclados, que tiene como eje la alimentación saludable.

Este mercado amplía su oferta con la elaboración de productos de limpieza ecológicos, biodegradables, sin derivados del petróleo y que evitan la irritación en la piel. Los productos van desde detergentes, jabones, suavizantes y limpiavidrios todos en envase reutilizables. De esta manera se promueve un cambio de actitud sobre el cuidado del agua y el consumo responsable.

¹⁶ Ver anexo fotográfico imágenes n° 20.

Club de Observadores de Aves

Una actividad que se viene desarrollando hace algunos años y ha adquirido marcada relevancia es el avistaje y reconocimiento de aves. El Club de Observadores de Aves (COA) de La Plata creado en el año 2007 por la organización no gubernamental Aves Argentinas organiza salidas a distintos lugares de la provincia y alrededores de la ciudad para disfrutar del espectáculo natural y poner en valor el patrimonio ornitológico de la región. Se trata de paseos en donde se puede observar y fotografiar aves, apreciar la flora y fauna típica de la ribera platense junto a aficionados y profesionales en las temáticas aves y fauna. Esta actividad enfatiza la conservación de la naturaleza y el disfrute de la misma en estado libre.

LOS SITIOS DE INTERÉS TURÍSTICOS EN LOS ALREDEDORES DE LA CIUDAD DE LA PLATA

La oferta de sitios turísticos se amplía a las afueras del Casco Urbano, estos presentan características únicas con un gran valor cultural, natural e histórico. Estos sitios sirven como centros de recreación para los residentes donde se desarrollan distintas actividades culturales y comerciales.

La República de los Niños

Es un parque temático y educativo de 52 hectáreas, ubicado en la localidad de Gonnet, el partido vecino de La Plata. Inaugurado en 1951, representa un conglomerado urbano y rural a escala de niños de 10 años, además de su parte recreativa cumple una función educativa y de formación cívica y democrática para niños.

Declarado por el Congreso de la Nación “Monumento Histórico Nacional” en 2001. Sus características arquitectónicas son variadas algunas de estas fueron inspiradas en temas mitológicos y medievales, lo que le otorgan su aspecto fantasioso de cuentos infantiles., algunos edificios guardan similitud con construcciones y estilos arquitectónicos de otros países.

En este parque podemos encontrar el “Centro Cívico” con sus edificios más destacados como la Legislatura, el Palacio de Justicia, Iglesia, Banco Infantil, Palacio de Cultura donde funciona “el Museo Internacional del muñeco”; también se halla un lago con un barco a rueda para efectuar recorridos; la estación de tren y su circuito por el parque; el cuartel de bomberos y el área rural. (Abrodo, R. G. s/f)¹⁷

Reserva Natural Integral Punta Lara

Situada en la costa del Río de la Plata al norte del barrio de Punta Lara compartido entre el partido de Berazategui y el partido de Ensenada, a sólo 18 Km del partido de La Plata. Presenta características selváticas, es el exponente más austral de la “selva en galería”, esta presenta numerosas especies de anfibios, artrópodos, mamíferos y gran variedad de aves y cuenta con una gran variedad de flora que le otorga una estética selvática sobre las costas del Río de La Plata.

¹⁷ Consultado el 21/5/2017. Recuperado en: <http://www.laplatamagica.com.ar/web/?q=node/73>

La reserva es un espacio protegido que data de 1949 por el Decreto n° 18.529, tiene una extensión de 31 Ha, luego la creación de áreas protegidas contiguas hace que esta área asciende a las 3.000 Ha.¹⁸

El objetivo de la protección es por sus características naturales específicas y su potencial para la investigación científica. También posee un centro de interpretación que lleva a cabo visitas guiadas por las pasarelas internas de la reserva, lo cual permite que el visitante se interiorice y aprenda de la riqueza natural de los alrededores.¹⁹

Parque Provincial y Reserva de Biosfera Pereyra Iraola

El Parque Pereyra Iraola fue expropiado por el Decreto Provincial N° 1.465 del año 1949, con el objetivo de preservar este recurso forestal, científico, cultural y recreativo. Es una zona de gran biodiversidad entre Gran La Plata y Buenos Aires, una gran parte de esta está constituida por bosques implantados de origen exótico y de flora autóctona permitiendo formar un “pulmón verde” dentro del conglomerado urbano.²⁰

Su abundancia de especies de aves y gran extensión para uso recreativo la convierten en un área recomendable para los amantes de la naturaleza y actividades al aire libre. A la vez cuenta con una importante riqueza arquitectónica con cascos de estancia y otras edificaciones del siglo XIX encontrándose dispersas en este territorio.

El parque posee una extensión de 10.200 hectáreas entre los partidos de Berazategui, Florencio Varela, Ensenada y La Plata. Se han dado diversos usos al suelo una parte cedida a agricultores, para uso público, otra parte son bañados ribereños manejados por la OPDS, otra parte del territorio está cedida a organismos e instituciones para su uso.

El Comité del Programa “El Hombre y la Biosfera” (MAB) creado por la UNESCO, incluyó en el 2008 a la lista de “Reserva de Biosfera” a este Parque Provincial por su importancia en la preservación del recurso hídrico, biológico y natural. Dentro de esta enmarcación se encuentra la “*Estación Cría de Animales Silvestres*” (ECAS) inaugurado en 1971, es un centro de aproximadamente de 200 Ha. que contienen especies de fauna silvestre autóctona y exótica en semilibertad cumpliendo una función además de rehabilitación y educación ambiental.²¹

En las inmediaciones se encuentra “La Huerta Ecológica Santa Elena” la cual pertenece a un grupo de pequeños productores familiares que cultivan verduras sin agrotóxicos, elaboran sus propias semillas, fertilizan con abonos orgánicos y siembran productos típicos locales variando y rotando el cultivo. Este espacio de producción se integra a la “Cátedra de Soberanía Alimentaria de la UNLP” con el fin de difundir técnicas alternativas y más responsables con el ambiente a alumnos e interesados en general.²²

¹⁸ Ver anexo fotográfico imagen n° 18.

¹⁹ Dicha información fue Recuperada en:

<http://www.patrimonionatural.com/HTML/provincias/buenosaires/puntalara/descripcion.asp>

²⁰ Ver anexo fotográfico imagen n° 19.

²¹ La información fue recuperada en:

<http://www.patrimonionatural.com/HTML/provincias/buenosaires/pereyrairaola/descripcion.asp>

²² Recuperado en: <http://huertasantaelena.blogspot.com.ar/>

Parque Ecológico Municipal

Este área de conservación posee una extensión de 200 Has. se encuentra en el Camino Centenario entre 426 y 460, Villa Elisa, partido de La Plata. Los medios de transporte para llegar del Casco Urbano son: Colectivo 273 (letras D y G) y el TALP-338 (por Camino Centenario). Otra opción es el ferrocarril Roca hasta la Estación Villa Elisa y haciendo conexión con línea de colectivo 273 (letras D y E). La entrada sin coche es libre y gratuita.

Fue inaugurado en 1998 tras diversas restauraciones y adecuaciones para su uso didáctico, educativo y conservacionista. En su interior posee una de las famosas estancias históricas bonaerenses del siglo XIX, restaurada y que sirve como centro administrativo y de dictado de cursos.

La oferta de una variada gama de actividades educativas, recreativas y culturales para jóvenes y adultos, los cursos y talleres poseen un enfoque en la temática ambiental que permite interiorizar y valorar la riqueza de la región pampeana.

Los guías del lugar recomiendan caminatas por los senderos internos para apreciar las cualidades propias de esta zona. Es de acceso público y gratuito, un sector de 40 Ha. es restringido, esta zonas están destinadas a la conservación de la especies de la flora y fauna autóctona representante de esta región del “pastizal del plata”, incorpora las márgenes del arroyo y un bañado.²³

Conclusiones parciales

Como se ha detallado en este capítulo la Ciudad La Plata y sus alrededores presentan un significativo patrimonio arquitectónico, cultural y natural puesto en valor por instituciones públicas, privadas y mixtas.

En esta descripción cobra relevancia por un lado el diseño planificado de esta ciudad con sus respectivos palacios provinciales y municipales, museos, avenidas, plazas y parques que le otorgan una identidad y escenario propio para ser reconocida como la capital de la Provincia de Buenos Aires fundada a fines del siglo XIX. Por otro lado, la cercanía y el fácil acceso desde la Ciudad Autónoma de Buenos Aires que posee aeropuertos y terminales de colectivos de carácter nacional e internacional, pueden darle la oportunidad de recibir visitantes con variados intereses.

Como consecuencia de los atractivos, eventos y propuestas recreativas, culturales y educativas de la Ciudad de La Plata, el flujo de visitantes puede incentivar el desarrollo de una actividad turística regional.

²³ Recuperado en: <http://www.parqueecologico.laplata.gov.ar/inicio.htm>

CAPITULO 4

En este capítulo se analiza y describe la estructura de la oferta de alojamientos turísticos en la ciudad de La Plata en la actualidad. Se mencionará el marco normativo y regulatorio en dicha temática para comprender las distintas modalidades y obligaciones para el sector.

Luego se procede al análisis específico de los alojamientos, que por voluntad propia, participaron en la investigación, resaltando sus aportes frente al turismo sustentable y su vinculación con las buenas prácticas ambientales.

A su vez, para completar los objetivos propuestos en esta investigación se seleccionó aquellos establecimientos implicados en dicho tópico para sondear las opiniones de los huéspedes con respecto a alojamientos sustentables con el fin de medir, evaluar y comprender que influencia ejercen en ellos.

ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS EN LA CIUDAD DE LA PLATA

Los hospedajes comienzan su actividad desde tiempos de la fundación²⁴ de la ciudad con el fin de brindar servicios básicos para la permanencia y descanso de los visitantes. Con el transcurso del tiempo, la oferta de alojamientos ha aumentado y se ha actualizado a las nuevas exigencias legales, a nuevas clasificaciones, a las pretensiones y exigencias de los consumidores.

Los servicios dentro de los hospedajes han ampliado las propuestas, sus prestaciones y comodidades, haciendo que los clientes obtengan en su estadía un servicio completo y acorde a los estándares habituales de esta época. Esto ha traído el desarrollo de servicios que acompañan adecuadamente la función principal del alojamiento que es brindar habitación, descanso, aseo y servicios básicos para la permanencia temporal de un visitante.

Un alojamiento es considerado turístico cuando está registrado, autorizado y regulado por el organismo público competente, en el caso de La Plata el organismo encargado del registrar y controlar es la Secretaria de Turismo de la Provincia de Buenos Aires. En el ámbito de la provincia todos aquellos establecimientos que quieran ser categorizados y se presten como “alojamientos turísticos” quedan obligados a ser regulados y controlados por la autoridad competente.²⁵

El artículo nº1 de la Resolución nº 23 (2014) define al alojamiento turístico como *"aquel ofrecido por personas físicas o jurídicas, que presten servicio de hospedaje mediante contrato al público, por períodos no menores al de una pernoctación, con o sin prestación de servicios complementarios"*. Los alojamientos facilitan la prestación de una locación temporaria haciendo entrega de servicios principales y complementarios en forma habitual y profesional a cambio de un precio.

A continuación veremos la diferencia entre clasificación y categorización, dos conceptos relacionados a hospedajes pero con significados distintos.

²⁴ El primer hotel se fundó el 5 de agosto de 1882, en el barrio de Tolosa en calle 1 y 528. Sirvió de albergue a gobernantes y hombres de negocio con motivos de la fundación. En el año 1883 se traslada a Diagonal 80 entre 49 y 50. Recuperado en: <http://www.laplatamagica.com.ar/web/?q=node/87>

²⁵ El Decreto 13/14. Esta norma de alcance provincial reglamenta la obligación de crear un registro de prestadores turísticos con el fin de regular y controlar la actividad turística.

La Clasificación

Se entiende por clasificación a los distintos tipos de hospedajes existentes basado en distintas características según el tamaño y dimensiones, ubicación del establecimiento, las características edilicias, los servicios ofertados, el tipo de clientela, entre otras. Las tipologías bajo las cuales la norma anterior clasifica a estos es en: *"Alojamiento turístico hotelero"* y *"Alojamiento turístico extrahotelero"*.

La primer tipología, alojamiento turístico hotelero, son los establecimientos que de forma habitual ofrecen servicios complementarios, esta clase comprende: Hotel, Apart Hotel, Hotel Boutique, Hostería, Residencial, Hostel, Albergue Juvenil, Cama y desayuno, Cabañas, Casas o Departamentos con Servicios, Alojamiento Turístico Rural.

Por otro lado, la tipología de Alojamiento extrahotelero, se encuentran aquellos que de forma habitual ofrecen la posibilidad de pernoctar en habitación amoblada sin prestación de servicios complementarios. Aquí encontramos a las Casas o departamentos y Casas de Familias.

Todos los alojamientos considerados en esta investigación pertenecen a la primera clasificación de alojamientos turísticos.

Las Categorías

Cuando hablamos de categoría nos referimos al grado o jerarquía que un alojamiento ha alcanzado por cumplir una cantidad significativa de requisitos que impone la normativa nacional o internacional que regula a este sector. Las distintas categorías dependen de la calidad y cantidad de servicios. Esta calificación y valoración se efectúa mediante estrellas que pretenden identificar e informar de forma sencilla al consumidor el alcance y nivel de los servicios prestados.

La mayoría de estos requisitos se refieren tanto a sus rasgos y características edilicias, de las instalaciones y del equipamiento como así de los distintos servicios y elementos que deben encontrarse en habitaciones. Las distinciones se otorgan por medio de estrellas, que van de una a cinco, cuanto más cantidades de estas más requerimientos se exigen en sus servicios e instalaciones.

Según la Resolución n° 23 (2014) se tendrá en cuenta los siguientes aspectos para evaluar y otorgar una categoría:

- Los servicios que se preste.
- La antigüedad de la edificación, su mantenimiento, su funcionamiento y estado general.
- El acondicionamiento y la decoración.
- La conservación de muebles, de la ropa de cama, las instalaciones sanitarias y eléctricas.
- Las características y las cualidades distintivas en las prestaciones y en el edificio, valoradas como elemento diferenciador.

Solo algunas tipologías de hospedajes poseen rango de valoraciones jerárquica, cada hospedaje puede alcanzar distintos niveles de puntuación:

- Hoteles: de una a cinco estrellas.
- Apart Hotel: de una a cinco estrellas.
- Hosterías: de una a tres estrellas.
- Residenciales: A y B.
- Cabañas: de una a tres estrellas.

Se puede observar que dentro de los requisitos para la valoración, criterios de calidad puntuables, se incorpora para el ascenso de categorías las “acciones ambientales”, estas están referidas a:

- Programas internos de reducción de consumo de energía y agua.
- Programas internos de tratamiento de residuos sólidos y líquidos.
- Programas que privilegie la utilización de productos biodegradables.
- Adhesión a pautas medioambientales.
- Toda otra acción comprobable que privilegie el cuidado del ambiente.

De esta manera, las empresas de hospedajes encuentran la oportunidad y posibilidad de ser re-categorizadas por medio de la incorporación de las buenas prácticas ambientales y de una política interna de ahorro de aquellos recursos necesarios para operar diariamente, sumado a esto, es meritorio pensar que dicho avance implica la capacitación del personal en las distintas áreas que componen una organización para lograr un desempeño ambiental integral.

Entonces, este nuevo agregado en pos de una actividad más amigable con su entorno ambiental podrá generar e incentivar a desarrollar determinadas adaptaciones y transformaciones para cubrir estos determinados requisitos.

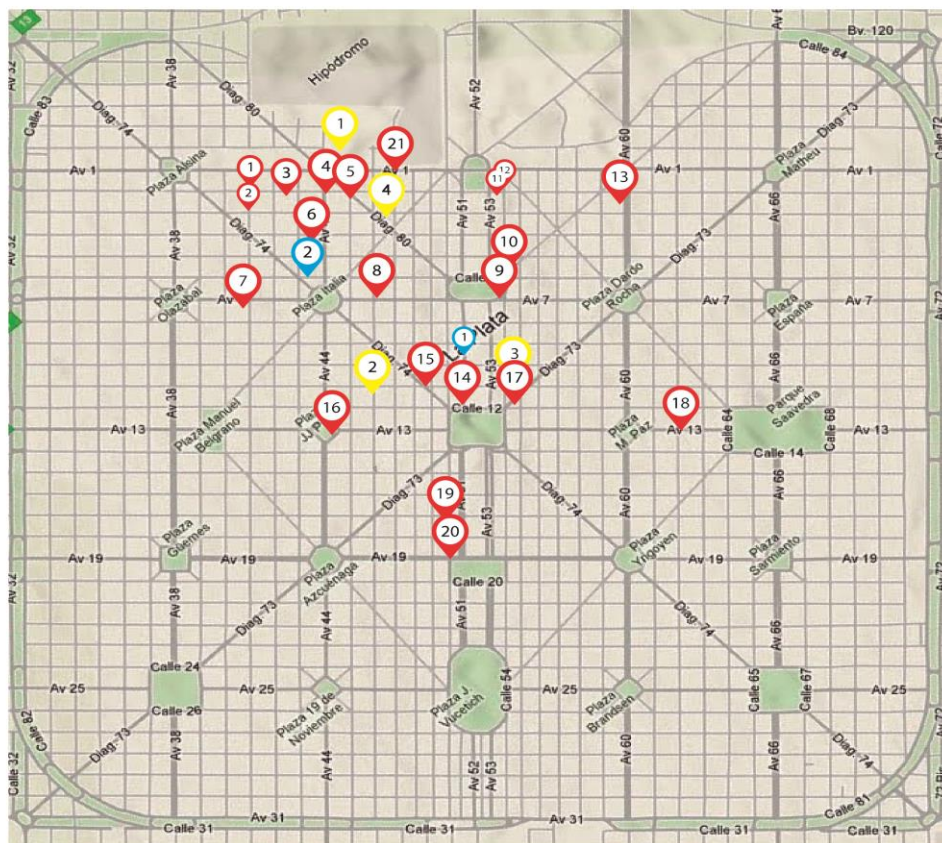
Por otro lado, el nuevo Código Civil y Comercial de la Nación entrado en vigencia en agosto del 2015, clarifica en su artículo n° 1199 que el plazo mínimo de locación de inmuebles con fines turísticos, de descanso o similar no se regirán por el tiempo mínimo legal de dos años, sino con un máximo de tres meses pudiendo extenderse de mutuo consentimiento. A su vez, los artículos que regulan las responsabilidades del hotelero y del huésped por daños, pérdidas y custodia de los objetos de valor introducidos en el alojamiento son el art. 1368 al art. 1375. La obligación principal del hotelero es otorgar al cliente el uso de la habitación durante la permanencia transitoria y garantizar las prestaciones de carácter accesorias como limpieza, arreglo de habitación, suministro de servicios sanitarios, agua, energía eléctrica y ser custodio de objetos de valor personales.

Por lo tanto, resulta ser un contrato que guarda semejanza con el alquiler temporario de vivienda y similitud con arrendamiento de servicios. El hotelero tiene la facultad de dar por terminada la estadía antes del tiempo contratado si el cliente incumpla con las normas de comportamiento, higiene o convivencia dentro del hospedaje.

El sector hospedaje del Casco Urbano cumple un papel significativo en el sistema turístico, es una fuente de empleo directo e indirecto, posee un rol esencial dentro de la cadena de los servicios básicos de la oferta turística, otro aporte es la proximidad a los atractivos de interés turísticos; además forma parte de la imagen que el visitante interpreta y forma del destino.

En el siguiente gráfico se muestra el emplazamientos de los distintos hospedajes que en la actualidad se encuentran prestando servicio en el Casco Urbano, esta visualización permitirá localizar cada emprendimiento que presta alojamiento turístico.

Mapa para la localización geográfica de los alojamientos turísticos



Alojamientos incluidos en la investigación

- | | |
|--|-------------------------------------|
| 1 Hotel Rocha (1 estrella) | 12 Hotel Roga (2 estrellas) |
| 2 Hotel Sueños (2 estrellas) | 13 Hotel Saint Jaimes (2 estrellas) |
| 3 Residencial García. | 14 La Plata Hotel (3 estrellas) |
| 4 Hotel Plaza (1 estrella) | 15 El Intercultural Hostel |
| 5 Hotel Benevento (3 estrellas) | 16 Hotel del Rey (3 estrellas) |
| 6 Hostel Único and art Boutique | 17 Quuko Hostel |
| 7 Hotel Diamante (2 estrellas) | 18 Residencial Avenida |
| 8 Hotel Argentino (3 estrellas) | 19 La Plata hostel |
| 9 Hotel Corregidor (4 estrellas) | 20 Apart Via 51 (3 estrellas) |
| 10 Hotel San Marcos (3 estrellas) | 21 Hostel Uno |
| 11 Vendrá alguna vez (Bed and Breakfast) | |



Alojamientos que no participaron

- 1 Hotel Cristal (3 estrellas)
- 2 Frankville hostel
- 3 Hotel del Sol (3 estrellas)
- 4 Hotel Aquarius (1 estrella)



Futuros alojamientos

- 1 Dazzler Tower La Plata (4 estrellas)
- 2 Dazzler Tower La Plata (4 estrellas)

Fuente: elaboración propia.

