Universidad de Buenos Aires
Facultad de Ciencias Económicas
Escuela de Estudios de Posgrado

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN MBA

TRABAJO FINAL DE MAESTRÍA

Desarrollo Turístico Sustentable en Argentina. Su aplicación en el Sector Hotelero durante las dos últimas décadas

DIRECTOR DE LA MAESTRIA: DR. CATALINO NUÑEZ

DIRECTOR DEL TRABAJO: MG. ALICIA GEMELLI

AUTOR: LIC. GISELA ASTORRI

SEPTIEMBRE 2019

Declaración

"Por medio de la presente, la autora manifiesta conocer y aceptar el Reglamento de Trabajos Finales vigente en la Escuela de Estudios de Posgrados y se hace responsable que la totalidad de los contenidos del presente documento son originales y de su creación exclusiva, o bien pertenecen a terceros u otras fuentes, que han sido adecuadamente referenciados y cuya inclusión no infringe la Legislación Nacional e Internacional de Propiedad Intelectual".

Gisela Marisa Astorri

Dedicatoria y Agradecimientos

Este trabajo va dedicado a las personas que me han acompañado a cumplir un propósito, a quienes me han enseñado a confiar, a soñar con un futuro con nuevas oportunidades, a ser curiosa con la vida y a ayudar a construir un ideal mejor para todos. Esas personas son mi hijo, mis padres, mi esposo, mis amigos y mi familia. Gracias a mi abuelo quien me enseño a tener fe y esperanza mirando siempre hacia adelante. Agradezco también a la Universidad Nacional de Quilmes, a la Universidad de Buenos Aires y a mi tutora Alicia Gemelli que me ha guiado hasta el final.

No se trata de tener "objetivos" en la vida, sino un propósito profundo, aquello que Kafka llamo "lo indestructible"

"Debemos ser el cambio que queremos ver en el mundo" M. Ghandi

1 Resumen del Proyecto

Para el desarrollo sustentable, el turismo es, de todas las actividades económicas, el sector que mejor ha sabido aprovechar su condición debido a su estrecha relación con el medio ambiente y su crecimiento económico constante. Este trabajo de investigación adopta la corriente de pensamiento del desarrollo turístico sustentable destacando la labor de la administración hotelera. La metodología de tipo explicativa- exploratoria, versa sobre los criterios de sustentabilidad sobre los ejes, económico, social, ambiental e institucional y su aplicación en el sector privado. El objetivo general del trabajo busca contribuir desde las ciencias de la administración con un modelo de gestión, funcional al turismo sustentable, específicamente en la actividad hotelera. La investigación analiza este tipo de administración como una herramienta que no solo colabora con la visión de la organización hacia el cumplimiento de los objetivos de negocio, sino que además contribuye activamente en políticas sobre sustentabilidad.

Palabras clave: Sustentabilidad, Desarrollo Turístico Sustentable, Turismo Sustentable, Administración Hotelera.

Abstract

For sustainable development, tourism is, of all economic activities, the sector that has best known how to take advantage of its condition due to its close relationship with the environment and its constant economic growth. This research adopts the current of thought of tourism responsible highlighting the work of the managment administration of hotels. The methodology of explanatory-exploratory type, deals with the criteria of sustainabilit in economic, social, environmental and institutional axes and their applications in the private sector. The general objective of the work seeks to contribute from the management sciences with a functional management model to sustainable tourism, specifically in the hotel industry. The investigation analyzes this type of administration as a tool and their contribution with the vision of the organization. In addition, their objectives seek to comply to policies on issues of sustainability.

Key words: Sustainable Tourism Development, Sustainable Tourism, Responsible Tourism, Hotel Management.