Hasta el día de la fecha se encuentran inscriptos en el “Registro de Hotelería y Afines”²⁶ dieciocho hoteles; un Apart Hotel; seis hostel y un Bed and Breakfast, y otros dos alojamientos con categoría de Residencial, resultando un total de veintiocho alojamientos turísticos en la ciudad de La Plata y localidades lindantes. Como remarcan Molinari, G. et al. (2012) en su estudio, la oferta de hospedajes en la ciudad se amplía a casas de familia, pensiones, departamentos temporarios entre otros, los cuales en total sumarían un total de 2.000 plazas aproximadamente.

Para la investigación se relevaron veintiuno de los hospedajes inscriptos resultando el 75% del total de los registrados. Se decidió tener en consideración aquellos alojamientos que se ubicados dentro del Casco Urbano de la Ciudad de La Plata.

Además de los hoteles que se encuentran funcionando en la actualidad se hayan varios proyectos hoteleros de alta gama (de 4 y 5 estrellas) en construcción, algunos se están en una etapa avanzada de edificación y listos para unirse a la oferta. Dentro del Casco Urbano se encuentra la construcción de un hotel ubicado en calle 51 entre 9 y 10, emprendimiento perteneciente a la Caja de Médicos de la Provincia. Se encuentra en pleno centro histórico y comercial, frente al Teatro Argentino. Este establecimiento contará con salones multiusos, restaurante, sauna, spa y piscina. Esto lo convierte en el primer hotel en la ciudad que ofrece piscina de natación y se propone brindar un servicio de alta calidad en toda su oferta.²⁷

Otro de los emprendimientos hoteleros en construcción, dentro del Casco Urbano, rumbo a finalizar su construcción está ubicado en calle 6 entre 43 y 44, el cual promete ser un hotel de cuatro estrellas con aproximadamente 96 habitaciones con un acompañamiento de servicios acorde a su nivel de alta gama.²⁸

Por otro lado, sumado a esta tendencia de crecimiento de la oferta de alojamientos se encuentra la cadena Internacional Howard Johnson, que lleva a cabo la construcción de un alojamiento de cuatro estrellas, ubicado en calle 44 entre 157 y 158, localidad de Los Olmos, en las proximidades del Casco Urbano; se encuentra en las inmediaciones de la Ruta Provincial n° 215, Ruta Provincial n° 36 y Ruta Nacional n° 2. El mismo contará con 100 habitaciones, salones para eventos, restaurante, piscina de natación y una atención especializada acorde a su categoría.

A partir de esta situación, puede observarse que el número de plazas concerniente a hospedajes de alta gama, de mayor envergadura y lujo, aumentará en los próximos años, convocando un segmento de mercado que se encontraba con poca representación dentro de la ciudad; sumado a que este tipo de clientela exige cumplir con otro tipo de exigencias en los productos y servicios ofrecidos.

La ciudad de La Plata se caracteriza por recibir en su mayoría estudiantes y profesionales de todo el país y del exterior por su prestigioso nivel universitario, considerándose una ciudad universitaria. De acuerdo a lo planteado por Molinari, G. et al. (2012) cabe destacar que en la ciudad solamente el 9 % de las llegadas son por turismo, la mayoría del público que acude a la capital provincial, lo hace por asuntos de trabajo, trámites y atención médica, dado que se ubican todos los ministerios y dependencias provinciales.

²⁶ A cargo de la Secretaría de Turismo de la Pcia. de Buenos Aires en calle 12 esquina 53 N° 510. Torre Gubernamental 2. Piso 13. Dicho registro fue creado por la Resolución 23 del 2014 antes mencionada. Dicha norma esclarece las categorías y tipologías de alojamientos. Aprueba el listado de servicios, instalaciones y criterios de calidad puntuables.

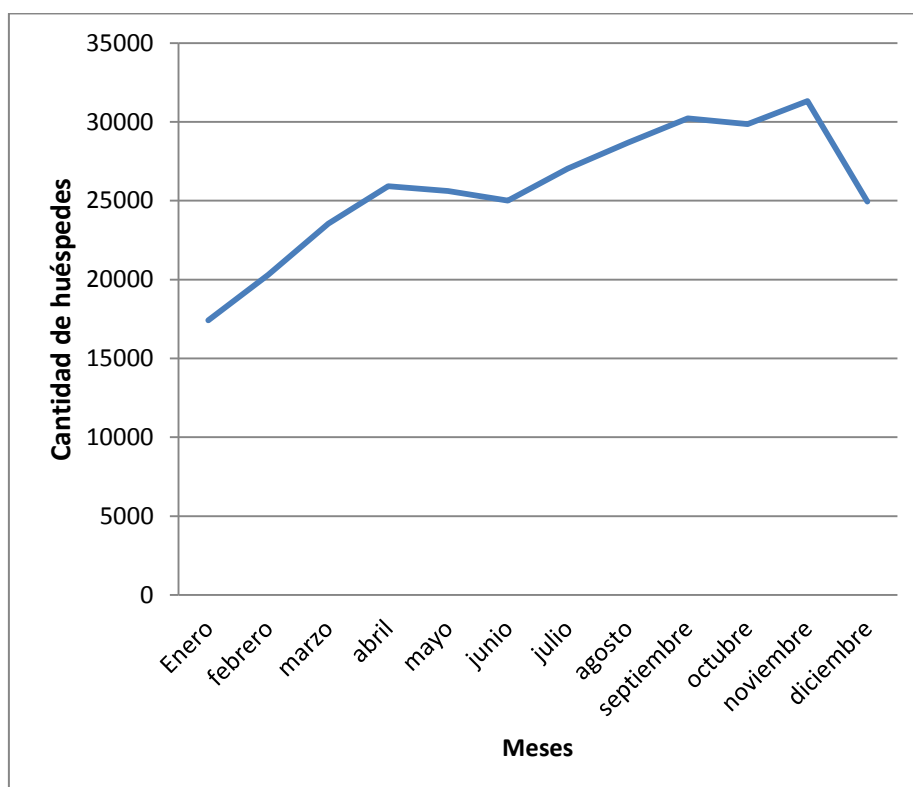
²⁷ Nota Diario El Día. (11/02/2015). “*El hotel de los médicos le cambia la cara a la 51*”. Este nuevo hotel conocido como “Dazzler Tower” posee unos 10.000 metros cuadrados, contará con 100 habitaciones y 150 cocheras subterráneas.

²⁸ Diario La Nación. (6/05/2013). “*La Plata sumará un cuatro estrellas*”. Un total de 96 habitaciones y aproximadamente 8.300 metros cuadrados.

Los datos proporcionados por el Departamento de Estadística de la Provincia de Buenos Aires²⁹ permiten obtener una aproximación de la cantidad de ocupación en hotelería entre los años 2011 al 2015, que por distintos motivos se alojaron en hoteles dentro del Casco Urbano. Entre esas fechas hubo unos 309.827 visitantes alojados en ocho alojamientos registrados siendo estos los únicos que aportan este tipo de información, sin embargo no se especificó que alojamientos son los que proporcionan información de ocupación hotelera a nivel local.

En el siguiente gráfico se presenta la información recabada como un indicador cuantitativo de la fluctuación de llegadas de visitantes hospedados en distintos hoteles a lo largo del año, estos datos son una herramienta útil que permite planificar la actividad turística en base a las tendencias de la demanda de servicios de hospedajes.

Ocupación hotelera entre los años 2011 y 2015 en alojamientos dentro del Casco Urbano



Fuente: elaboración propia.

Estos valores representan una parte de la ocupación de plazas totales que permite entender y detectar en que momento del año se dan los picos más altos de llegadas de huéspedes y los puntos más bajos de ocupación hotelera. Como se puede observar en el gráfico la tendencia de ocupación aumenta de enero a abril y tiene un segundo aumento de junio a septiembre, mientras entre los últimos meses del año decaen apresuradamente las pernoctaciones de visitantes.

El análisis de los registros de ocupación son una valiosa herramienta para corroborar en que aspectos la hotelería debería adaptar sus operaciones y transformaciones para disminuir el impacto ambiental y optimizar la oferta de servicios. Obviamente el nivel de

²⁹ Ubicado en calle 12 esquina 53. Torre 2. Piso 10.

ocupación es un factor útil para entender en que parte del año se dan los mayores consumos de servicios y recursos, aunque numerosos estudios y casos han demostrado no ser el único factor a tener en cuenta en la intensidad de consumo que incurre un hospedaje.

Por lo tanto, conocer la tendencia de la demanda sirve para planificar y aplicar las correspondientes B. P. A. que más adecuadas y beneficiosas resulten.

Distinciones para Alojamientos Turísticos Sustentables (ATS)

En la provincia de Buenos Aires se implementó entre los años 2009 al 2015 el “Programa de Certificación de Alojamientos Turísticos Sustentables (ATS)” con la particularidad de promocionar las buenas prácticas ambientales en el sector hospedaje en consonancia con el cuidado del ambiente, la revalorización del desarrollo local, priorizando la salud y bienestar de los actores involucrados, la preservación de los recursos naturales y culturales de la región.

Las áreas de evaluación del programa, según el *“manual de prácticas sustentables”* (2013) fueron las siguientes:

- El entorno entendido como aquellos aspectos naturales, culturales, socioeconómicos y arquitectónicos que se orientan a modelos más sustentables.
- Gestión del recurso agua, factores de consumo, reutilización, reducción, calidad, tratamiento y disposición del agua residual.
- Gestión del recurso energía, lo referente al abastecimiento, consumo, reducción y eficiencia.
- Políticas de compras y consumo de productos. Hábitos de consumo, promover productos y mercado local, productos certificados y responsables.
- Gestión de residuos. Cantidad y tipo de residuos generados, separación, implementación de las “3 R”.
- Comunicación y participación. Incluye la sensibilización de huéspedes, señalización, difusión y conocimiento de la normativa ambiental a empleados y huéspedes.

Se tuvo la oportunidad de realizar una entrevista abierta con un miembro ejecutor del programa dentro de la ciudad de La Plata. La entrevistada³⁰ llevo adelante los talleres de capacitación y sensibilización al personal, además participó de las auditorias de verificación de los requisitos propuestos a los establecimientos interesados, en las auditorias se utilizaron planillas especiales de relevamiento, cuadernos de anotaciones y un registro fotográfico.

Según lo comentado en la entrevista este programa del gobierno provincial trabajó de forma conjunta con la Secretaria de Turismo de la provincia y el Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible (OPDS) teniendo como ejes fundamentales el desarrollo sustentable y la reformulación en las distintas áreas de gestión en el sector alojamiento.

³⁰ La entrevista es miembro del Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible hace 10 años. Fue miembro auditor, evaluador y divulgador del Programas Alojamientos Turísticos Sustentables. Su formación es de Técnica en Turismo y Hotelería. La entrevista fue desestructurada, se realizó de manera presencial y se tomó nota de aquellas cuestiones más relevantes del programa en especial en la ciudad de La Plata; tuvo lugar en la sede oficial de dicho organismo (calle 12 y 32).

Dando como resultado una experiencia de trabajo en equipo y de colaboración entre distintos sectores tanto público como privado.

La entrevistada dice que para obtener la certificación los establecimientos son evaluados bajo criterios de sustentabilidad prefijados, se examinan cuestiones referentes a la gestión del agua, energías y residuos. Estos criterios dependiendo del grado de implementación que alcancen en cada caso obtienen una cantidad de puntos que servirá para determinar el rango de certificación, esta poseía cinco niveles, simbolizado por hojas verdes.

Asimismo se comenta que para acceder a la distinción los interesados de forma voluntaria debían registrarse, presentar la documentación requerida, además se exigía la participación y concurrencia de algún miembro del establecimiento a los talleres de capacitación y sensibilización. Este programa exigía a los empleados familiarizarse con estas nuevas medidas, ya que son ellos los que permiten que el funcionamiento sea acorde a lo planificado, de detectar nuevas iniciativas y mejoras.

Por otro lado se encuentra el papel y colaboración del huésped que es otra parte fundamental para que las iniciativas logren los acometidos. La involucración del huésped es un proceso gradual que necesita ser comunicado y explicado para que la empresa sea reconocida y concrete sus objetivos al respecto.

La generación de un sello de estas características hace que las empresas obtengan un primer acercamiento al reconocimiento de mejora ambiental, pongan en práctica medidas y herramientas que orienten al uso de los recursos de forma responsable y amigable con su entorno socio-cultural y ambiental.

Según se comenta este programa está en desuso desde el cambio de gestión de gobierno en el 2016, la falta de presupuesto asignado a dicho programa hizo caducar el seguimiento y los trabajos de concientización del comportamiento empresarial responsables.

En la ciudad de La Plata se encontraban ocho alojamientos adheridos al programa de certificación sustentable, estos son:

- Apart Hotel via 51 (calle 51 entre 18 y 19).
- Frankville Hostel (calle 46 entre 10 y 11).
- Hostel del Bosque (calle 54 entre 4 y 5). Hoy cerrado.
- Intercultural Hostel (calle 49 entre 10 y 11).
- La Plata Hotel (calle 51 entre 10 y 11).
- Quuko Hostel (calle 11 entre 54 y 55).
- Único Eco hostel Boutique y arte (calle 4 entre 43 y 44).
- Vendrás alguna vez Bed and Breakfast (calle 2 entre 53 y 54).

La adhesión de estos hospedajes turísticos a una “distinción de sustentabilidad voluntaria” sirvió para marcar un antecedente e identificar los referentes interesados en la temática de sustentabilidad en la ciudad.

La distinción ha generado un camino para que las empresas de hospedajes generen una actitud de mayor compromiso social, ambiental y económico. El sello de distinción otorga la posibilidad de tener un acercamiento a la mejora ambiental, a obtener una experiencia de participación en conjunto con el sector público y privado. Además es un excelente

instrumento de incentivo empresarial para alcanzar la responsabilidad ambiental empresarial y un elemento para la identificación y promoción para aquellos clientes interesados que buscan estas particularidades en sus consumos de bienes y servicios.

Análisis de alojamientos seleccionados para la investigación

Para evaluar a los alojamientos en su gestión ambiental y en la aplicación de las B. P. A. se tomaron un conjunto de criterios y sub-criterios que ayudan a construir indicadores de desempeño sustentable y marcar un nivel de compromiso dentro de este sector. Para verificar las acciones que se llevan adelante en los alojamientos turísticos se recurrió a realizar visitas personales a cada establecimiento y se utilizó una planilla de relevamiento para ordenar y efectuar las anotaciones pertinentes en dicha materia.

La investigación esclareció los productos y servicios complementarios ofrecidos para uso de los clientes en los distintos alojamientos del Casco Urbano. Los servicios dentro de la hotelería son muy amplios, los cuales comprenden: la recepción, la gastronomía, la lavandería, sala de entretenimiento, salón de conferencias y eventos, servicios de traslado, servicios médicos entre otros.

Los alojamientos turísticos que participaron en esta investigación son veintiuno, de los cuales trece son hoteles, dos hospedajes residenciales y seis hostels. Entre los hoteles distinguimos las siguientes categorías: 1 posee cuatro estrellas, 6 poseen tres estrellas, 3 con dos estrellas y otros 3 con una estrella, en concreto se puede decir que encontramos una oferta variada en categorías y modalidades alojativas. Dentro de este grupo de veintiún alojamientos se encuentran seis establecimientos con distinción ambiental, obtenido por el programa de distinción provincial "*Alojamientos Turísticos Sustentables*" implementado en la provincia.

Los alojamientos que no participaron de este trabajo por motivos diversos (dos se negaron a hacerlo y dos se encontraban cerrados) fueron tres hoteles: Hotel del Sol, Hotel Acuaris y Hotel Cristal y un hostel, Frankville.

Los alojamientos turísticos considerados para la investigación poseen una cantidad de quinientos ocho (508) habitaciones de distintas capacidades: simples, dobles, triples y en otros casos, en los hostels, son de cuatro, seis hasta ocho personas por habitación. La capacidad total de plazas de la muestra es de mil ciento noventa y nueve (1.199), el 80% de las habitaciones están dentro de la modalidad hoteles y residenciales.

Además cuentan con una capacidad de cocheras de noventa y cuatro (94) lugares en total, de las cuales el 95% pertenece a los alojamientos hoteleros y residenciales, en tres casos no se encuentran integradas al establecimiento mientras que en dos hospedajes se presentan en forma de dársena sobre la calle. El edificio más alto hasta el momento posee 12 pisos de altura, mientras que otros seis superan los tres pisos.

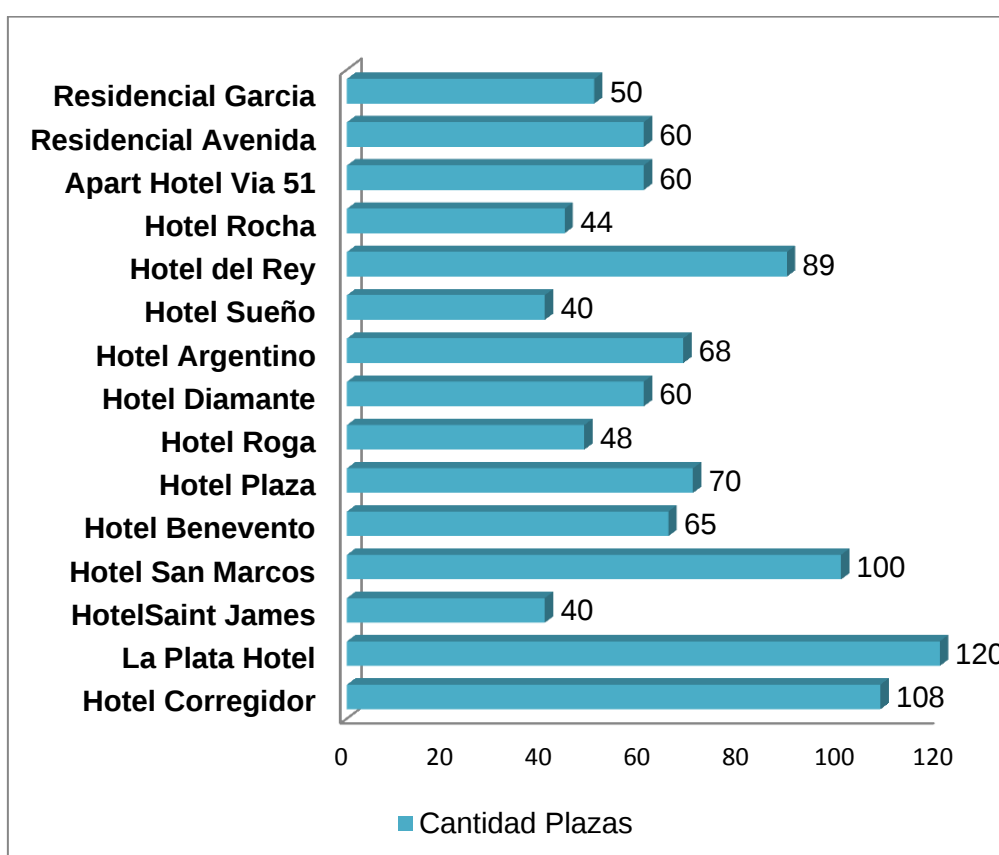
Los hoteles prestan una variedad de servicios más personalizados mediante contrato de hospedaje, de gastronomía, recepción, portería y otros, dependiendo la categoría alcanzada. En cambio los residenciales proporcionan servicios de habitación pero no poseen las instalaciones y servicios necesarios para ser considerados como hotel en su categoría mínima (una estrella). Por otro lado los hostels brindan alojamiento en habitaciones compartidas o privadas, con ciertos espacios comunes para uso libre como

sala de estar, baños, duchas, comedor y cocina equipada, compartidos e incluidos en la estadía; son un lugar donde se promueve el intercambio cultural y social entre los huéspedes. En el caso de los alojamientos cama y desayuno (Bed and Breakfast) se brinda un servicio más personalizado dentro de una atmosfera familiar. En esta modalidad los baños y cocina son compartidos con los demás huéspedes, en general los precios son más accesibles que un hotel de baja categoría.

Con un fin práctico se separó en dos grupos, el primero pertenece a hoteles y residenciales con diversas categorías y servicios, y el segundo grupo pertenece a la modalidad de hostel y cama y desayuno.

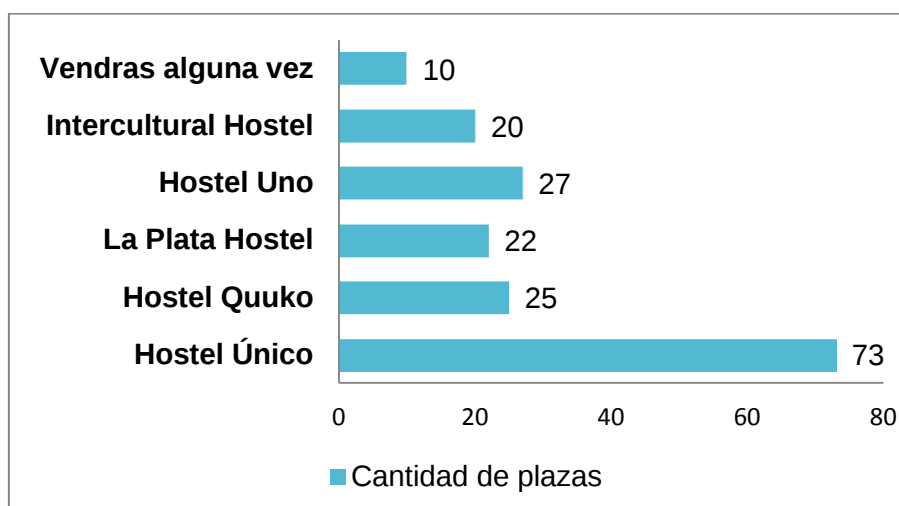
La distribución de las plazas

Grupo 1 (G1)



Fuente: elaboración propia.

Grupo 2 (G2):



Fuente: elaboración propia.

El desarrollo de la actividad económica de estas empresas exige registrarse dentro de alguna categoría del régimen fiscal, para la contribución a la recaudación pública. En estos casos existen distintas categorías registrables, cada una rige y regula la actividad, la presión impositiva y otorga un marco de legalidad para ejercer la actividad.

En el régimen simplificado, conocido como monotributista, comprende aquellos pequeños contribuyentes que desarrollan una actividad de venta de productos o prestación de servicios de forma autónoma. Este régimen alcanza distintas categorías a medida que crecen los ingresos brutos anuales, la superficie afectada por la actividad, la energía consumida, el monto del alquiler anual, entre otras particularidades. Cada categoría poseen un límite de facturación, se hacen aportes de una cuota fija y se reciben beneficios sociales (aporte a obra social y componente previsional). En general son pequeñas y medianas empresas familiares, legalmente habilitada; la cantidad de empresas contempladas en esta categoría son tres, todas enmarcadas en la categoría hostel.

Por otro lado, se encuentran aquellas empresas registradas bajo un régimen general conocido como responsable inscripto; su facturación y volumen de trabajo (compras y ventas) es mayor, no tienen límites en el consumo de energía, el espacio físico empleado y en el número de sucursales disponibles. Son emprendedores autónomos a los cuales se exige un mayor control por la administración pública, deben presentar declaración jurada, pago de impuestos a las ganancias anualmente y el pago del impuesto al valor agregado (IVA) de forma mensual; además pueden tomar crédito fiscal del IVA. Las empresas bajo este régimen son ocho todas pertenecen al G1, es de suponer que en las empresas sujetas a esta modalidad poseen un nivel de recaudación más elevado que en el régimen anterior.

También se encuentran siete hospedajes con un perfil societario conocido como sociedad anónima (abreviatura S. A.), donde salvo uno los demás pertenecen al G1. Este tipo de empresas están reguladas por la Ley de sociedades comerciales n°19.550. Algunas características para constituir las son: un aporte mínimo de capital por los accionistas, el capital está dividido en acciones, la responsabilidad social de los socios es responder con el patrimonio aportado y se constituyen por instrumento público y acto único. Los órganos de estas sociedades son tres: la asamblea de socios, la administración como representación y

el consejo de vigilancia. Este tipo societario en general es adoptado por grandes empresas con varios socios, llamados accionistas, que integran su capital con el fin de desarrollar una actividad mercantil.

Por otro lado, se encuentra un caso para la sociedad de responsabilidad limitada (abreviatura S. R. L.) perteneciente al G2, este perfil societario tiene la particularidad que el número de socios no excede las cincuenta personas, estos serán responsables frente a terceros por el patrimonio aportado; poseen dos órganos en su estructura: la gerencia y la asamblea. Por otro lado, se haya un caso para la sociedad en comandita por acciones (S. C. A.) dentro del G1, esta se integra por dos clases de socios, los comanditados que responden por las obligaciones de la sociedad y los comanditarios que tienen responsabilidad limitada por el capital comprometido.

La sociedad de hecho (abreviatura S. H.) adoptada también por un alojamiento del G1, es un tipo de sociedad mercantil no contemplada en la Ley de sociedades n° 19.550; ésta no posee un contrato escrito ni se encuentran registradas en el registro público de comercio, se constituye por acuerdo de las partes, responden con el patrimonio aportado y el personal frente a terceros. Los gastos de administración, el asesoramiento contable y la carga impositiva son inferiores a las demás modalidades societarias.

El destacar la razón social, demuestra los tipos de constitución societarias existentes que se utiliza a nivel formal, administrativo y jurídico, para entender de forma rápida como se conforman los grupos de empresarios para operar en el mercado, tomar decisiones dentro de la empresa, la responsabilidad frente a terceros, la distribución del capital y la tributación monetaria al fisco. A su vez proporciona una idea del tamaño y flujo de actividad que se experimenta en dicho sector.

En cuanto al inicio de actividad de los hospedajes de la muestra se dividió en tres períodos de tiempo de dieciséis años cada uno: entre los años 1965 y 1981 se encuentran cuatro alojamientos inaugurados, entre los años 1982 y 1998 fueron cinco hospedajes que se incorporan a la oferta y entre 1999 y 2015 se incorporan doce alojamientos con la particularidad de ser todos del G2. Entre los dos años transcurridos del 2015 al 2017 se encuentran dos proyectos hoteleros en construcción dentro del Casco Urbano de gran envergadura y uno en las afueras.

Como bien se puede interpretar la evolución que experimenta el sector hotelero a lo largo de su trayectoria está marcado por una fuerte incorporación y expansión de la oferta en el último período considerado, entre los años 1999 al 2015, donde se diversifica la oferta que pertenece en su gran mayoría al G2; en los años siguientes se puede ver un crecimiento de hoteles de mayor categoría y capacidad de plazas.

Por otro lado se comprobó que la cantidad de empleados fijos que contratan los veintiún alojamientos es de ciento cincuenta y seis (156) empleados, con un mínimo de 2 empleados para pequeñas empresas y un máximo con 16 empleados para aquellas empresas con más demanda mayor de personal por sus dimensiones y servicios brindados.

Tabla de relación entre cantidad de empleados y plazas en el sector alojamiento turístico

Empleados		Plazas	
Hoteles	77%	Hoteles	76%
Hostels	19%	Hostels	15%
Residencial	5%	Residencial	9%

Fuente: Elaboración propia.

A primera vista puede observarse una relación de equilibrio entre ambas variables entendiendo que el número de empleados presenta una relación proporcional con la cantidad de plazas encontradas. En el caso de los hoteles demuestra tener una proporción equilibrada entre estas dos variables ya que las tareas son más sofisticadas y exigentes respecto a la atención y servicios prestados. Por el lado, en la clasificación residencial hay una la relación inferior marcada entre Número de empleados/ Cantidad de plazas ya que esta modalidad de alojamiento solo tiene como propósito brindar habitación. Por su lado, los hostels presentan una relación superior en cuanto a creación de trabajo por capacidad de acogida, esto puede deberse a un requerimiento de capacidad de personal más ajustada a los servicios que prestan.

Las entrevistas en los hospedajes fueron respondidas en su mayoría, el 62% de los casos, por el personal encargado de la recepción y conserjería, mientras el resto por sus dueños/administradores. El perfil de los encuestados presenta una media de 6 años y medio de experiencia en su puesto de trabajo, la desviación estándar es de 5,37, evidenciando que hay una fuerte dispersión respecto a estos datos; los empleados con una trayectoria mayor a la media representan un total de ocho individuos.

Se indago a los entrevistados por el nivel de estudios alcanzados, el 38% posee una carrera universitaria completa, el 19% está en proceso de obtener un título universitario, mientras que el 43% por el momento posee el secundario completo, estos datos arrojan que más de la mitad del perfil del encuestado tendrá un título universitario.

Buenas prácticas ambientales en la gestión de recursos humanos

Con el propósito de indagar sobre la política interna concerniente a la concientización de los empleados respecto a las B. P. A., se preguntó sobre distintos aspectos que potencian y encaminan a los hospedajes a obtener mejores rendimientos en la utilización de los recursos así como también en la atención al cliente.

En primer lugar se preguntó si dentro de la organización se realizan evaluación del clima laboral y reuniones de trabajo con directivos. En solo tres casos se afirmó haber recibido la primera evaluación planteada, mientras que en otros diez alojamientos se verifico que las reuniones de trabajo entre personal y directivos se implementan con frecuencia con la finalidad de detallar distintos aspectos de la situación laboral y el funcionamiento de la empresa.

Se destaca que en hospedajes con varios empleados evaluar la opinión por parte de la dirección ayuda a comprender más a fondo las motivaciones de los empleados, la productividad alcanzada, la satisfacción o descontento que experimentan en su lugar de trabajo. Estas cuestiones son de gran ayuda para detectar aspectos de mejora, prevenir posibles conflictos en el lugar de trabajo y obtener rendimientos óptimos.

A su vez el personal de recepción es aquel que está en contacto directo con los clientes por lo cual posee un conocimiento de la situaciones tanto positivas como negativas que experimentan los usuarios del servicio, por eso resulta beneficioso generar un canal de comunicación entre los miembros de la empresa para que se genere una comunicación fluida entre todos los miembros de la empresa.

Encuesta de satisfacción a huéspedes

Respecto al interés por conocer la opinión y experiencia del huésped durante su estadía solo en ocho alojamientos se realizan encuestas escritas de satisfacción. Esta se considera una herramienta para detectar áreas de mejora, conocer las sugerencias del cliente respecto a los servicios brindados y verificar si las medidas adoptadas no afectan el confort.

La opinión y valoración que el cliente le otorga a la empresa es una importante fuente de retroalimentación y de evaluación del servicio que merece ser tomada en cuenta para direccionar los planes de mejoras y revertir aquellas situaciones negativas para que la experiencia del usuario sea más agradable. (León, F. 2008)

Capacitación en B. P. A. a empleados

Como se mencionó la capacitación del personal, especialmente en lo que respecta a las buenas prácticas ambientales, es un requisito necesario para asegurar, motivar, alcanzar los objetivos y metas que se plantean dentro de la política empresarial con el fin de lograr un servicio más responsable con su entorno. (Vallina Crespo, J. 2011)

La sensibilización y compromiso de los empleados respecto a esta temática refuerza el canal para llegar a los huéspedes, con el fin de hacerlo participar y motivarlo hacia un comportamiento pro ambiental. Los empleados forman parte del servicio y contribuyen en la estadía de los huéspedes. (Manosso, F. C. et al. 2013)

Las entrevistas demostraron que en tres establecimientos existió una capacitación ambiental externa, dos de las cuales confesaron haber sido en los talleres organizados por el Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible dentro del marco del *“programa de alojamientos turísticos sustentables”*.

Además dentro de las distintas respuestas se destacó que si bien hay una ausencia de documentos formales como manuales en formato digital o papel, que guíen hacia comportamientos ambientales, muchas de las instrucciones internas se realizan de manera oral especialmente dirigidas al manejo responsable de los recursos energéticos e hídricos utilizados durante el servicio.

Las B. P. A. en recepción

Dentro de las buenas prácticas ambientales que los empleados tienen a su alcance se encuentra un conjunto heterogéneo de medidas y de mejoras para el uso eficiente de los recursos. Se puede apreciar, de lo comentado por los entrevistados, que muchas prácticas implementadas en el sector de recepción responden a acciones de ahorro de recursos como energía eléctrica y térmica con la finalidad de bajar costos.

Algunos empleados controlan y regulan los sistemas de climatización y calefacción, teniendo en cuenta que en las áreas no ocupadas se debe apagar o disminuir el consumo

innecesario de los equipos del edificio. Según lo aportado las temperaturas son entre 18°C y 25°C dependiendo del clima y humedad exterior.

A su vez, el 75% de los entrevistados afirma reutilizar el papel de oficina como anotadores o borradores, además en algunos casos las computadoras se encuentran en modo ahorro y con protector de pantalla para reducir el consumo energético. Como bien se pudo observar se continúa utilizando planillas de ocupación y de reserva en formato papel aunque muchas de ellas pasaron a un formato electrónico beneficiando el ahorro de papel.

En nueve casos se ha implementado la utilización de la factura electrónica, siendo esta una medida ecológica apropiada para disminuir el consumo de papel y tinta de impresoras.

Promoción del patrimonio local

En cuanto a la comunicación e información del patrimonio cultural y de los atractivos turísticos la mayoría de los establecimientos lo hace de forma oral atendiendo particularmente cada interés y solicitud específica.

La mayor parte de los establecimientos, en 16 casos, la folletería utilizada es la que provee el organismo municipal de turismo, el EMATUR; mientras que en cinco casos se diseñaron folletos con una impronta personal, ilustrados con mapas de la ciudad, indicaciones de los principales recorridos, los atractivos en la ciudad y alrededores, con explicaciones breves y fotografías que dan a grandes rasgos una descripción turística local. En algunos casos se comentó que la autoridad competente no lleva a cabo una campaña muy exhaustiva en el reparto de folletos y material de promoción turística lo cual obliga a diseñar la propia folletería.

En cuatro alojamientos, se encuentra un espacio dedicado a exposiciones artísticas, estas galerías internas o salas de exposiciones en los alojamientos son una oportunidad para que los artistas den a conocer sus obras de arte, fotografía y otras modalidades artísticas. Al mismo tiempo se da la posibilidad de conocer artistas locales, a comerciar sus obras, brindando un sitio para el disfrute y la contemplación dentro del alojamiento.

En un caso particular, en el G2, se encuentra una muestra fotográfica con cientos de fotografías de sitios particulares, edificios históricos de la ciudad de La Plata y alrededores, las cuales decoran los muros de las salas comunes del establecimiento promocionando el patrimonio local.

Imagen 1: sala de hostel con exposición de fotos de sitios de la ciudad



Imagen 2: sala de hostel con cuadros de artistas y mesas con materiales reciclados



Fuente: Elaboración propia. Junio 2017

Información en páginas de internet

Respecto al material divulgativo respecto al establecimiento e información de la cultura local en las páginas de internet de cada hospedaje, se detectó en la mayoría de las páginas se brindan mapas de google para mostrar la ubicación, se especifican los servicios, equipamiento y tarifas, se muestran fotografías de los interiores, de los frentes y de las distintas habitaciones; además se hace una breve descripción de los principales atractivos con fotos y textos, se presenta la agenda de eventos próximos a la fecha a su vez en algunas de las páginas hay opiniones de huéspedes.

En solo dos páginas de internet, de aquellos hospedajes adheridos al programa de alojamientos turísticos sustentables se utiliza el logo de distinción, siendo muy pocos los que se quieren promocionar como alojamientos sustentables. Una de las principales funciones de los sellos que certifican un desempeño sustentable es otorgar un logo para utilizarlo en la promoción frente a potenciales clientes pero además distinguir al alojamiento de los demás. (Moo-Canul M. de L. et al. 2014)

Cuando se realizaron las visitas a los establecimientos los seis alojamientos que participaron en dicho programa poseían la distinción en lugares visibles para los huéspedes.

En un solo caso, perteneciente al G1, posee una sección sobre responsabilidad ambiental, en donde se listan algunas recomendaciones de cuidado ambiental y del uso responsable de los recursos e instalaciones, concientizando al cliente de sus impactos. Este alojamiento no posee la distinción provincial ATS, aunque ve conveniente y redituable incorporar esa dimensión en su página de internet.

Buenas prácticas ambientales en sector alimentos y bebidas

Se relevó si los alojamientos en cuestión poseían salón comedor o desayunador para los huéspedes, en la mayoría de los casos, diecinueve de ellos poseen un área para esta función.

En solo dos casos se respondió no poseer salón comedor, coincidiendo que además en estos alojamientos no prestan el servicio de desayuno dentro de los servicios disponibles.

Servicio de desayuno

Respecto a los productos utilizados en los desayunos un hotelero manifestó haber intentado implementar mermeladas caceras en lugar de los pots plásticos de mermeladas individuales (blister pack) lo cual tuvo poca aceptación por parte de los huéspedes, provocando volver a los paquetes individuales plásticos y a la generación de mayor volumen de residuos.

La implementación de mermeladas caceras se puede considerar una buena práctica ambiental ya que consigue reducir la cantidad de residuos plásticos generados durante la estadía del huésped, pero además se evita el agregado de colorantes, conservantes y endulzantes artificiales. Del mismo modo, se implementó jugos exprimidos de frutas naturales y de estación, en lugar de jugos en polvo, los primeros son una mejor alternativa ya que contiene menos agregados químicos y según lo comentado resultan ser mejor aceptado por e los clientes.

En otros dos casos, pertenecientes al G2, se implementó el reciclado y reutilización de materiales de maderas como pallets y carreteles usados para la fabricación de mesas, algunas intervenidas y embellecidas por artistas. El reciclado de materiales para otros usos es una B. P. A. bastante utilizada en dicho sector, por ejemplo en el diseño de tapetes con retazos de telas de toallas y sábanas como se observó en un caso.

Imagen 3: patio interno con mesas y barras con pallets reciclados



Imagen 4: mesas realizadas con materiales reciclados e intervenidas por artistas



Fuente: Elaboración propia. Julio 2017

Sector cafetería y bar

El servicio de cafetería y bar es proporcionado por catorce establecimientos, en algunos casos con una simple oferta de bebidas por medio de máquinas expendedores de café o heladeras exhibidoras de bebidas en un área del establecimiento dedicado a esta prestación. El 78% pertenecen al G1 de los cuales seis de estos realizan separación de residuos en cestos diferentes (bolsa verde y bolsa negra). Mientras que el 22% que ofrecen

este servicio está dentro del G2 y todos ellos afirman llevar adelante una gestión responsable frente a la separación de residuos generados en esta área de servicio.

A su vez, a estos alojamientos se los relacionó con la utilización de materiales descartables, la mayoría de las veces conformados por materiales plásticos o telgopor, siendo descartados rápidamente después de su uso. Estos poseen la particularidad que demoran varios años en degradarse y provienen de recursos no renovables, el uso indiscriminado de estos elementos genera grandes volúmenes de residuos que podrían ser evitados con el remplazo de otros materiales.

Estos elementos de plástico en lo posible deben ser clasificados como material reciclable, y en el mejor de los casos deberían ser remplazados por materiales como el vidrio o la porcelana que permiten ser reutilizados más de una vez y así disminuir los volúmenes contribuyendo a una B. P. A. para mitigación de desperdicios. Otra alternativa para sustituir este tipo de materiales descartables es la utilización de vasos de papel impermeable, proveniente de recursos renovables, o de plástico ecológico (biodegradable), que sirven tanto para bebidas caliente como frías, los cuales son compostables en un corto tiempo beneficiando la protección del ambiente.

Los elementos más utilizados en la categoría de materiales descartables son las botellas plásticas de bebidas, estas son ofrecidas por catorce alojamientos de los cuales seis compensan con la alternativa de botellas de vidrio de agua y gaseosa. La utilización de botellas de vidrio tiene la cualidad de ser retornables y reciclables, de esta manera se estaría contribuyendo a mermar la generación de residuos, a la extracción de recursos y a una iniciativa ambientalmente responsable. Otro material descartable utilizado con frecuencia son los vasos de telgopor o plástico convencional, estos son utilizados en cuatro alojamientos y solo en dos de ellos hay una gestión de residuos.

Buenas prácticas ambientales en el la gestión del agua

El agua potable es un recurso irremplazable para el desarrollo de la actividad y la vida humana, por eso la necesidad de cuidar y preservar este recurso natural renovable pero limitado y escaso; las acciones y prácticas que mejoren su utilización, eviten su derroche y fomenten el uso responsable obviando su contaminación son consideradas buenas prácticas en beneficio del ambiente y de la sociedad.

Se consideraron determinados criterios de evaluación para identificar el consumo responsable de dicho recurso, se tuvo en cuenta aquellas “eco-innovación” que mejoran la eficiencia del consumo; además se consideró aquellos planes de concientización para los huéspedes por medio de cartelería u otros tipos de avisos para optimizar el uso del agua y se indagó por los planes de mantenimiento y control efectuados en las instalaciones de los hospedajes.

Este recurso es vital para el funcionamiento adecuado del establecimiento y una obligación dentro de las prestaciones básicas de los hospedajes, según la normativa el suministro mínimo de agua que se le debe brindar a una persona son 200 litros/diarios. (Resolución 23/2014. Art. 34 inc. d)

Según la Secretaría de Turismo de la Nación (2011) el consumo de agua varía en función a los servicios que el alojamiento preste y por la cantidad de personas que el destino recibe. En general los consumos diarios de este recurso están distribuidos en:

- Lavarropa consume: 100 litros/ciclo.
- Baño de inmersión: 150 litros.
- Ducha breve (10 minutos): 80 litros.
- Descarga de inodoro: 20 litros por evacuación.

Área de lavandería

El servicio de lavandería es otra de las áreas de interés para la implementación de buenas prácticas ambientales. Los alojamiento que tiene integrado este servicio dentro de su establecimiento son catorce, el 79% pertenece en el G1. Aunque ninguno haya manifestado utilizar productos de limpieza amigables con el ambiente, en cuatro casos existe una política interna que da la posibilidad al huésped de elegir mandar los blancos de cama y toallas al lavadero cuando crea conveniente durante su estadía³¹. Esta opción es una forma válida de contribuir a las buenas prácticas ambientales contribuye a reducir la frecuencia del lavado de blancos, permite evitar innecesarios gastos de recursos como agua y energía, logrando disminuir el pasivo ambiental.

Imagen 5: Cartel en habitación de hotel sobre el recambio optativo de toallas



Fuente: Elaboración propia. Junio 2017

Cabe remarcar que tener integrado este servicio posibilita a la empresa adherirse rápidamente a prácticas ambientales y efectuar los cambios necesarios tanto en la frecuencia de recambio como en la incorporación de productos amigables con el ambiente.

El resto de los hospedajes, siete casos, contratan a terceros este servicio y la mayoría efectúa los cambios de "blancos" cada dos días y sin posibilidad de que el huésped opte por el recambio.

En nueve hospedajes, independientemente si este servicio se encuentra integrado, el recambio de toallas es diario mientras que el recambio de blanco de cama (sábanas y fundas) lo efectúan diariamente cinco de los establecimientos de la muestra. El cambio de blancos siempre se realizará para las habitaciones de salida, aquellas en las que el cliente parte definitivamente y se prepara la habitación para un nuevo inquilino.

³¹ Ver anexo fotográfico imagen n° 14.

Aquellos que contratan el servicio de lavandería también pueden alistarse a realizar B. P. A. priorizando que las cantidades enviadas contemplen cargas completas de las máquinas lavadoras, logrando de esta manera optimizar los distintos recursos implicados en esta tarea.

Las salas de máquinas se encuentran en general aislada para reducir y evitar ruidos molestos, en algunos casos se encuentran en los pisos más altos del edificio con la posibilidad de utilizar las terrazas para el secado. En otros alojamientos esta área se encuentra en el subsuelo, ocupando espacios significativos ya que se halla maquinaria para planchado, secado, lavado, estantes para la lencería y otros.

Área de piscina de natación

En la muestra de alojamientos se observó que ninguno de ellos posee pileta de natación de material o de lona, lo cual representa un importante ahorro de este recurso ya que el llenado implica cantidades muy elevadas de este recurso. Además en los casos de ser piletas climatizadas se requiere de un gasto energético elevado para lograr las temperaturas adecuadas, sumado al costo de mantenimiento que exige para proporcionar las condiciones higiénicas mínimas.

Solo en un hospedaje, perteneciente al G1, posee una bañera de hidromasajes para cuatro personas, la cual está localizada en la terraza del edificio y es de uso libre para todos los huéspedes, según lo comentado tiene un uso esporádico en general en los meses de temperaturas elevadas.

Según fuentes periodísticas consultadas uno de los emprendimientos hoteleros en construcción, se encuentra con proyecciones de brindar servicios de piscina y otros servicios complementarios a sus clientes.

Áreas verdes y jardines

Por otro lado, en la mayoría de los hospedajes las zonas verdes, jardines y patios son muy escasos encontrándose en el G2 la mayor parte de estos, mientras que solo se detectó vegetación de interior en masetas por su función decorativa. Los patios al aire libre están recubiertos con baldosas, por lo cual los sistemas de riego son prácticamente nulos y el riego se efectúa de manera manual o por la acción de la lluvia.

Los establecimientos que poseen una terraza son catorce, estos no destinan este espacio para el huésped o para crear un ambiente con vegetación autóctona, solo están habilitadas para el personal de trabajo y en ciertos casos para tareas de lavandería.

Captación de agua de lluvia

Respecto a la recuperación del agua de lluvia solo se da en un alojamiento, perteneciente al G2. El sistema de acumulación de agua de lluvia genera un auto suministro parcial y "gratuito" a la red de agua convencional, reduce la demanda de agua potable de la red pública aliviando el suministro. No obstante, se recomienda no utilizar directamente el agua de lluvia captada por la posible contaminación atmosférica dentro de las ciudades, por eso es necesario proceder a un sistema sencillo de tratamiento que asegure el estado óptimo del mismo, cabe aclarar que el agua de lluvia no es apta para el consumo humano.

Según lo comentado por este alojamiento este mecanismo de recuperación tiene la particularidad de aplicarse a distintos usos como: llenar cisternas de inodoros los cuales a su vez son de doble descarga, permitiendo al usuario elegir entre dos volúmenes de descarga de agua mediante dos botones diferenciados, esto se convierte en una solución eficiente para el uso responsable del agua.

A su vez se comentó que este mecanismo de captación es utilizado para riego y limpieza de exteriores. Este abastecimiento y aprovechamiento de agua de lluvia pasa por un sistema de control de filtrado, que luego se deposita en una cisterna para el correcto almacenamiento y saneamiento. También se suma a la lista de B. P. A. la recuperación y utilización del agua de condensación de los aires acondicionados, esta agua destilada y apta para la limpieza de salas, habitaciones, ventanas, coches, exteriores y otros.

Limpieza en general

En este apartado se preguntó a cada establecimiento respecto a las técnicas de limpieza en habitaciones y de otros espacios como veredas. La mayoría afirmó que la limpieza se efectúa con balde y bajo procedimientos estandarizados para los casos del G1, la limpieza con balde ayuda a tener un uso más cuidadoso, controlado y consiente de este recurso.

Por otro lado la limpieza de veredas y cocheras se realiza con manguera, en algunos casos lo realizan diariamente mientras en otros son más esporádicos. Cabe remarcar que la utilización de detergentes y productos de limpieza biodegradables se implementa por el momento en dos alojamientos pertenecientes al G2, estos contribuyen a reducir los niveles de sustancias químicas enviadas a los cursos de agua, obteniendo los mismos resultados en cuanto a limpieza e higiene requerida.³²

Hasta el momento prima el criterio de compra de productos de limpieza fundamentado en criterios económicos, de calidad y efectividad del producto. Si bien una cantidad reducida utiliza un criterio ecológico en productos de limpieza como detergentes ecológicos y biodegradables, se indicó que los costos de adquisición son más elevados pero se logra mejorar la imagen “verde” del alojamiento. Estos productos son menos agresivos a la salud humana y contienen sustancias menos dañinas al ambiente. Si bien los comentarios sobre desinfectantes naturales han sido muy reducidos, en ciertos casos se ha indicado la utilización de jabón blanco en bloque, el cual no tiene contraindicaciones y se degrada más rápido.

También se mencionó trabajar con marcas como “Unilever” y con pulverizadores en lugar de aerosoles. Los aerosoles contienen clorofluorocarbono, sus siglas CFC, el cual interrumpe el ciclo de renovación del ozono, disminuir su utilización y remplazarlo por productos más inocuos como en el caso anterior es un criterio de consumo y producción sustentable.

Cabe suponer que en esta área las tareas y productos utilizados deben manejarse con precaución y completa responsabilidad. Las etiquetas y símbolos que aparecen en los envases informan sobre las condiciones de almacenamiento y de los componentes y sustancias, gran parte de estos productos son tóxicos, corrosivos, nocivos y peligrosos para el ambiente y la salud humana.

³² Ver anexo fotográfico Imágenes n° 19 y n°20.

Documentos de control de consumo

Por otro lado, los dueños entrevistados manifestaron llevar adelante un control de la facturación, haciendo lecturas de las boletas del consumo hídrico. La mayoría no hace una medición exacta de las cantidades de agua consumida por cada sector, tampoco se cuenta con medidores secundarios para realizar un control del consumo. Conocer y medir los consumos permite saber si los planes internos de la empresa están logrando los objetivos propuestos. (FEGHRA, 2005; 2009)

Si bien no se emplea un registro específico de "la huella hídrica" generada o algún mecanismo de autoevaluación como indicador del uso directo e indirecto, permitiendo un seguimiento y control para alcanzar una mejor gestión y entendimiento del consumo de dicho recurso, se fomenta a los empleados y huéspedes hacer un uso responsable del agua a través de la cartelería en habitaciones y espacios comunes.

Por otro lado, las acciones más implementadas son aquellas relacionadas con los planes de gestión de mantenimiento de equipos y cañerías, de detección de fugas y averías para el correcto funcionamiento de las instalaciones. Según lo comentado estos se encuentran formalizados en documentos y se llevan a cabo con mayor frecuencia. Se manifestó que el control del correcto funcionamiento de las instalaciones se realiza junto al personal de limpieza, las mucamas o gobernantas, que diariamente revisan posibles fugas en baños y cocinas del edificio para luego ser reparados por un técnico matriculado.

La grifería y tecnologías para ahorrar agua

En cuanto a la grifería de duchas y canillas se ha podido constatar que se ha modernizado en algunos establecimientos con equipamientos como: picos aireadores, canillas monocomando y canillas de botón (push-button) que reducen el caudal de agua y optimizan la cantidad de agua. Algunas de estas eco-innovaciones permiten obtener un uso más racional y eficiente de los recursos, otorgando los mismos beneficios y contribuyendo al cuidado ambiental. (Valenzuela Gómez, A. et al. 2013)

El 57% de los establecimientos, doce casos, se sigue utilizando grifería convencional donde el cuidado de este valioso recurso va a depender de los hábitos del consumidor y de las campañas internas de concientización que se generen en la empresa. Se pudo observar que en tres establecimientos pertenecientes al G2 se informa al cliente sobre el uso responsable del agua por medio de pegatinas y carteles en baños, cocinas y piletas de manos con el fin de concientizar en no derrochar este recurso.

En tres establecimientos se detectó un cambio en la grifería por la opción de canillas monocomando, las cuales aseguran un consumo de agua más eficiente porque incluyen aireadores en los picos, permitiendo mezclar el chorro de agua con aire, produciendo un efecto de espuma, reduciendo la cantidad de agua vertida. La implementación de estos mecanismos más modernos contribuye a reducir el caudal entre un 30% y 65% sin restar confort y utilidad al usuario. (FEHGRA, 2009: 48).

Otra tendencia detectada son las canillas de botón las cuales suministran una cantidad de agua en un determinado lapso de tiempo programado cada vez que se presiona el dispositivo. Estas aseguran evitar canillas abiertas innecesariamente o mal cerradas ocasionando pérdidas significativas. En la mayoría de los casos están instaladas

estratégicamente en vestidores y baños comunes donde el uso de estas instalaciones es más intenso y frecuente.

En solo un alojamiento se comprobó un sistema de grifos con detección de infrarrojos, en los que el agua comienza a salir cuando detecta el movimiento de manos por medio de su sensor instalado junto a la canilla. Según lo comentado por la persona entrevistada si bien es notorio el ahorro que se genera en agua, su mantenimiento es más frecuente; además muchos clientes no están familiarizados con dicha tecnología lo cual produce un uso inadecuado por la falta de costumbre.

En las instalaciones sanitarias de las habitaciones se detectó que en doce alojamientos se presta solo ducha de plato, la mayoría sin regulador de presión, mientras que en otros cinco hospedajes en todas las habitaciones se cuenta con bañera, estos casos corresponden al G2. Aquí se puede aclarar que un baño de inmersión en una tina (bañera) consume mucha más agua y energía en comparación con un baño en una ducha de tiempo razonable, por lo cual se está más propenso a generar comportamientos en el usuario que reduzcan el consumo de agua.

Buenas prácticas ambientales en la gestión de residuos

Un aspecto importante en la política ambiental dentro de un alojamiento turístico sustentable es proveer los medios necesarios para posibilitar la gestión responsable de residuos, la contribución para que todas las operaciones dentro de la empresa contribuyan a cumplir con el principio de las “3R” (reducir, reutilizar y reciclar) es un trabajo conjunto entre huéspedes y empleados.

La ausencia de una gestión y tratamiento de residuos ocasiona diversos impactos en el entorno, capaces de contaminar indistintamente el aire, el agua y el suelo, presentando un riesgo para la salud humana y el equilibrio de los ecosistemas, ocasionando en algunos casos daños irreversibles.

Según la ordenanza n° 10.661 (2009) que trata sobre los residuos sólidos urbanos a nivel municipal los define a estos como *“todos los elementos, objetos o sustancias generados y desechados producto de la actividad sea doméstico, comercial, institucional e industrial no especial ni peligroso”*. Por su parte, se incluyen los llamados residuos especiales como pilas, baterías, residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) y neumáticos todos ellos deben ser cuidadosamente gestionados y tratados de forma especial, ya que no pueden disponerse en el relleno sanitario por la peligrosidad de sus componentes.

Además la ordenanza implementa la separación, por parte del generador, en dos cestos diferenciados; por un lado un cesto con “bolsa verde” para aquellos elementos y materiales recuperables como el vidrio, el cartón, el papel, los metales y los plásticos, que deben ser depositados limpios y secos para luego ser enviados a las cooperativas de tratamiento y recuperación. Por otro lado, los cestos con bolsa negra u otro color serán para desperdicios no reciclables que irán a parar al relleno sanitario, de esta forma se evita enviar materiales

con potencial de ser reutilizados para la fabricación de otros objetos. Las distintas bolsas son recolectadas en horarios diferentes.³³

Imagen 6: imán informativo sobre recolección de las distintas bolsas de residuos



Fuente: Elaboración propia. Junio 2017

La gestión integral de residuos es un proceso que requiere de cambios de hábitos, de la configuración de una conducta responsable, de tomar conciencia de nuestros actos y de informarse en los casos que lo requieran. Los alojamientos deben proporcionar la información adecuada a sus huéspedes para entender el funcionamiento de estas medidas y así lograr el correcto manejo de desperdicios.

Política de compras

Una política empresarial de compra responsable tiene un papel sumamente importante en la estrategia ambiental, es el primer paso para controlar y considerar las cantidades y calidad de los residuos. Dando prioridad a productos con capacidad de ser reciclados posteriormente de su utilización y que causen un menor impacto al entorno. De este modo se reduce el volumen de residuos a desechar, además las distintas compras deben prestar atención al origen del producto, al de sus componentes, a los símbolos y etiquetado en los paquetes. A modo de ejemplo se puede nombrar las siglas de FSC, Consejo de Administración Forestal, las cuales indican un certificado de gestión forestal, asegurando que los productos adquiridos provienen de bosques implantados.

Dentro de las B. P. A. en dicha área se evaluó la política de compra en las organizaciones, esta siguen una tendencia de compras a granel, en hipermercados y mayoristas, lo cual disminuye de manera notoria la cantidad de envoltorios y envases utilizados. A la vez esto disminuye la “huella de carbono” que genera el transporte y se abaratan costos al comprar en cantidades grandes ya que se obtienen precios más bajos por cada unidad.

La mayoría señaló no tener en cuenta a proveedores ecológicos o que implementen buenas prácticas ambientales en su actividad. Los proveedores en el sector hospedaje se componen de un grupo diversificado, en algunos casos están formados por quince empresas distintas.

Se comentó que gran parte de las empresas proveedoras de productos para limpieza provienen del partido vecino, específicamente de Berisso, en otros casos los proveedores

³³ Ver anexo fotográfico imagen n° 15.

como por ejemplo de “amenities” como jabones y champú provienen de empresas radicadas en Buenos Aires. En este caso son dieciséis alojamientos los que brindan productos de cortesías para el aseo personal, conocidos como “amenities”, en ninguno de ellos se ha implementado una política de envases recargables como tampoco el conseguir proveedores con responsabilidad ambiental comprometidos en brindar productos con elaboración y empaques ecológicos.

Algunos comentarios afirmaron que se realizan compras en supermercados o almacenes cercanos al inmueble en aquellas situaciones de reposición inmediata de algún producto faltante o necesario para realizar una tarea impostergable. Además otro proveedor que utilizan los alojamientos son los periódicos como: Diario Hoy, El Día, Clarín, La Nación, entre otros. Estos son ofrecidos en diez alojamientos que en algunos se ofrece hasta tres periódicos de distintas editoriales y con más de un ejemplar.

Cestos diferenciados

La correcta separación de residuos en cestos diferenciados, conocido como selección en origen, es un paso fundamental para el reaprovechamiento de materiales y la disminución del envío de residuos a los rellenos sanitarios. En la Ciudad de La Plata contamos con la ventaja de un sistema de recolección de residuos diferenciado en “bolsa verde” y “bolsa negra”, las primeras son llevadas a distintas cooperativas de recolectores que comercian dichos residuos prolongando la cadena de valor de estos materiales.³⁴

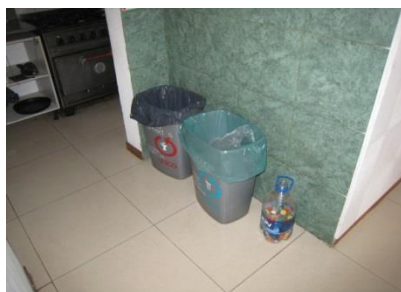
Los establecimientos deben dar la posibilidad que el consumidor encuentre en su estadía el lugar adecuado para cada residuo generado y que estos estén en lugares visibles, en condiciones adecuadas para evitar todo tipo de riesgos. La información oral o por medio de carteles es necesaria ya que muchas personas no se encuentran familiarizadas con esta mecánica, en cuatro casos se detectaron carteles haciendo mención de este sistema de separación.³⁵

Hasta el momento se encuentran cumpliendo con dicha normativa doce alojamientos turísticos, la mayor parte de los casos pertenecen al G2. En las habitaciones no se lleva adelante los cestos diferenciados, “reciclables y basura”.

Imagen 7: carteles explicativos sobre separación de residuos



Imagen 8: cestos diferenciados para reciclados



Fuente: Elaboración propia. Junio 2017

³⁴ Ver anexo fotográfico imágenes n° 12 y n° 13.

³⁵ Ver anexo fotográfico imágenes n° 17 y n° 18.

Residuos especiales

Con respecto al tratamiento de residuos peligrosos como pilas y baterías una B. P. A. recomendada es la utilización de las pilas recargables, solo en dos alojamientos se implementa totalmente y en cuatro alojamientos se implementó de forma parcial. Estas pilas tienen un rendimiento mayor y una vida útil más prolongada. Algunos de los entrevistados comentaron la falta de información sobre lugares especializados para el almacenamiento y tratamiento de pilas a nivel local.

Cabe recordar que en la actualidad todas las habitaciones hacen uso de este tipo de materiales para el funcionamiento de aparatos de comando a distancia de televisores y aires acondicionados. Aunque la cantidad de unidades parezca reducida y el recambio de estas baterías se efectúe esporádicamente sus efectos son nocivos al entorno y persisten por largos años, ocasionando graves consecuencias para las generaciones actuales y las posteriores. En solo un caso se separan estos residuos en recipientes plásticos con el fin de aislarlos y enviarlos a centros de tratamiento especializados.

En la actualidad se encuentra un plan piloto para el adecuado procesamiento y reciclado de pilas y baterías. Este proyecto implementado entre la Facultad de Ciencias Exactas de la Universidad Nacional de La Plata y la Comisión de Investigación Científica de la provincia de Buenos Aires es un plan piloto, uno de los primero en el país, que estaría dando una solución determinante y sustentable a estos residuos peligrosos.³⁶

Además cabe destacar que las lámparas de bajo consumo y tubos fluorescentes en su interior se encuentran elementos peligrosos (mercurio, plomo, entre otros) que en caso de ruptura o destrucción son liberados al ambiente y ocasionan riesgos a la salud. Estos objetos deben ser manejados con precaución y destinados a un tratamiento especial. Si bien el material que forma las lámparas es vidrio y aluminio no se tratan con los demás residuos de estas características.

Los cartuchos de impresora también son residuos peligrosos que deben ser especialmente tratados para evitar contaminar el entorno, se recomienda utilizar cartuchos recargables e impresoras eficientes. Respecto a estos materiales los encuestados no hacen una clasificación especial y adecuada, aunque muchos de ellos han demostrado estar interesados por empezar con buenas prácticas para un tratamiento responsable. Lo mismo con las pinturas y solventes utilizados para mantenimiento y acondicionamientos del edificio deben ser gestionados correctamente, los sobrantes utilizados no deben ser arrojados al desagüe o a la cañería.

Otro residuo especial anteriormente nombrados y de gran presencia en las empresas de hospedajes son los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE). Estos elementos deben ser dispuestos en contenedores especiales para ser enviados a los centros de tratamiento autorizados con el fin de evitar la contaminación del ambiente y el riesgo de la salud de los seres vivos. Según lo que se pudo contabilizar la cantidad de computadoras totales es de cincuenta y tres (53) unidades, de las cuales el 83% se concentra dentro del G1.

³⁶ Recuperado en:

http://www.unlp.edu.ar/articulo/2015/6/8/primera_planta_del_pais_de_procesamiento_y_reciclado_de_pilas

Aún no se ha podido detectar una política ambiental interna encaminada a atender cada una de estas áreas de manejo adecuado de residuos, solo algunos casos aislados anteriormente mencionados se comprometen junto al municipio a una política ambiental.

Residuos de cocina

Los residuos generados en la cocina de los alojamientos como los aceites usados pueden ser revalorizados para eso deben ser almacenados en contenedores específicos, luego pueden ser entregados a empresas autorizadas u instituciones para su tratamiento, en lugar de verterlos en la red de desagüe provocando taponamientos de cañerías y contaminación de las aguas.

En un caso, dentro del G1, se aseguró almacenar aceites vegetales usados (AVUs) en bidones para entregarlo a una empresa de recolección autorizada³⁷, los demás hospedajes no llevan adelante una política de revalorización de este material para entregarlo a empresas que efectúen el tratamiento de reciclado y evitar de esta manera la contaminación ambiental. Al respecto las respuestas son que no se utilizan grandes cantidades de aceites de cocina para frituras en la elaboración de platos. En los casos en donde existe la posibilidad de utilizar la cocina, como en los hostels, en algunos casos se vierte el aceite en frascos a rosca para no arrojarlos indiscriminadamente al desagüe.

Las salas de cocina y comedor que son compartidas como ocurre en los alojamientos del G2, tiene determinadas reglas para mantener el orden y limpieza apropiados para una amena convivencia. Los carteles y pizarras son un medio de comunicación para recordar al huésped determinados comportamientos. En el caso de la separación de residuos es preciso informar para la correcta organización, como bien comentaron algunos entrevistados no se logra cumplir en un cien porcientos la separación de orgánicos e inorgánicos, es muy complicado cambiar hábitos de los huéspedes y hacer entender la importancia de esta iniciativa.

En ningún alojamiento se practica, hasta el momento, el compostaje de materia orgánica degradable procedente de residuos de cocina, estos pueden ser tratados y utilizados como fertilizantes naturales, seguramente esta técnica pro ambiental no se implementa por la falta de sectores con jardines, de espacios verdes y al aire libre para llevar adelante este proceso biológico.

Otra iniciativa que contribuye a la reducción de residuos es la implementación de envases recargables para los productos de cortesía que ofrecen los alojamientos como jabones líquidos, fragancias, cremas y champú para pelo. En los lugares de uso común como son los baños de uso público y los vestuarios poseen dispenser de jabones líquidos evitando de esta manera el exceso de envoltorios plásticos, asegurando utilizar la dosis justa sin desperdicio.

Buenas prácticas ambientales en la gestión de la energía

La utilización de energía en el sector hospedajes es fundamental para el funcionamiento diario de la actividad y para crear situaciones de mayor comodidad en los huéspedes. Los principales elementos y procesos consumidores de energía son los equipos de climatización, cocina, agua caliente, iluminación de habitaciones, exteriores y zonas

³⁷ La empresa que recolecta aceites usados es "El Sureño S.R.L".

comunes. Para la sustentabilidad económica y ambiental en dicho sector se puede establecer unas líneas básicas de actuación sobre las instalaciones de iluminación y climatización con el objetivo de mejorar la eficiencia energética. (Vallina Crespo, J. 2011)

Una de las principales tareas dentro de la empresa es concientizar a los empleados y huéspedes sobre su contribución diaria a través de sencillas acciones y comportamientos responsables que se traducen en mejores prácticas ambientales y reducción de costos operativos. Luego, se debe efectuar un control de los consumos para obtener un análisis y seguimiento de los distintos niveles y verificar las mejoras en el rendimiento.

Iluminación

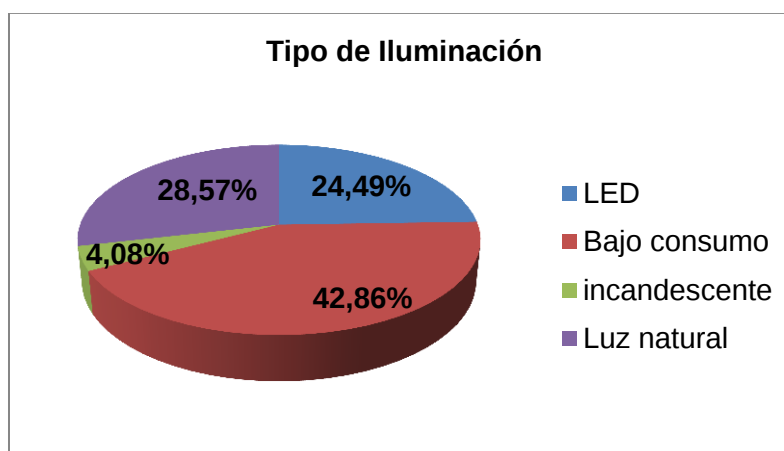
En este apartado es donde se genera uno de los mayores consumos eléctricos, que va a depender de las horas de uso, del tipo y orientación de la luminaria, las dimensiones del establecimiento, de las condiciones del clima y de los hábitos de consumo de los usuarios.

Como se pudo constatar en todos los alojamientos se han cambiado gran parte de la iluminaria por lámparas de bajo consumo, las cuales tienen mayor vida útil y consumen menos energía para producir la misma iluminación, esto depende siempre del modelo y la marca de estos artefactos. En muy pocos alojamientos se sigue utilizando lámparas incandescentes, este dispositivo es considerado poco eficiente ya que el 80%- 85% de la electricidad se transforma en calor y solo el resto en luz. (FEHGRA, 2009)

Un punto considerado es la orientación de las lámparas, ya que la luz proyectada por ellas debe aprovecharse óptimamente y con la finalidad deseada. En general los establecimientos efectúan una limpieza de las luminarias regularmente para obtener el mayor rendimiento de iluminación y a la vez dar una imagen de limpieza y pulcritud.

Por otro lado se comentó que se tiene en cuenta la cantidad de luz necesaria para cada área en especial, considerando que hay zonas donde las lámparas son de 40 watts y en otros casos se utilizan lámparas de mayor potencia, para exteriores se utilizan reflectores con lámpara bajo consumo.

A continuación se presenta un gráfico con los porcentajes según los tipos de iluminación utilizados hasta el momento en los alojamientos que participaron en esta investigación.



Fuente: Elaboración propia.

Según lo relevado los alojamientos están en un proceso de transformación, se implementaron cambios en el tipo de iluminación, adoptando innovaciones en tecnología de mejor rendimiento³⁸ en cuanto al consumo de energía. En el caso dueños entrevistados manifestaron estar interesados por adoptar la iluminación LED³⁹, pero confiesan que es un cambio gradual ya que el precio de estas lámparas es mayor que el habitual, pero argumentan que la inversión se amortiza pronto debido a los grandes ahorros en su consumo energético y en su recambio.

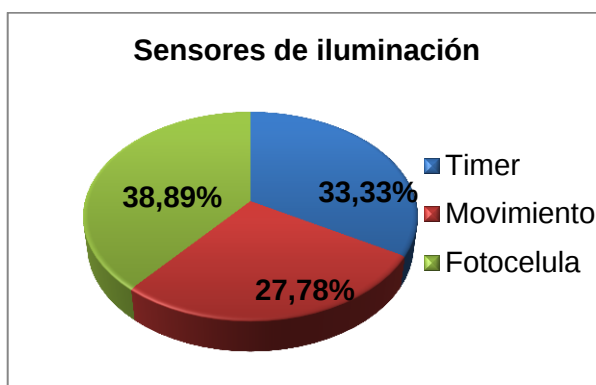
Imagen 9: sala comedor con cartel informativo de ahorro energético de lámparas LED



Fuente: Elaboración propia. Junio 2017

Las posibilidades de ahorro energético en iluminación son muy variadas, una de ellas es el aprovechamiento de la luz natural por medio de ventanales y de la refracción por medio de paredes de colores claros. Como se pudo observar en algunos alojamientos en las horas del día la luz solar que ingresa por las ventanas es suficiente para iluminar durante el día las salas, de esta manera se reduce la huella de carbono generada.

A su vez, se pudo detectar que otra de las técnicas para un uso eficiente de la energía son aquellos mecanismos automáticos que colaboran en el uso más responsable de la energía eléctrica. En el siguiente gráfico se puede apreciar cuales de estas innovaciones tecnológicas son las más utilizadas hasta el momento en los alojamientos turísticos que dan como resultado un uso más eficiente de la energía y por otro lado contribuyen al cuidado del ambiente.



Fuente: Elaboración propia.

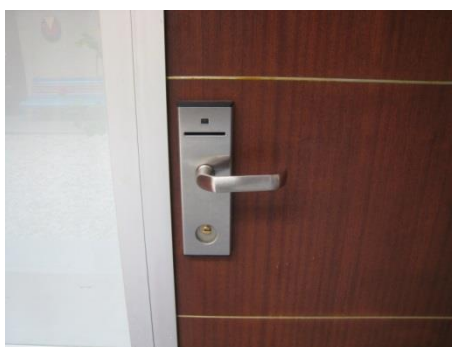
³⁸ Ver anexo fotográfico imagen n° 27.

³⁹ Las siglas LED del idioma anglosajón Light Emitting Diode, traducido diodo emisor de luz. Este tipo de luminaria es una tecnología que permite más eficiencia, menos contaminación y mayor vida útil. Actualmente los modelos son variados desde lámparas reflectores hasta pequeñas luces.

Los sensores de movimiento y temporizadores se localizan principalmente en zonas de tránsito de personas y de poca permanencia como son los pasillos, escaleras y vestuarios para el personal. Estos sistemas de regulación y control automáticos se emplean en su mayoría en el G1, mientras que el sistema de prendido de iluminación automático que se instalan en zonas externas, conocidos como fotocélulas, donde su función es prender y apagar la iluminación según la intensidad de luz natural se emplean indistintamente en ambos grupos.

De otra manera se suma la implementación del sistema de tarjetas magnéticas en habitaciones para la regulación del suministro y corte de la energía eléctrica, de este modo los huéspedes evitan mantener luces encendidas, artefactos en modo reposo o prendidos al momento de dejar la habitación. Este sistema es implementado en cuatro alojamientos y en todos ellos se han verificado las ventajas que representa en la reducción de costos energéticos.

Imagen 10: sistema de tarjetas magnéticas para puertas y sistema eléctrico



Fuente: Elaboración propia. Junio 2017

Artefactos eléctricos

En esta parte se consideraron algunos aspectos concernientes al rendimiento del consumo de algunos artefactos eléctricos. Según lo relevado en las visitas se pudo constatar que en el caso de los establecimientos pertenecientes al G1 la mayoría de las habitaciones cuentan con televisores, debido a que el servicio busca mayor privacidad para el huésped. De los 496 televisores totales en el G1 el 64% de estos son de pantalla plana, lo cual proporciona un mejor rendimiento y eficiencia energética, solo cinco hospedajes se encuentran con recambio completo, representando el 43% de estos. El 21% de los televisores pantalla plana restante se reparten en diez alojamientos que han innovado parcialmente.

En cambio en el G2 los espacios son compartidos entre los huéspedes, poseen un menor consumo energético por habitación ya que cuentan con un total de 22 televisores dentro de un total de 46 habitaciones. En dos hospedajes se han producido un recambio completo por televisores de pantalla plana y de mayor eficiencia energética que un televisor de tubo, esto representa el 30% del total de televisores, otros dos alojamientos se encuentran en este proceso. Paulatinamente los alojamientos buscan maquinaria con mayor vida útil y rendimiento económico, a la vez termina siendo un beneficio para reducir la contaminación.

Siguiendo con esta línea se consideraron las heladeras de refrigeración de alimentos, se comprobó que la modalidad de heladeras pequeñas y frigo-bar suman un total de 64 heladeras pequeñas por habitación. En un hotel, de categoría 4 estrellas, todas las habitaciones se encuentran equipadas con heladeras pequeñas, mientras en otros tres hoteles poseen al menos una habitación con este mobiliario sumando un total de 11 unidades. Siguiendo con este análisis, en los alojamientos hay un total de 12 heladeras medianas y un total de 34 heladeras grandes, el 67% está distribuido en el G1. Como bien se puede notar solo 15 unidades de estos artefactos se encuentran en G2, siendo la modalidad de hospedaje que más ahorros genera en el consumo de energía por ser un servicio donde las instalaciones y espacios del establecimiento son compartidos.

Además otra área de consumo eléctrico a tener en cuenta son los ascensores, estos se encuentran presentes en diez establecimientos pertenecientes todos al G1. Según lo comentado en un caso que cuenta con dos ascensores en los momentos de baja ocupación y en horas de la noche se desconecta uno de los ascensores para ahorrar energía dejando solo uno funcionando.

En las cocinas del G2 en las cuales se tuvo acceso los equipos de extracción de vapores, humos y olores, son muy reducidos en la mayoría de estos existen ventanas o puertas que permiten ventilar el ambiente de manera natural, esta ventilación natural es una buena práctica para contribuir no solo con el ahorro de energía siempre que las temperaturas externas lo permitan sino con la calidad del aire que se respira.

Esta información da una idea del régimen de explotación que cada modalidad incurre, haciendo posible accionar soluciones que en principio son particulares ya que cada alojamiento presenta diferentes características mientras otras acciones son comunes a todos los alojamientos. Como se ha visto algunos conceptos básicos para implementar las B. P. A. comienzan con modificar algunos hábitos de consumo, utilizar equipos de mayor eficiencia energética, la combinación paulatina por fuentes de energía renovable, el apoyo de experiencias y expertos, realizar planes de sensibilización mediante campañas de difusión y desarrollo de planes de capacitación del personal.

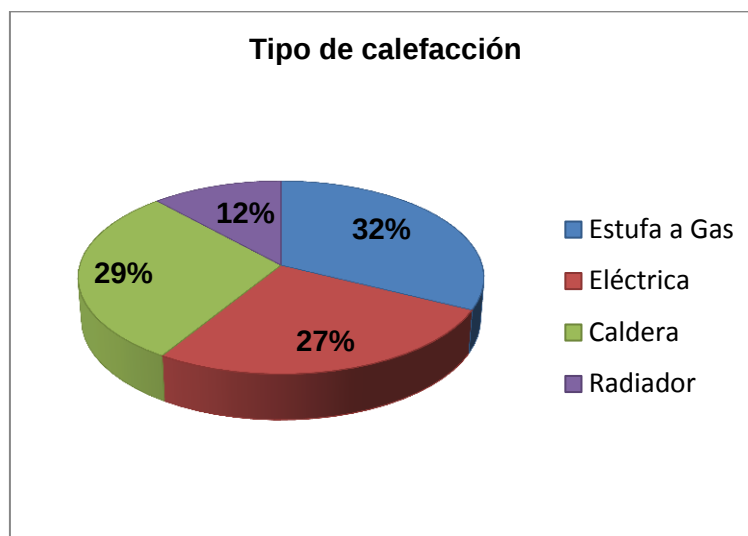
Los sistemas de calefacción

Como ya se mencionó hay distintos factores determinantes que influyen en la eficiencia energética de los hospedajes, la demanda energética para calefaccionar ambientes dependen de las características constructivas como la envolvente del edificio que comprende el aislamiento de techos y paredes, el tipo de cerramientos y calidad de materiales de construcción; además actúan la calidad y eficiencia de los equipos de suministro de calefacción y las temperaturas propias del destino.

El acondicionamiento térmico del edificio están basadas en la demanda de los usuarios, el mismo es definido como la sensación agradable y equilibrada entre la humedad, la temperatura, la velocidad y calidad del aire, también ligados a la cantidad de personas y a la actividad que se vaya a desarrollar en el lugar. La temperatura ideal son de aproximadamente 20°/ 21°C dando comodidad al huésped y evitando el derroche energético. (FEHGRA, 2009)

El gráfico siguiente permite obtener un panorama global de las distintas formas de calefaccionar los ambientes internos de estos hospedajes. Las respuestas que se obtuvieron

en este segmento son variadas y en algunos casos se implementa una combinación de varias modalidades.



Fuente: Elaboración propia.

Las instalaciones de calefacción centralizada por medio de calderas tienen un rendimiento más alto que los sistemas individuales, este tipo de mecanismo se implementa en tres alojamientos del G1. Según lo comentado las corrientes de aire calefaccionado son enviadas por los conductos de ventilación que están sectorizados por pisos, permitiendo cerrar o abrir el conducto según amerite la situación; al mismo tiempo se puede regular las temperaturas y los horarios según las exigencias y demandas de los usuarios. Además estos sistemas son controlados por los empleados, logrando evitar equipos prendidos innecesariamente o inadecuada utilización de los equipos por parte de los huéspedes.

Por otro lado los sistemas individualizados son manejados por el usuario según sus necesidades, estos permiten elegir las temperaturas y momentos de funcionamiento. En estos casos se debe aconsejar al cliente el manejo y las funciones que poseen los aparatos para hacer un uso más eficiente y adecuado que redunden en el mejor funcionamiento de los equipos y evitar derroche de energía.

En solo dos casos se detectó la presencia de doble acristalamiento, en general las habitaciones que dan al exterior en una primera planta poseen doble vidrio lo cual tiene dos efectos positivos, por un lado reduce la dispersión de calor o frío y por otro ayuda a que los ruidos fuertes del exterior no afecten al cliente. De esta manera una buena aislación en vidrios contribuye a disminuir el consumo de energía en las habitaciones y espacios comunes.

Por otro lado, respecto al calentamiento de agua para uso en habitaciones y cocina, en un solo caso se encuentra un termo-tanque solar⁴⁰ unido a un termo de agua caliente convencional. Según la explicación recibida en los casos que la intensidad térmica de los rayos solares sea baja o en momento de la noche el termo convencional por medio de un sensor térmico completa la temperatura requerida. Esta alternativa ayuda a disminuir el consumo de energía, evita la emisión de gases efecto invernadero y es una fuente de

⁴⁰ Ver anexo fotográfico imagen n° 30.

energía gratuita y renovable. Si bien este termo solar no lograría abastecer una ocupación completa de las plazas, es un instrumento que sirve de experimentación a los propietarios para comprobar su rendimiento y aprovechar la energía solar.

Imagen 11: colectores solares para calentar agua



Fuente: Elaboración propia. Junio 2017

En los demás casos los sistemas de calentamiento de agua y almacenamiento térmico son por medio de termos, calefones y calderas a gas, estas se utilizan para las instalaciones sanitarias de las habitaciones y cocinas. Los controles de estos equipos se efectúan de manera frecuente, según lo comentado el personal de mantenimiento se encarga de purgar con frecuencia para evitar la acumulación de sarro y obtener una mayor eficiencia en el consumo de las mismas.

Solo el 12% de los casos las calderas funcionan para alimentar un sistema de calefacción por medio de radiadores, estos permiten la circulación de agua caliente por cañerías y estufas radiadores ubicadas en distintas partes del establecimiento, este tipo de calefacción es mejor que la calefacción por estufa a gas mejorando la sensación de bienestar en los huéspedes. (FEGHRA, 2009)

Si bien en todos los casos se lleva adelante un control de las facturas de luz y gas de manera de controlar los consumos incurridos aún no existen documentos específicos de seguimiento y medición exhaustivos por zonas que podrían posibilitar un uso adecuado. Como se pudo verificar en muchos de ellos existe una preocupación por el ahorro de estos recursos principalmente por una cuestión económica y de satisfacción del huésped, relegando la cuestión ambiental a un plano secundario.

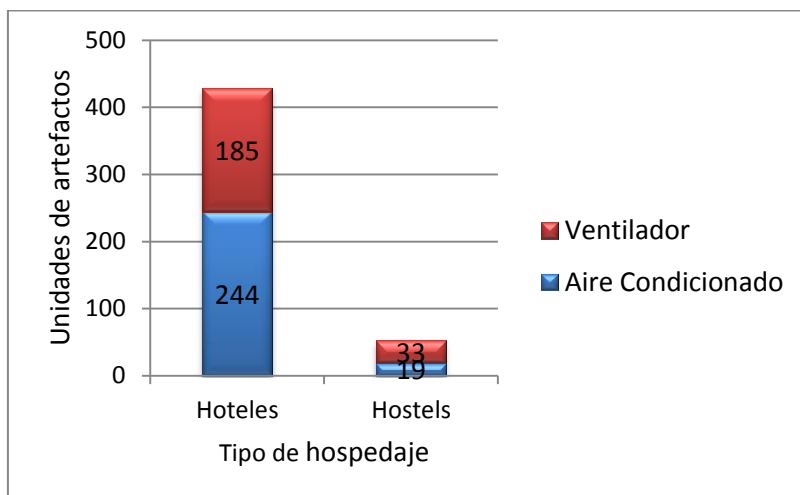
Sistemas de climatización

En esta sección es importante resaltar que la capacidad de controlar “el clima interno” es una ventaja sustancial para mejorar la calidad de la estadía, cuidar la salud, mantener la comodidad del cliente y de los empleados.

Los sistemas de climatización más usados en los alojamientos turísticos son los aires acondicionados, sumando un total de 263 unidades, mientras que otra de las modalidades para refrigerar las áreas y habitaciones son los ventiladores de techo o de pie, sumando un total de 218 unidades. Un detalle a tener en cuenta en estos equipos es el “etiqueta de eficiencia energética”, si bien gran parte de los entrevistados desconocían la letra asignada de los aparatos en cuestión, en seis casos se pudo comprobar que la letra de eficiencia

energética en los aires acondicionados es A-B, lo cual estaría proporcionando un ahorro energético significativo, logrando obtener los mismos resultados y por consiguiente disminuir la huella de carbono. En el gráfico de barras que sigue se muestra como se reparten estos artefactos en las distintas modalidades alojativas.

Gráfico de barras de cantidades y modos de climatización



Fuente: Elaboración propia.

Al respecto en tres alojamientos se comentó contar con aires acondicionados Split⁴¹ frío/calor los cuales son modelos fijos, poco ruidosos, de fácil mantenimiento y agradable en su estética; además estos modelos poseen etiqueta de eficiencia energética del tipo A lo cual marca un rendimiento eficiente y de bajo consumo de energía. Algunos encargados comentaron que los aires acondicionados requieren de un mantenimiento y limpieza frecuente para lograr un mejor rendimiento y evitar forzar el funcionamiento del equipo. Cabe resaltar que los aires acondicionados filtran el aire al pasar por su sistema de enfriamiento y en caso que se encuentren poco limpios pueden traer afecciones respiratorias y a la salud humana.

Otra de las B. P. A. detectada es la regulación de las temperaturas por medio de cortinas, persianas y toldos estos permiten que en horas de mayor intensidad de los rayos solares se reduzca la temperatura interna evitando forzar el funcionamiento de los equipos de refrigeración. A su vez, en algunos edificios se cuenta con ventilación natural cruzada a base de rejillas o por la simple acción de abrir las ventanas, esto mejora las condiciones internas del inmueble, genera la circulación de aire para evitar olores desagradables y se efectúa la renovación del mismo. Sin embargo, en los establecimientos no se utilizan aparatos de medición de temperatura y humedad interna por lo cual no se incurre a una medición estricta que permita acondicionar los ambientes de manera eficiente.

Por otro lado los ventiladores en sus distintos modelos, de techo y de pie, proporcionan enfriamiento adicional y una mejor circulación del aire, estos son un complemento de los aires acondicionados que permiten alternar el uso. Los ventiladores consumen menos

⁴¹ Denominación anglosajona. Split=modelo separado, cuenta de dos partes una interna y otra externa, conectadas por mangueras y cables. La parte de motor se encuentra en el exterior.

energía que los aires acondicionados, por eso su alternancia mejora el rendimiento económico y ambiental.

Si bien las distintas B. P. A. y eco-innovaciones se hallan distribuidas entre los distintos alojamientos de la muestra, en pocos se encuentra una implementación total de estas. Las iniciativas comienzan priorizando la búsqueda de bajar costos incurridos en el funcionamiento diario, además se busca satisfacer al cliente y contribuir a su comodidad.

La sensibilización a los clientes

Según lo comentado, en todos los casos de la muestra, la información necesaria que se le brinda al huésped se hace de forma oral al momento del ingreso, es el recepcionista el encargado de dicha tarea. Si bien las tareas básicas y principales a la llegada de un huésped exigen procedimientos de acreditación de identidad, verificación de reserva, registración, entrega de habitación, entre otras; las reseñas sobre las formas de comportamiento esperadas también se hacen por medio de carteles y códigos de conducta.

Los carteles que se encuentran en todos los alojamientos son referidos a la prohibición de fumar dentro de áreas cerradas para evitar humos y olores que incomoden al resto de la clientela. Según lo comentado esta regla obligatoria por ley se respeta bastante y los encargados tienen la obligación de recordarla. Los carteles y símbolos se encuentran en lugares visibles de uso común y en algunas habitaciones, también en algunos casos en las páginas de internet aparece esta regla. Las zonas recomendadas para fumadores son lugares abiertos, la mayoría aclaró que es puertas afuera del establecimiento en las veredas. Sin embargo, en estos lugares no se detectaron cestos o ceniceros para depositar colillas lo cual la mayoría de las veces terminan en el suelos y en la calle generando un pasivo ambiental.

Imagen12: pegatina informativa



Fuente: Elaboración propia. Junio 2017

Además en general en el G2 se encuentran carteles y pegatinas sobre cuidado del agua, información sobre separación de residuos, organización del lugar y el adecuado uso de heladeras. Otro de las reglas que aparecen frecuentemente en los códigos de conducta y fichas exhibidas son sobre la moderación del volumen acústico en habitaciones, pasillos y escaleras en determinadas horas nocturnas para evitar molestias a los demás huéspedes.

Imágenes13: pegatinas y carteles informativos en lugares visibles



Fuente: Elaboración propia. Junio 2017

En cinco alojamientos se presentan en las habitaciones carteles sobre la política de lavado de toallas comentada anteriormente y en los baños aparecen algunas sugerencias con pequeñas fichas sobre el cuidado del agua para evitar derroches o una utilización desproporcionada, también se dan recomendaciones al huésped al salir de la habitación con relación a dejar cerradas ventanas, puertas, llaves de agua y luces.

Algunos comentarios que aportaron a esta investigación, hacen referencia a lo difícil que resulta hacer entender e involucrar a los huéspedes a las B. P. A. porque ellos pagan por los servicios y recursos disponibles, teniendo por lo tanto la libertad de usarlos según su criterio y necesidad, siendo un segmento pequeño el de los huéspedes que añoran y apoyan medidas sustentables. Entonces el involucramiento y concientización de los empleados dentro de un alojamiento es una tarea que se logra con mayor facilidad que en el caso de los huéspedes.

ENCUESTAS A HUÉSPEDES EN DOS ALOJAMIENTOS CON B. P. A.

En esta sección se apunta al análisis de la experiencia y opinión del consumidor frente a las B. P. A. en el momento de su estadía. Se seleccionó dos alojamientos de la muestra en donde existan varias de estas prácticas ambientales y además sean visibles para el huésped, exijan una mínima participación y compromiso de su parte. Los alojamientos más adecuados para el acercamiento a los usuarios son los del G2, esto se debe principalmente a sus áreas comunes como comedores y salas de estar que son frecuentados por los huéspedes, permitiendo que de forma sencilla y distendida entablar un diálogo para pedirles su participación voluntaria.

En los dos hostel seleccionados se aplican una cantidad sustancial de B. P. A. y además poseen un sello de distinción ATS, con el consentimiento de los encargados se procedió a realizar las encuestas en las áreas de uso compartido, área de comedor y desayunador; en cada alojamiento participaron cincuenta personas, los requisitos fueron que al menos hayan estado alojados una noche y además sean mayores de dieciocho años. La modalidad de la encuesta es personal, se realiza personalmente a cada entrevistado con el fin de obtener respuestas completas y esclarecer cualquier duda que surja asegurando el carácter de anonimato y de fines académicos.

Para este trabajo de campo se diseñó un modelo de encuestas, previamente probado en algunos huéspedes para realizar los ajustes necesarios. La recolección de información fue

de forma estructurada, es decir, a todos los huéspedes se aplicó el mismo cuestionario y en el mismo orden de formulación. Dentro de las preguntas del cuestionario se encuentran algunas de carácter cerradas dicotómicas, se responden por Si o por No, y otras preguntas categóricas, que presentan varias alternativas. Otras preguntas contienen respuestas para ordenarlas según orden de preferencias del encuestado; además hay preguntas mixtas que combinan opciones para elegir o se da la posibilidad de respuesta abierta.

El análisis de las encuestas se realiza con planillas de Excel 2010, que permite realizar conteos con poco margen de error, permitiendo comprender más acabadamente la información relevada.

Alojamiento “Único Eco Hostel Boutique”

Imagen 7: frente de entrada



Fuente: Elaboración propia. Junio 2017

Cabe hacer una breve enumeración de las B. P. A. que se aplican en este hospedaje, es un hostel ubicado en calle 4 entre 44 y 43 n° 565, este posee una certificación ambiental del programa ATS nivel 4 de 5.

- Iluminación LED, de bajo consumo y luz natural.
- Electrodomésticos de bajo consumo en televisores, aires acondicionados y heladeras.
- Ahorro de agua con inodoros doble descarga, grifería con sensor de presencia, temporizador en ducha accionado con tarjeta chip. Además filtros en duchas y piletas para reutilizar el agua en las descargas de inodoros.
- Recolección de agua de lluvia para inodoros y limpieza.
- Calefacción de agua por medio de energía solar.
- Sistema de tarjeta magnética para ingresar al hospedaje, en las habitaciones activan el flujo de luz al colocarlas en el tablero y regulan el suministro de agua en duchas.
- Muebles y cortinas hechos con materiales reutilizados.
- Separación y gestión de residuos.
- Lavado de blancos cada tres días.
- Alquiler de bicicletas.
- Es 100% libre de humo.
- En página de internet se promocionan con sello de ATS y como hospedaje responsable ambientalmente.

Las primeras preguntas del cuestionario tienen relación con aspectos personales que suministren información sobre algunos rasgos demográficos. En este caso el 52% de los encuestados son mujeres y el resto hombres. Según lo aportado, en su mayoría son visitantes provenientes de la Provincia de Buenos Aires, el 82%, seguido por cinco personas residentes de otras provincias y cuatro personas extranjeras de países limítrofes.

Tabla de distribución etaria

Rango de edades	Huéspedes	Porcentaje
de 18 a 28	12	24,00%
de 29 a 39	19	38,00%
de 40 a 50	13	26,00%
de 51 a 61	4	8,00%
más de 61	2	4,00%
Total muestra	50	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Los principales motivos de las visitas son por estudio (80%), trámites (14%) y trabajo el resto. La mayoría de estos, el 66%, ya estuvo alojada anteriormente lo cual demuestran tener un conocimiento de las instalaciones mientras que el resto es su primera visita, definiendo de esta manera una tasa de retorno alta; el 96% de la muestra son profesionales en actividad y el resto son jubilados.

Siguiendo con esta descripción, se pudo considerar a partir de la pregunta n° 7 que los elementos que los huéspedes consideran relevantes al momento de elegir un lugar para alojarse son: en las primeras posiciones se encuentran la “ubicación/emplazamiento” (48%) y la relación “precio/calidad” (40%); en segundo lugar el “precio/calidad” con un (58%) seguido por la “ubicación/emplazamiento” (30%); como tercer aspecto se encuentra “las referencias” (40%) seguido por las “buenas prácticas ambientales” (34%).

Por otro lado, la pregunta n° 8 se centra en cuáles son las principales B. P. A. que son percibidas según el criterio de cada encuestado de la lista presentada. Entonces las cinco primeras alternativas se relacionan, en primer lugar con la opción “tarjeta de luz”, en segundo, tercer y hasta cuarto lugar con la “separación y gestión de residuos” y por último la opción “productos biodegradables”.

El principal criterio seleccionado se relaciona con el uso eficiente y responsable de los recursos (energía y agua) por medio de la tarjeta magnética; esta medida es entendida por el usuario como un mecanismo efectivo y práctico para el uso responsable de los recursos. Con los siguientes tres criterios de respuestas se puede apreciar que la gestión de residuos es una de las variables más relevantes y donde el huésped detecta un especial compromiso y preocupación tanto por parte del establecimiento como por municipio de La Plata esta medida repercute internamente en la empresa generando un compromiso socio-ambiental más amplio y mancomunado.

Esta pregunta presenta un desdoblamiento que refiere a cuáles de las anteriores opciones de la lista presentada de las B. P. A. estaría dispuesto a emprender y realizar en la vida cotidiana. Las tres respuestas con mayor número de elección fueron, “consumo

responsable y eficiente de agua y energía”, “la separación de residuos” y “utilizar productos biodegradables”. Este orden llevaría a suponer que las acciones implementadas y que son percibidas dentro del alojamiento se desean adoptarlas y extenderlas a hábitos más cotidianos, dando a entender que los alojamientos son un posible inductor de acciones e ideas pro ambientales.

En la pregunta n° 9 demostró que los entrevistados reconocen la implementación de B. P. A. en el alojamiento, el 94% de los huéspedes. Lo cual da a suponer un reconocimiento por parte del usuario de estas medidas, de la información y que las acciones son palpables y percibidas por el huésped.

La pregunta n° 10 trata el porqué de la implementación de B. P. A. en alojamientos, se dan seis posibles respuestas predeterminadas y además se otorga la posibilidad de ampliar la respuesta con opinión abierta. El 54% seleccionó que el motivo de aplicar B. P. A. es para “disminuir la contaminación y prevenir daños ambientales”, siendo las otras dos respuestas elegidas con un 20% cada una: “dar una imagen positiva y de credibilidad al negocio” y “una cuestión ética y de negocio de los dueños”.

La otra pregunta n° 11 dice que el 86% de los encuestados creen que hospedarse en una alojamiento con estas características contribuye a reducir el impacto ambiental y social, el resto opina no estar convencido. Se puede apreciar que si bien la mayoría reconoce y percibe las B. P. A. el convencimiento y efectividad de estas prácticas no es transparente y pierde su poder de convencimiento. Como bien señala Pinheiro da Silva, J. et al (2010), las medidas implementadas y atributos internos son factores que deben influenciar en el consumidor, precisamente en este caso ejercen una aceptación y convencimiento de los usuarios aunque las formas de comunicarlo y comprobarlo sean aún reducidas.

En la pregunta n° 12 hace referencia a las futuras elecciones de los huéspedes entre un alojamiento convencional, uno con B. P. A. o indiferencia en la elección. En este caso el 86% elegiría un alojamiento que implemente gestión ambiental, mientras que al resto le es indiferente ya que tiene en cuenta otras variables al momento de elegir; además en ninguno caso los encuestados eligieron un alojamiento sin gestión ambiental. Con estas respuestas se puede atribuir que el consumidor considera que estas acciones son necesarias en la actualidad al momento de seleccionar un hospedaje y que en el caso de tener la posibilidad de elegir se inclina por uno con B. P. A. Estas respuestas dejan entrever que la implementación de B. P. A. es un factor y atributo deseable que está presente al momento de elección y si bien no todos están convencidos de sus resultados es una variable aceptada y no rechazada.

Más de la mitad de los encuestados, el 56% nunca estuvo alojado en hospedajes que lleven adelante una gestión ambiental, esta pregunta n° 13 da idea de que el público participante en su mayoría es su primer acercamiento a este tipo de experiencia.

La preguntan n° 14 responde positivamente por el e 48% del público participante, que declaro haberse envuelto colaborado en propósitos socio-ambientales en los últimos tres años; como se da a entender que se trata de una muestra concientizada y con cierto grado de compromiso ambiental. Algunas ejemplos de las razones de la acciones efectuadas de las por los encuestado, fue la de docentes que trataron en colegios secundarios la implementación de B. P. A. sobre cuidado del agua y reciclado de residuos.

Por otro lado la siguiente pregunta se averiguó si el aval de una certificación asegura y da mayor confianza al emprendimiento. El 78% de los clientes en este caso cree que la obtención de una certificación garantiza y afirma una gestión ambiental, mientras el resto piensa que no alcanza con un sello ambiental, estos últimos son más exigentes y necesitan evidenciar los compromisos y el cumplimiento de los requisitos por ellos mismos. Por lo tanto, se desprende de aquí que los clientes más exigentes no solo se convencen por la imagen de una certificación sustentable sino que entran en juego otros factores para promocionarse y afianzar el compromiso.

Por último, la pregunta n° 16 es un tipo de pregunta mixta ya que da alternativas y deja también la posibilidad de contestarse abiertamente. El interés se centra en conocer la sensación que despierta en el huésped el estar alojado en un hospedaje que implementa B. P. A. La mayoría de los casos, el 40%, afirman sentirse en una experiencia reflexiva respecto al comportamiento, seguido por las opciones “un aporte al aprendizaje y conocimiento” y “una estadía agradable” cada una con un 20% de los casos. Se puede decir que estas medidas de eco-innovación y B. P. A. conforman una oportunidad para influenciar positivamente en el cliente y contribuir a la experiencia del usuario de forma positiva durante la estadía, pero además indican que contribuye como un factor de toma de conciencia y reflexión en el comportamiento en el huésped.

Alojamiento “Hostel Quuko”

Imagen 15: frente de entrada



Fuente: Elaboración propia. Junio 2017

Este hospedaje está emplazado en calle 11 entre 54 y 55 n°1075. Posee una certificación ambiental del programa provincial ATS, nivel 2 de 5. Si bien la implementación de B. P. A. son más reducidas que en el anterior caso, en este se aplica una política ambiental que integra varios criterios de sustentabilidad:

- Separación de residuos.
- Política de consumo responsable, productos biodegradables para limpieza.
- Iluminación bajo consumo y luz natural.

- Electrodomésticos con sello de eficiencia energética, en televisores y aires acondicionados.
- Ahorradores de agua en grifería.
- Promoción de la cultura local con folletos, exposición de fotografías, mapas y otros recursos de difusión.
- Conservación de rasgos propios de la arquitectura originaria del edificio, su fachada y arbolado.
- Dispenser de jabón líquido en baños comunes.
- 100% libre de humo.
- Lavado de toallas y sábanas a elección del huésped.
- Comunicación al huésped de forma oral y por medio de carteles informativos sobre consumo responsable de la energía, agua y separación de desechos.

Se formularon las mismas preguntas que en el anterior hostel, relevando que el perfil del encuestado en su mayoría está compuesto por hombres (60%); la mayoría provienen de la provincia de Buenos Aires (55%), mientras que un 38% de los encuestados proceden de otras provincias y un 12% son residentes de países extranjeros. El 90% es trabajador y profesional, el resto son estudiantes. Los motivos de las visitas son por estudio y capacitación (60%), seguido por motivos de trabajo (30%) y una minoría por fines de trámites y ocio (10% para cada caso). En el 90% de los casos los encuestados han estado alojados en situaciones anteriores en este hostel lo cual en su mayoría presenta un conocimiento del espacio interno.

Tabla de distribución etaria

Rango de edades	Huéspedes	Porcentaje
de 18 a 28	27	54,00%
de 29 a 39	13	26,00%
de 40 a 50	6	12,00%
de 51 a 61	4	8,00%
más de 61	0	0%
Total muestra	50	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

En la pregunta n° 7 se puede apreciar que los principales aspectos tenidos en consideración al momento de elegir un hospedaje son en estos casos en primer lugar “ubicación” con un 45% y “precio/calidad” en un 35%; respecto a los segundos motivos más nombrados son “precio/calidad” (50%) y “ubicación” (20%). La opción “ser amigable con el ambiente” aparece en la segunda ubicación con un 10% y como tercera opción con un 15%.

Por su parte la pregunta n° 8 hace referencia a las B. P. A. que los huéspedes han podido identificar dentro del alojamiento, en este hostel aún no se han implementado todas las B. P. A. de la lista presentada, como son: 8.1.3 y 8.1.4. Las primeras de estas opción percibidas son “prohibido fumar” (50%) seguido por “separación de residuos” y “consumo responsable de agua y energía” ambas con 16%. En segundo lugar aparece la “reutilización de materiales para otros usos” y “elección de lavado de toallas” ambas con un 30%, esta última opción aparece como tercera elección con el mismo porcentaje, seguido con un 20% en

“separación de residuos”. En cuarta y quinta posición se encuentran repetidas con más énfasis, cada una con 30%, “la separación de residuos” y “reutilización de materiales”.

En esta misma pregunta se hace referencia a cuáles de las siguientes medidas de la lista presentada estarían dispuestos a aplicar en su vida cotidiana. Los encuestados se inclinan por las mismas opciones anteriores, en primer lugar por la “reutilización de materiales” (44%), seguido por la “separación de residuos” (34%) y “consumo eficiente de agua y energía” (18%).

Asimismo se indagó en la pregunta n° 9 sobre la efectividad de las B. P. A. en este alojamiento, en este caso el 70% se muestra de acuerdo pero un porcentaje del 20% no contesta y un 10% no está conforme.

La otra pregunta n° 10 considera las razones y motivos que los consumidores consideran frente a la ejecución de la gestión ambiental en un hospedaje. La mayoría, el 40%, aprecia que dichas prácticas son para “disminuir la contaminación y prevenir el daño ambiental”. Las demás opciones fueron “dar una imagen positiva y de credibilidad al negocio” y “una cuestión ética y de negocio de los dueños”, ambas con un 26% de las elecciones.

En la pregunta n° 11 el 80% de los encuestados respondió estar de acuerdo que un alojamiento con las características mencionadas anteriormente contribuye a disminuir el impacto socio-ambiental mientras que el 16% de los entrevistados se reservaron su opinión.

La siguiente pregunta n° 12, revela que el 46% de los entrevistados elegiría un alojamiento con gestión ambiental en su próximo viaje, mientras que el 40% admite que le es indiferente, el 14% restante elige uno sin gestión ambiental.

Una gran parte de los encuestados, el 70%, contestó en la pregunta n° 13 que no han experimentado anteriormente un alojamiento sustentable, lo cual demuestra que este público aún no está familiarizado con modalidades de alojamientos con estas características.

Como bien nos demuestra la pregunta n° 14 la gran mayoría, 76% de los encuestados no ha participado de asuntos ambientales en los últimos tres años, siendo esto una tendencia elevada por poca participación y sensibilidad frente asuntos ambientales.

En la pregunta n° 15 el 76% cree que una certificación ambiental otorga mayor credibilidad al negocio mientras que un 20% no está de acuerdo.

Por último la pregunta n° 16 se trata una cuestión relacionada con la experiencia de los huéspedes respecto a estas medidas, el análisis de los datos arrojó que un 40% de los encuestados siente que las B. P. A. colaboran a que sea una “estadía agradable”; un 26% opina que las señaladas prácticas aportan a “reflexionar en el comportamiento” y el 20% restante seleccionó que forman parte de “una práctica responsable de consumo”.

Conclusiones parciales

Sector hotelería

El sector alojamiento turístico dentro de la ciudad de La Plata se ha diversificado en los últimos años por propuestas bajo la modalidad hostel la cual apunta a un público que se involucra en una experiencia que conlleva compartir con otras personas los espacios del alojamiento. A mi entender, ciertas B. P. A. se adaptan mejor a determinadas modalidades, dinámicas y clientela de cada tipo de hospedaje. El sector que más cantidad de acciones referentes a la gestión ambiental adhiere son los pertenecientes al Grupo 2.

Como bien pudo observarse el sector hotelería está en auge con nuevos proyectos hoteleros de alta gama tanto dentro del Casco Urbano como en los partidos lindantes, estos harán expandir y consolidar un sector poco representado hasta el momento, a su vez acrecentarán la capacidad de plazas, contratarán empleadas, activarán sectores relacionados y traerán un público selecto.

Como se ha podido constatar la adopción de medidas y tecnologías más sofisticadas tendientes a reducir los consumos de recursos e insumos y el gasto económico conducen a disminuir paralelamente el impacto socio-ambiental aunque aún no se busque un compromiso específicamente en dicha materia.

Encuesta a huéspedes

Como era de esperar de los huéspedes los factores tenidos en consideración al momento previo de la elección de un hospedaje se inclinan prioritariamente por la “ubicación” y la relación “precio/calidad”, viéndose la gestión ambiental relegada a últimos planos. En estos casos es importante destacar que el perfil del encuestado en general son profesionales que están capacitándose en sus respectivas áreas y es primordial para ellos considerar aspectos económicos y de cercanía al lugar de interés.

Según los resultados obtenidos los huéspedes tienen un fuerte interés por destacar el tratamiento adecuado de desperdicios, lo cual llevaría a reforzar estas medidas, alentar esta buena práctica, hacerla efectiva en cualquier hospedaje e incluso en sitios donde la actividad de estas personas se expande dentro del municipio. Además como se pudo observar las actividades dentro de los hospedajes contribuyen a que los huéspedes adopten acciones pro ambientales cuando estas se efectivizan y proporcionan resultados que se pueden evidenciar.

Por otra parte se entiende que en el primer hostel la implementación de las B. P. A. son más visibles y evidentes, esto provoca que un gran porcentaje de los usuarios se convenza y elija un hospedaje con gestión ambiental en futuras elecciones; en el segundo hostel que dice implementar las B. P. A. pero en una menor medida los usuarios sienten indiferencia y relegan un hospedaje responsable ambientalmente en elecciones futuras. Esto conduce a pensar que la aplicación de una gestión ambiental por un lado tiene la finalidad de reducir los gastos de los recursos implicados en la actividad y por otro lugar la ocurrencia, aplicación manifiesta y perceptible por el usuario atraerá a un público exclusivo que busca empresas socio-ambiental responsables y que dicha experiencia motiva a seguir seleccionando hospedajes con estas características. Además las encuestas demuestran que

los beneficios asociados a este tipo de gestión contribuyen a la imagen de la empresa y a la satisfacción del huésped.

CONCLUSIONES FINALES

La ciudad de La Plata posee características particulares que la vuelven un destino de interés para desarrollar actividades culturales, recreativas, de espectáculos, eventos y congresos, además conservar un patrimonio histórico arquitectónico único propio del siglo XIX que entrega esa fisonomía y monumentalidad que invita a contemplar sus edificios, espacios públicos e historia, también los ecosistemas naturales cercanos a la ciudad como las reservas naturales y su proximidad al río incrementan y diversifican las propuestas. Sin embargo, los motivos principales de las visita no son específicamente por turismo y entretenimiento, en las encuestas realizadas predominan otras opciones por las cuales se está de visitando la ciudad, por motivos de trabajo, de capacitación, estudio y trámites.

A partir del análisis desarrollado en el capítulo 2 de la situación actual en el municipio de La Plata se observa una integración y fomento de políticas ambientales en base a estrategias para el desarrollo sustentable que involucra al sector de hospedaje. Se evidencian programas y normativas vigentes en materia ambiental como la separación y tratamiento de residuos sólidos urbanos; recolección de AVUs; charlas y talleres de sensibilización ambiental; transporte alternativo en bicicleta; organización de ferias de productores locales de orgánicos; requisitos ambientales para subir de categoría en alojamientos, entre otras medidas que se implementan de forma conjunta entre distintos organismos.

Enmarcadas bajo el programa de Alojamientos Turísticos Sustentables, desde el sector empresarial se impulsaron varias experiencias que participaron apuntando a esta distinción ambiental. Las medidas tendientes a una gestión ambiental adoptadas encontraron un apoyo momentáneo en el ámbito de la política regional y debido a la discontinuidad fueron desafectándose.

Como se puede observar la implementación y adhesión voluntaria a mecanismos tendientes a reducir los impactos ambientales dentro de las actividades y operaciones de un alojamiento turístico se encuentran diseminadas en pequeñas acciones internas dejando entrever que dichas iniciativas en gran parte contribuirían a la rentabilidad económica del negocio. Sin embargo, una minoría de estos empresarios está concientizada en tomar estas iniciativas sustentables para mejorar y contribuir al entorno socio-ambiental donde se emplazan y lo consideran una ventaja para promocionarse y adecuarse a las tendencias de la demanda.

Pudo notarse la importancia en los alojamientos de contar con programas en materia ambiental formalizado, tales como documentos, manuales o guías de acción referentes a B. P. A. para optimizar el manejo interno; así como también la importancia de mantener el personal capacitado y actualizado debido a la visible relación entre la implementación de las B. P. A. y la interacción entre empleados y huéspedes.

Por último, respecto al trabajo de campo con los huéspedes, las encuestas permitieron poner de relieve que las B. P. A. son vistas como acciones que posibilitan reducir el impacto socio-ambiental implícito de la actividad turística y contribuyen a una experiencia positiva. Se puede también destacar que la contribución que hacen las certificaciones e distinciones ambientales es dar mayor credibilidad al emprendimiento, la mayoría de los encuestados cree que son un mecanismo efectivo para asegurar al cliente la validez de una gestión sustentable.

RECOMENDACIONES

- Las medidas y objetivos planteados por las empresas respecto a las B. P. A. y otras herramientas de gestión ambiental tiene que ser progresivas y alcanzables de acuerdo a cada tipo de alojamiento y tipos de clientes. La incorporación de la variable ambiental, como uno de los pilares de la sustentabilidad que más se ve afectado en este momento, implica involucrar a los sectores internos de la empresa tanto los sectores de toma de decisión como los sectores operativos como así también a los usuarios.
- La ciudad de La Plata cuenta con “Eco-ferias” de productores locales de productos naturales y orgánicos, este sector puede ser una fortaleza para que los hospedajes ofrezcan productos más responsables con el ambiente, y sirva para generar abastecimiento local.
- La propuesta es impulsar comportamientos responsables con el entorno social y ambiental por parte de las empresas de alojamiento en la ciudad de La Plata, para ello es necesario la colaboración integral entre el sector privado y público, para que la gestión ambiental en el destino sea integral, pero además se debe establecer acciones mancomunadas en pos del desarrollo sustentable con otros organismos como ONGs y la comunidad local.
- La implementación de un “Plan de separación y tratamiento de residuos sólidos urbanos” en el municipio de La Plata beneficia e impulsa al sector de hospedajes a implementar planes internos de reciclaje y manejo adecuado de desechos. Los horarios y correcta selección son propósitos básicos para el óptimo funcionamiento. Los residuos peligrosos, pilas y RAEE deben tener un tratamiento adecuado y especial.
- La eco-etiqueta y los sellos de distinciones ambientales son sistemas de certificación que acreditan el compromiso y cumplimiento de ciertos requisitos ecológicos y sociales para la actividad. Estas dan mayor validez y credibilidad al emprendimiento, son una herramienta de distinción dentro del sector alojamiento, pero cada vez existe un grupo de clientes más exigentes ávidos por comprobar estas medidas por ellos mismos.
- Las B. P. A. son adaptables a todos los tipos de alojamientos, para cada categoría y modalidad alojativa, por medio de sencillas acciones que no requieren grandes desembolsos de dinero se logra obtener en el corto plazo ahorros económicos y mejoras en el comportamiento ambiental de la empresa, pudiendo lograr la concientización de los huéspedes y los empleados.
- Los ámbitos de acción dependen de los lugares de encuentro con el usuario, estos se desarrollan tanto con el personal como con las instalaciones. Es necesario poner al corriente al usuario de las conductas y modos de uso que redundan en un uso más responsable.
- La capacitación del personal es una de las principales áreas a ser atendidas al momento de implementar B.P.A., de esta manera se incurre al desarrollo de conocimientos y cualidades que hacen más eficiente el uso de los recursos y equipamientos. Así también el empleado es el elemento transmisor entre la política de la empresa y el cliente como viceversa, cabe recordar que estos forman parte del servicio durante la experiencia del huésped.
- El sector mantenimiento y limpieza en el establecimiento son una pieza fundamental para detectar averías y fallas en equipamiento, además se preocupan por el buen

funcionamiento de las instalaciones dando como resultado un mejor rendimiento y durabilidad a estos.

- Las habitaciones y espacios comunes deberían contar con instrumentos divulgativos e informativos para poner en conocimiento los modos de uso más adecuados del equipamiento e instalaciones, para poner al corriente y proporcionar al cliente la oportunidad de seleccionar el uso óptimo y adecuado.
- Se recomienda contar con un manual de B.P.A. en formato digital para que los empleados tengan un conocimiento y una guía de las medidas que están a su alcance. El formato digital permite la rápida consulta, no ocupa lugar físico, puede ser remplazado y actualizado sin generar residuos, además puede ser distribuido de forma inmediata a los correos de los empleados y huéspedes.
- Los documentos de control de consumos y registros pueden ser de gran ayuda para verificar, asegurar y comprobar los resultados de las acciones emprendidas en cuanto a al ahorro de agua y energía.
- Si bien los sectores para fumadores son las zonas externas al hospedaje no se detectó ceniceros externos, estos son fundamentales para evitar la contaminación del entorno que generan las colillas de cigarros.
- En la medida que sea conveniente y posible será apropiado comenzar con la utilización de energías renovables, limpias y gratuitas, como la solar. Estos equipos sirven para calefaccionar agua o suministrar energía eléctrica y pueden complementarse al sistema convencional de red. Otra medida para economizar recursos y dinero es efectuar un correcto aislamiento en techos, ventanas y paredes que evite la pérdida de calor o frío.
- Si bien esta investigación focalizó en la responsabilidad ambiental y las B. P. A. en los alojamientos de la ciudad, para que los mismos sean sustentables deberán contar además con la correspondiente accesibilidad y habitaciones para personas con distintas discapacidades, de manera de ser inclusivos con el resto de las personas.
- El “efecto contagio” dentro de la cadena de valor de este sector en particular tanto para otros empresarios de hospedajes como para proveedores y grupos de interés, deben crear un círculo virtuoso en sus áreas de influencia junto con la colaboración de las instituciones públicas, privadas y cooperativas.
- Promover la movilidad sustentable dentro de la ciudad para reducir la “huella de carbono” tanto para clientes como para los empleados, a través de recompensas y reconocimientos que motiven a estos mismos a emprender acciones que sirvan para la imagen de la empresa.
- Como recomendación para futuras investigaciones, conocer la variedad de herramientas, acciones y eco-innovaciones disponibles e implementadas en un hospedaje permite entender el grado en que estas empresas contribuyen al disminuir su impacto ambiental.
- Se recomienda aplicar como herramienta las encuestas de satisfacción para clientes dentro de los hospedajes, las cuales permiten verificar si se han alcanzado a cubrir las expectativas de los mismos, logrando un sistema de devolución y evaluación de los servicios prestados.
- Los datos que posee el Municipio de La Plata respecto a las llegadas de visitantes y cantidad de ocupación hotelera son muy escasos, no se sigue una administración y

control de la ocupación estricto. El desarrollo de un registro de ocupación ayudaría a identificar las fluctuaciones de llegadas al destino.

- Se deberá proponer en los centros de capacitación y formación de empleados del sector hotelero, como por ejemplo la seccional de UTHGRA La Plata⁴² y la AEHG⁴³, que incorporen en sus cursos referentes a hospitalidad la temática en sensibilización ambiental y gestión sustentable.
- Una opción para optimizar los espacios y ofrecer algo diferente es la implementación de jardines verticales (ornamentales, aromáticas), techos vivos y terrazas verdes, patios y balcones con plantas autóctonas. Preferentemente eligiendo la vegetación autóctona, por su adaptabilidad y fauna asociada; estos espacios pueden destinarse a pequeñas huertas orgánicas; o simplemente generar un espacio para la recreación. Todo esto contribuye a disminuir las temperaturas estivales, dar mejores condiciones ambientales.

⁴² La seccional de la Unión de Trabajadores del Turismo, Hoteleros y Gastronómicos de la República Argentina está ubicada en calle 2 n° 533 entre 42 y 43.

⁴³ La Asociación Empresaria Hotelera Gastronómica y Pastelera de la Ciudad de La Plata y su Zona de Influencia, ubicada en calle 6 n° 544 entre 44 y Diag. 74, es la filial de la Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina (FEHGRA).

BIBLIOGRAFÍA

Abrodo, Roberto, G. (s/f). *“La Plata Ciudad Mágica. Una ciudad encantada en la llanura que surgió como por arte de magia”*. Recuperado en:

<http://www.laplatamagica.com.ar/web/?q=node/21>

Aguirre Posse, María Julia. (2013). *“Diagnóstico de la situación referente a la gestión ambiental en los establecimientos hoteleros del municipio de La Plata”*. Tesis de grado en Licenciatura en Turismo. Facultad de Ciencias Económicas. Universidad Nacional de La Plata.

Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina (ATH) (2012). *“Gestión sustentable en hoteles requisitos, especificaciones y criterios de sustentabilidad. Programa de eco etiquetado de Hotelería Sustentable en la República Argentina”*. ed. 1ª. Argentina.

Ayuso Siart, Silvia. (2003). *“Gestión sostenible en la industria turística. Retórica y práctica en el sector hotelero español”*. Tesis doctoral. Universidad Autónoma de Barcelona.

Barrios, Marcelo. (2012). *“Marketing de la experiencia: principales conceptos y características”*. Palermo Business Review n° 7. (pp. 67-89).

Delgado, Manuel. (2006). *“Sobre antropología, patrimonio y espacio público”*. Revista Austral de Ciencias Sociales n°10. Entrevista realizada por: Marcelo Godoy y Francisca Poblete. (Pp. 49-66).

Diario El Día (23/12/2013). *“Fuerte crecimiento del parque automotor de La Plata cada día patentan 63 vehículos”*. Nota periodística. Recuperado en: ["http://www.eldia.com/nota/2013-12-23-fuerte-crecimiento-del-parque-automotor-de-la-plata-cada-dia-patentan-63-vehiculos"](http://www.eldia.com/nota/2013-12-23-fuerte-crecimiento-del-parque-automotor-de-la-plata-cada-dia-patentan-63-vehiculos)

Diario El Día. (11/02/2015). *“El hotel de los médicos le cambia la cara a la 51”*. Recuperado en:

<http://www.eldia.com/nota/2015-2-11-el-hotel-de-los-medicos-le-cambia-la-cara-a-la-51>

Diario La Nación. (6/05/2013). *“La Plata sumará un cuatro estrellas”*. Recuperado: <http://www.lanacion.com.ar/1579103-la-plata-sumara-un-cuatro-estrellas>

Elías, Silvina y Murello, Deniela. (2013). *“Alojamiento turístico sustentable. Caso de estudio: Destino Turístico en el sudoeste de la Provincia de Buenos Aires”*. Revista de investigación en turismo y desarrollo local. vol. 6, n° 15. (pp. 1-8).

Ente Municipal para la Actividad Turística (EMATUR). (2017). *“Ciudad planificada”*. Recuperado en: <http://turismo.laplata.gov.ar>

Espinoza, Guillermo. (2002). *“Gestión y fundamentos de la evaluación de impacto ambiental”*. Programa de apoyo para el mejoramiento de la gestión ambiental en los países de América Latina y el Caribe. Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y Centro de Estudios para el Desarrollo (CED). Santiago, Chile.

Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina (FEGHRA). (2005). *"Manual d uso racional de energía: para establecimientos hoteleros y gastronómicos de la república Argentina"*. ed. 1.

Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina (FEGHRA). (2009). *"Manual d uso racional de energía: para establecimientos hoteleros y gastronómicos de la república Argentina"*. ed. 2.

Fernandes Guzzo, Renata; Machado do Nascimento, Luis Felipe. (2013). *"Prácticas ambientales y desempeño organizacional en la hotelería. un estudio de sus relaciones en la ciudad de Porto Algre, Brasil"*. Revista Estudios y Perspectivas en Turismo. vol. 22. (pp. 294-313). Universidad Federal de Rio Grande do Sul. Porto Alegre, Brasil.

Fundación Vida Silvestre. (2017). *"Consejo de Manejo Forestal. ¿Qué es el FSC?"*. Recuperado en:

http://www.vidasilvestre.org.ar/nuestro_trabajo/que_hacemos/nuestra_solucion/cambiar_forma_vivimos/conducta_responsable/bosques/ cual_es_la_solucion_/fsc/

Gándara José Manoel G.; Brea José Antonio Fraiz; Gonzales María Elisa Alén. (2007). *"Hoteles sostenibles para destinos sostenibles: la calidad hotelera como instrumento para la sostenibilidad"*. El comportamiento de la empresa ante entornos dinámicos: XIX Congreso anual y XV Congreso Hispano Francés de AEDEM (Asociación Española de Dirección y Economía de la Empresa).

Instituto de Geomorfología y Suelos. (2006). *"Análisis ambiental del Partido de La Plata"*. Recuperado en: <http://www.estadistica.laplata.gov.ar/paginas/climasueloLP.htm>

León, Fatima. (2008). *"La percepción de la responsabilidad social empresarial por parte del consumidor"*. Visión Gerencial n°1 (pp 83-95).

Ley N° 14.209. (2011). Ley Provincial de Turismo. Senado y Cámara de Diputados de la provincia de Buenos Aires. Recuperado en: <http://www.gob.gba.gov.ar/legislacion/legislacion/l-14209.html>

Ley N° 25.997. (2005). Ley Nacional de Turismo. Honorable Congreso de la Nación Argentina. Recuperado en:

["http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/100000-104999/102724/norma.htm"](http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/100000-104999/102724/norma.htm)

Jacq Ludovic y Hernández José Alonso. (1995). Carta de Turismo Sostenible. Conferencia Mundial de Turismo Sostenible. Lanzarote, Islas Canarias. España.

Lorente Céspedes, José; De Burgos Jiménez, Jerónimo (2001). *"La protección ambiental y el resultado. un análisis crítico de su relación"*. Investigación Europea de Dirección y Economía de la Empresa. vol 7. n° 2. Universidad de Almería. (pp. 93-108).

Lorente Céspedes, José; De Burgos Jiménez, Jerónimo (2004). *"Un análisis de las dimensiones de la gestión ambiental en los servicios hoteleros"*. Universidad Carlos III de Madrid.

Losano, Gabriel. (2006). *"La Plata: de la ciudad apreciada a la ciudad ignorada"*. Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. Memoria Académica. Año 2. núm. 2 (pp. 201-223). Recuperado en: <http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar>

Manosso, Franciele; Gonçalves Gándara, José Manoel; de Sousa, Claudio Alexander; Scalise Horodyski Graziela. (2012). « *Eco innovación en los hoteles desde el enfoque de las experiencias turísticas: el caso del canto das águas, lençóis/ Bahia- Brasil*». Revista Turismo Experiencial. Asociación Española de Expertos Científicos en Turismo (AECIT). Universidad Federal do Paraná. Brasil. (pp. 436-444).

Manosso, Franciele Cristina; Goncalves Gandara, José Manoel; Alves de Souza Thiago; Bógea, Verena. (2013). *"El empleado como gestor de las emociones de los huéspedes"*. Revista Estudios y perspectivas en Turismo. Vol. 22 pp.1-28. Universidad Federal de Paraná; Curitiba, Brasil.

Mantovano, Patricia Adriana; Murillo, Alejandro. (2016). *"Plan de gestión medioambiental: Hoteles UTHGRA 2012-2016"*. Ed. 1er- Ilustrada. Buenos Aires, Argentina.

Manzanares Carbonell Enrique; Torrontegui Ana; Endeli Marialba; Babovich Osvaldo. (2005). *"Manual de uso racional de energías para establecimientos hoteleros y gastronómicos de la República Argentina"*. 1er Edición. Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina.

Marín Cipriano y Menéndez Pidal Juan A. (2015). *"Carta Mundial de Turismo Sostenible"*. Vitoria-Gasteiz, País Vasco, España.

Marosi, Julio A. (1999). *"Ciudad de La Plata. Tres décadas de reflexiones acerca de un singular espacio urbano"*. Laboratorio de investigaciones del Territorio y el Ambiente. Comisiones de Investigaciones Científicas. Ministerio de la Producción y el Empleo. Provincia de Buenos Aires.

Marradi Alberto; Archenti Nélida y Piovani Juan Ignacio (2012). *"Metodología de las Ciencias Sociales"*. ed. 2da. CENGAGE Learning, Argentina

Martínez González, J. A. (2013). *"La sostenibilidad en el sector turístico: del marco ambiental global al marco económico-social local"*. Revista Desarrollo Local Sostenible (DELOS).Vol.6 N°17. Editorial eumed.net.1

Massolo, Laura. (2015). *"Introducción a las herramientas de gestión ambiental"*. Universidad Nacional de La Plata." Facultad de ciencias exactas. ed. Edulp.

Ministerio de Turismo de la Nación. (2012). *"Catálogo de distinguidos por Región"*. Ed. 1ª. Buenos Aires.

Molinari, Gloria y Rossi, Elisabet, (2012). *"Indicadores de sustentabilidad de la actividad turística en la ciudad de La Plata"*. Doceava Jornadas Nacionales de Investigación en Turismo, sexto simposio, Ushuaia. Recuperado en: <http://sedici.unlp.edu.ar/>

Moo-Canul, María de Lourdes; Santander-Botllo, Luis Carlos. (2014). "Las ecoetiquetas: en el turismo sustentable". El Periplo Sustentable n° 26. Universidad Autónoma del Estado de México. Toluca, México. (pp. 102-125).

Municipalidad de La Plata. (2017). "*Parque Ecológico Municipal*". Recuperado en: <http://www.parqueecologico.laplata.gov.ar/inicio.htm>

Ordenanza n° 10.462 (2008). "*Creación de la Agencia Ambiental en La Plata*". Consejo Deliberante. Sesión n° 32. Recuperado en: <http://www.concejodeliberante.laplata.gov.ar/digesto/or10500/or10462.asp>

Ordenanza N° 10.703 (2010). "*Ordenanza de Ordenamiento territorial y uso del suelo para el partido de La Plata*". Consejo Deliberante. Sesión N° 4. Recuperado en:

Ordenanza n°10.661 (2009). "*Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos*". Consejo Deliberante. Sesión n° 33. Recuperado en: ["http://www.concejodeliberante.laplata.gov.ar/digesto/or11000/or10661.asp"](http://www.concejodeliberante.laplata.gov.ar/digesto/or11000/or10661.asp)[/digesto/or11000/](http://www.concejodeliberante.laplata.gov.ar/digesto/or11000/)

Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible (OPDS) y Secretaria de Turismo de la provincia de Buenos Aires. (2013). "*Manual de prácticas sustentables de la Provincia de Buenos Aires*". (pp. 1-27).

Organización Mundial del Turismo. (2000). "*Taller de indicadores de sostenibilidad en turismo para los países de Sudamérica*." 25-27 de octubre de 2000. Villa Gesell, Argentina.

Organización Mundial del Turismo. (2006). "*Agenda para Planificadores Locales: Turismo sostenible y gestión municipal*." ed. para América Latina y el Caribe.

Organización Mundial del Turismo. (2016). "*Panorama OMT del turismo internacional*". Ed. 2016.

Pereyra Iraola. (2017). "*Parque Provincial y reserva de la Biosfera*". Recuperado en: <http://www.patrimonionatural.com/HTML/provincias/buenosaires/pereyrairaola/descripcion.asp>

Pigretti, Eduardo A. (2004). "Derecho Ambiental: biodiversidad, cambio climático, residuos, presupuesto mínimo, casos de jurisprudencia". ed. Gráfica Sur. Buenos Aires, Argentina.

Pinheiro da Silva, Juliana; Vasconcelos Pereira Leite, Yákara. (2010). "*Hospitalidad y Ambiente en los hosteles: Su influencia en el comportamiento del consumo*". Estudios y Perspectivas en Turismo. vol. 19 (pp. 330-345). Mossoró/RN, Brasil.

Pinta Magazine. (15/03/2017). "*Bike Me: explorar la ciudad de La Plata en dos ruedas*". Revista electrónica. Recuperado en: <http://pintamagazine.com/la-plata/bike-me-explorar-la-ciudad-de-la-plata-en-dos-ruedas/>

"Primera planta del país de procesamiento y reciclado de pilas". Recuperado en: http://www.unlp.edu.ar/articulo/2015/6/8/primera_planta_del_pais_de_procesamiento_y_reciclado_de_pilas

Quispe, C.; Di Paola M.E.; Regaglia, J.; Sangalli, F.; Acosta, O.; Villanueva M. V.; Viegas, D. (2010). *"Residuos Sólidos Urbanos: una guía práctica para la separación en origen en el partido de La Plata"*. Fundación Ambiente y recursos Naturales (FARN). Ed. 1er. Buenos Aires. Recuperado en: http://www.unlp.edu.ar/uploads/docs/guia_practica_para_la_separacion_de_residuos_en_el_partido_de_la_plata.pdf

Rainforest Alliance. (2005). *"Buenas prácticas para turismo sostenible"*. ed. 3era.

Ramírez Orellana, Alicia. (2006). *"La Responsabilidad Social Corporativa y la triple cuenta de resultados"*. Estrategia Financiera nº 231. (pp. 56-62).

Reserva Natural Punta Lara. (2017). *"Punta Lara Reserva Natural Integral- Buenos Aires"*. Recuperado en:

<http://www.patrimonionatural.com/HTML/provincias/buenosaires/puntalara/descripcion.asp>

Rivas García, Jesús; Magadán Díaz, Marta. (2007). *"Los indicadores de sostenibilidad en el turismo"*. Revista de economía, sociedad, turismo y medio ambiente (RESTMA) nº 6. (pp. 27-61).

Roberto P. Guimarães (2003). *"Tierra de sombra: desafíos de la sustentabilidad y del desarrollo territorial y local ante la globalización corporativa"*. CEPAL-Serie Medio ambiente y desarrollo. N°67. Santiago de Chile.

Rossi, Elizabet (2010). *"Marketing responsable"*. Notas en Turismo y Economía. nº 2. Universidad Nacional de La Plata. (pp. 83-92).

Ruggeri, Paula. (2015). *"La Casa Ecológica de La Plata: Primer edificio público sustentable en Argentina"*. Espacio Sustentable. Recuperado en: <http://espaciosustentable.com/la-casa-ecologica-de-la-plata-agencia-ambiental/>

Secretaría de Cultura y Educación Municipalidad de La Plata (2017). *"Espacios culturales"*. Recuperado en: <http://www.cultura.laplata.gov.ar/lugar/centro-cultural-pasaje-dardo-rocha>

Secretaria de turismo de La Nación (2007). *"Guía de recomendaciones ambientales. Para el desarrollo sustentable en turismo."* 1ª ed. Buenos Aires,

Tarlombani da Silva, Marcos Aurélio (2005). *"Turismo y Sustentabilidad: Entre el discurso y la acción"*. Estudios y Perspectivas en Turismo Vol.14 pp. 222-242. Universidad Federal de Paraná, Curitiba. Brasil.

Torres Daniela Cruz; Hernández Carlos A. Jacobo; Ochoa Jiménez Sergio; Leiva Osuna Beatriz A. (2014). *"Desempeño sustentable en establecimientos de hospedaje de ciudad Obregón, Sonora, México"*. Revista Interamericana de Ambiente y Turismo, vol.10, N°1. PP.55-66.

Ulloa Navarrete, Ivana. (2012). *"La aplicación de instrumentos de gestión Ambiental de carácter voluntario, como estrategia de Marketing responsable en el Sector de*

Alojamiento Hotelero. Caso de estudio: San Martín de los Andes". Tesina en Licenciatura en turismo. Universidad Nacional del Comahue. Neuquén, Argentina.

Universidad Nacional de La Plata. (2015). "*Primera planta del país de procesamiento y reciclado de pilas*". Recuperado en:

http://www.unlp.edu.ar/articulo/2015/6/8/primera_planta_del_pais_de_procesamiento_y_reciclado_de_pilas

Vallina Crespo, Jorge. (2011). "*Programa de hotelería sustentable: Ecoeficiencia y buenas prácticas ambientales en la gestión hotelera*". Asociación de Hoteles de Turismo de la República argentina (AHT). Buenos Aires.

Van Duynen Montijn, Luisa; Carré, Marcela, Amicone, Claudia. (2011). "*Guía de Buenas Prácticas Hoteleras*". Fundación Vida Silvestre, Argentina.

ANEXO

Planilla de relevamiento

1. Datos del establecimiento				
1.1.Nombre de la Empresa				
1.2.Dirección				
1.3.Teléfono				
1.4.Página web				
1.5.Correo electrónico				
1.6.Cantidad de empleados				
1.7.Fecha de inicio de actividad				
1.8.Razón Social				
1.8.Cantidad de pisos				
1.9.Observaciones:				
2. Caracterización/infraestructura				
2.1.Clasificación				
2.2.Categoría				
2.3.Cantidad de plazas máxima	Nº:			
2.4.Cantidad de Habitaciones	Nº:	con baño privado	Nº:	
		sin baño privado	Nº:	
3. Salones y servicios				
3.1.Comedor/Desayunador	Si	No	Observaciones:	
3.2.Conferencias	Si	No		
3.3.Eventos/Fiestas	Si	No		
3.4.Pileta de natación	Si	No		
3.5.Gimnasio	Si	No		
3.6.Patio	Si	No		
3.7.Terraza	Si	No		
3.8.Spa	Si	No		
3.9.Desayuno incluido	Si	No		
3.10.Bar/ Cafetería	Si	No		
3.11.Establecimiento libre de hur	Si	No		
3.12.Cocina	Si	No		
3.13.Estacionamiento	Si	No		
3.14.Capacidad de coches	Nº:		Integrado	☐
3.15.Servicio de Lavandería	Si	No	Integrado	☐
3.16. Elección de lavado de toalla	Si	No	Nº días de recambio:	
3.17. Elección de lavado blancos	Si	No	Cartel en hab.	Si ☐ No ☐

4. Electricidad/artefactos			
4.1.Tipo de luminarias	Encandescentes	☐	Observaciones:
	Led	☐	
	Dicroica	☐	
	Fluorescente	☐	
	Bajo consumo	☐	
	Luz natural	☐	
	Reflector	☐	
4.2.Sensores	Movimiento	☐	Observaciones:
	Timer	☐	
	Fotocelula	☐	

4.3. Tarjeta magnética	Solo puerta ☐		Observaciones:	
	Solo Luz ☐			
4.4. Climatización central	Si	No	Nº:	
4.5. Aire acondicionado	Si	No	Nº:	Letra eficiencia:
4.6. Hab. con A/C	Nº:	observaciones:		
4.7. Ventiladores	Nº:			
4.8. Tipo A/C	Frio/Calor	Nº:	Eficiencia Letra:	
4.9. Caldera	Si	No	Nº:	
4.10. Calefacción con radiador	Si	No	Nº:	
4.11. Estufa a gas natural	Por hab. Nº:		Nº Total:	
4.12. Placas eléctricas	Nº:			

4.13. Heladeras/Freezer	Freezer	Nº:
	Grandes	Nº:
	Medianas	Nº:
	Pequeñas	Nº:
	En habitaciones	Nº:
	Mostrador de bebidas	Nº:
4.14. Cantidad de Computadoras	Nº:	
4.15. Cantidad de Televisores	Nº:	
4.16. Tipo de Televisores	Plano ☐	Tubo ☐
4.17. Elevador/ascensor	Si	No

5. Clasificación y gestión de residuos sólidos urbanos				
5.1. Cestos diferenciados por color	Si	No	Observaciones:	
5.2. Compras a granel	Si	No		
5.3. Productos para limpieza	Biodegradables: ☐			
5.5. Material descartable	Manteles	Si	No	Observaciones:
	Vasos	Si	No	
	Platos	Si	No	
	Cubiertos	Si	No	
	botella de p	Si	No	
	Servilletas	Si	No	
5.6. Periódicos en papel	Si	No	Nº:	
5.7. Dispensadores para jabones/detergente	Baños públicos	Si	No	Observaciones:
	Cocina/Bar	Si	No	
	Vestuarios	Si	No	
5.8. Amenities (Jabón/Shampoo)	Si	No		
5.9. Reutilización y reciclado de materiales	Papel Oficina	Si	No	Empresa de recolección:
	Aceite de cocina	Si	No	
	Otros:			
5.10. Facturas	Electrónica ☐	Observaciones:		
5.11. Sensibilización ambiental al huésped	Impresa ☐	Observaciones:		
	Cartelería ☐			
	Folleto ☐			
	Verbal ☐			
	Internet ☐			
	Cód. de conducta ☐			
5.12. Info. de Mercado local al huésped	Audiovisual ☐			
	Pictogramas ☐			
	Oral	Si	No	
Observaciones:	Folleto	Si	No	
5.13. Pilas/Baterías	Recargables	Si	No	Obs:
	Descartables	Si	No	

6. Gestión de agua					
6.1. Grifos	con aireador	Nº:			
	push-button	Nº:			
	Común	Nº:			
	sensor infrarrojo	Nº:			
6.2. Inodoros	cisterna simple	Nº:			
	cisterna doble	Nº:			
6.3. Duchas	bañera/tina	Nº:			
	Reductor de caudal	Si	No	obs:	
	jacuzzi	Nº:			
	solo ducha	Si	No		
6.4. Acopio de agua	Lluvia	Si	No		
	Aires acondicionados	Si		No	
6.5. Limpieza	con manguera	☐	Obs:		
	con balde	☐			
7. Capacitación personal					
7.1. Capacitación en B. P. A.	Si	No	Observaciones:		
7.2. Reuniones de grupo de trabajo	Si	No			
7.3. Evaluación de Clima Laboral	Si	No			
8. Manuales/Documentos/Registros					
8.1. Manual de procedimiento B.P.A.	☐	Observaciones:			
8.2. Plan de mantenimiento	☐				
8.3. Libro de quejas	☐				
8.4. Encuesta de satisfacción al cliente	☐				
8.5. Distinción/sello/Certificado Ambiental	☐				
8.7. Observaciones:					
9. Datos entrevistado					
9.1. Entrevistado 1	Cargo/s:				
	Turno/s:				
	Estudios:				
	Nombre y Apellido:				
	Año/s de servicio/s:				
9.2. Entrevistado 2	Cargo/s:				
	Turno/s:				
	Estudios:				
	Nombre y Apellido:				
	Año/s de servicio/s:				
	Cargo/s:				

Fuente: Elaboración propia.

Encuesta a huéspedes

Encuesta a huéspedes respecto a las Buenas Prácticas Ambientales en Alojamientos turísticos.

Carta de presentación al entrevistado

Salutación (Buenos/as días/noches). Soy estudiante de la carrera de Turismo de la Universidad Nacional de La Plata, estoy realizando mi trabajo final, una Tesis para obtener mi título de Licenciado en Turismo.

En esta ocasión, estoy haciendo encuestas anónimas a aquellas personas alojadas en este alojamiento, que como requisito hayan pernoctado al menos una noche.

La encuesta trata sobre este alojamiento en particular, porque interesa conocer qué opinión tiene el huésped respecto a la implementación de determinadas medidas dentro del servicio de alojamientos.

¿Quisiera participar de esta encuesta para un trabajo final de tesis?

Cuestionario

- 1) Sexo: 1.1) Masculino 1.2) Femenino
- 2) Ocupación: _____
- 3) Lugar de residencia: _____
- 4) Año de nacimiento: _____
- 5) Motivo de la visita:

5.1) Familiares	5.3) Negocio	5.5) Ocio y entretenimiento
5.2) Salud	5.4) Trámites	5.6) Estudio
5.7) Otro:		5.8) No contesta

- 6) ¿Es su primera visita a este alojamiento?
- 6.1) Si. 6.2) No.

- 7) ¿Qué tiene en cuenta al momento de elegir un alojamiento? Ordene de mayor a menor según importancia que usted considera.

7.1) Precio/Calidad.
7.2) Ubicación.
7.3) Referencias y comentarios.
7.4) Ser amigable con el ambiente.
7.5) No contesta.

- 8.1) ¿Cuáles son para usted las principales B. P. A. que implementa el lugar? Ordene según prioridades que usted considera más importantes:

8.1.1) Separación y gestión de desecho.	8.1.6) Consumo responsable y eficiente del agua y electricidad.
8.1.2) Productos biodegradables y amigables con el ambiente para limpieza.	8.1.7) Reutilizar y reciclar materiales para otros usos.
8.1.3) Energía renovable (Solar)	8.1.8) Elección de lavado toallas y sábanas.
8.1.4) Tarjeta para luz en habitaciones.	8.1.9) Información de la cultura local.
8.1.5) Transporte alternativo (Bicicleta, ómnibus y/o a pie)	8.1.10) Prohibido fumar en lugares cerrados.

- 8.2.1) ¿Cuáles de las anteriores acciones estaría dispuesto a realizar en su vida cotidiana para evitar daños ambientales y sociales?

- 9) ¿Reconoce si este alojamiento implementa buenas prácticas ambientales, es decir, es ambientalmente responsable e implementa una gestión ambiental en su funcionamiento?

9.1) Si. 9.2) No. 9.3) No contesta.

- 10) Para usted la implementación de una gestión ambiental en este alojamiento es una cuestión de.... (Elija una de las siguientes alternativas o proponga una nueva.)
 - 10.1) Atraer clientes.
 - 10.2) Dar una imagen positiva y credibilidad al negocio.
 - 10.3) Disminuir la contaminación y prevenir daños al ambiente.
 - 10.4) Una cuestión ética y de negocio de los dueños.
 - 10.5) Hacer sentir mejor y contribuir a la experiencia del cliente.
 - 10.6) Otra: _____

- 11) ¿Cree que su elección de hospedarse en un alojamiento con estas características, contribuye a reducir el impacto al ambiente y sociales?
 - 11.1) Si.
 - 11.2) No.
 - 11.3) No contesta.

- 12) ¿Qué alojamiento elegiría para hospedarse en su próximo viaje?
 - 12.1) Con gestión ambiental.
 - 12.2) El convencional.
 - 12.3) Indiferente.

- 13) ¿En situaciones anteriores estuvo alojado en un hotel que implementa gestión ambiental y BPA?
 - 13.1) Si estuve.
 - 13.2) No estuve.
 - 13.3) No contesta.

¿Cuál y en dónde? _____

- 14) En los últimos 3 años ha participado en alguna agrupación o compañía dirigida a asuntos ambientales.
 - 14.1) Si.
 - 14.2) No.
 - 14.3) No contesta.

¿Cuál? _____

- 15) Usted cree que un hospedaje que se promocione como "ecológico" tendría más credibilidad si posee una certificación que lo avale.
 - 15.1) Si.
 - 15.2) No.
 - 15.3) No contesta.

- 16) ¿Qué sentimiento despierta en usted a la hora de elegir un alojamiento con B. P. A.?
 - 16.1) Una experiencia memorable y participativa.
 - 16.2) Estadía agradable.
 - 16.3) Un aporte al aprendizaje y conocimiento.
 - 16.4) Reflexionar en el comportamiento.
 - 16.5) Una práctica responsable de consumo
 - 16.6) Una forma de contribuir a disminuir el impacto ambiental.
 - 16.7) Indiferente.

Fuente: Elaboración propia.

Anexo fotográfico⁴⁴

Imagen16: agencia ambiental, construcción sustentable y utilización de energía renovables



Imagen17: huerta y frente de la Agencia Ambiental



Imagen18: Reserva Punta Lara



Imagen19: Parque Provincial Pereira Iraola Reserva de Biosfera



Fuente: Elaboración propia. Junio 2017

Imágenes20: eco-feria de productores locales en Parque Saavedra



⁴⁴ Créditos fotográficos: Di Gregorio, Nahuel J. Año 2017.



Fuente: Elaboración propia. Junio 2017

Imagen 21: concurso de hoteles sustentables en el predio de La Rural, Buenos Aires. En carácter de espectador.



Fuente: Elaboración propia. Septiembre 5 y 6 del 2017