Índice **Página**

Introducción		8
Planteamiento del Tema- Relevancia		9
Objetivos		11
Aspectos Metodológicos		11
	Capitulo 1: Estado del Arte	
1.1	El Paradigma del Desarrollo Sustentable	14
1.2	El Desarrollo Sustentable y Los Limites del Crecimiento	16
1.3	Las Dimensiones de la Sustentabilidad	18
1.4	La Sustentabilidad y su vínculo con el Turismo	21
1.5	Consideraciones del micro y macro entorno para la Sustentabilidad y el Turismo	23
1.6	Los Impactos de la Actividad Hotelera	26
	Capitulo 2: Marco Teórico Conceptual	
2.1	Gestión Sustentable	29
2.2	La Administración Sustentable	29
2.3	El Concepto de Calidad en la Gestión	30
2.4	El Modelo de Gestión Tradicional vs El Modelo de Gestión Sustentable	32
2.5	La Responsabilidad Social Empresaria	35
2.6	La Eco Eficiencia	36
2.7	Buenas Practicas	36
2.8	Las Eco Etiquetas	37
2.9	Economía Circular	38
2.9.1	El Ciclo de la Economía Circular	40
2.9.2	Economía Lineal vs Economía Circular	41
	Capitulo 3 Agenda del Turismo Sustentable en Argentina	
3.1	La Política Pública y el Turismo Sustentable en Argentina	45
3.2	El Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable – PFETS	46
3.2.1	Normativas de aplicación voluntaria propiciadas por el PFETS	47
3.3	El Sector Privado como Socio Estratégico de las medidas del Plan y su compromiso con la Sustentabilidad	48
3.3.1	La Asociación Hotelera de Restaurantes, confiterías y cafés. (AHRCC)	49

3.3.2	La Federación Empresaria Hotelera y Gastronómica de la República Argentina (FEHGRA)	50
3.3.3	La Asociación de Hoteles de Turismo (AHT)	52
3.4	Política Ambiental y Desarrollo Sustentable para la Gestión Hotelera	55
	Capítulo 4: Análisis del Sector Turístico Hotelero en Argentina	
4.1	La Oferta Hotelera	57
4.2	Características de la Oferta del Sector	58
4.3	La Demanda Hotelera	60
4.4	Ocupación Hotelera	63
4.5	Rentabilidad Hotelera	63
4.6	Recursos Humanos en los Hoteles	64
	Capitulo 5: Casos Prácticos de Aplicación de medidas de Sustentabilidad	
5.1	Aplicación de Eco Eficiencia	65
5.2	Aplicación de Buenas Prácticas para el Sector Hotelero	66
5.3	Casos de Buenas Prácticas en los Hoteles Argentinos	70
5.4	Aplicación de Eco Etiquetas	71
5.5	Casos Internacionales de Eco Etiquetas	72
5.5.1	Green Globe 21	72
5.5.2	Biosphere Responsible Tourism	73
5.5.3	Certificación para la Sustentabilidad Turística (CST) en Costa Rica	74
5.6	Casos de Eco Etiquetas en Argentina	74
5.8	Aplicación de los Principios de la Economía Circular a la Hotelería	77
	Reflexiones Finales	79
	Bibliografía	82
	Anexos	
1	La Agenda 21	88
2	La Carta del Turismo Sustentable	89
3	Código Ético Mundial para el Turismo	93
4	Pacto Global de las Naciones Unidas	94
5	Red Argentina del Pacto Global	96
6	Los Objetivos del Desarrollo Sustentable 2030	97

Lista de Figuras **Página**

Figura 1	Diagrama de las Dimensiones de la Sustentabilidad	18
Figura 2	Modelo de Gestión Tradicional	33
Figura 3	Modelo de Gestión Sustentable	34
Figura 4	Ciclo de Economía Circular	41
Figura 5	Economía Lineal vs Economía Circular	42
Figura 6	Modelo de Economía Lineal	43
Figura 7	Modelo de Economía Circular	44
Figura 8	Canales de Comercialización Hotelera	58
Figura 9	Regiones Turísticas	59
Figura 10	Referencias sobre Regiones Turísticas	59
Figura 11	Arribo de Turistas por País de Origen	61
Figura 12	Estadía Promedio del Turista Internacional en Argentina	62
Figura 13	Crecimiento del Mercado por Categoría Hotelera	62
Figura 14	Crecimiento de la Ocupación Hotelera	63

Lista de Tablas

Tabla 1	Principios de Gestión de Calidad	31
Tabla 2	Áreas del Desarrollo Turístico	47
Tabla 3	Regulación para la Hotelería Sustentable en Argentina	56
Tabla 4	Clasificación y Categorización Hotelera	57
Tabla 5	Manuales o Guías de Buenas Prácticas para el Sector Turismo	68
Tabla 6	Acciones Sustentables para el Sector Hotelero	69
Tabla 7	Buenas Prácticas de los Hoteles Argentinos	70
Tabla 8	Economía Circular aplicada a la Hotelería	78

Introducción

El presente trabajo final adopta el concepto de sustentabilidad en turismo focalizándose en la administración hotelera, la economía circular y las herramientas eco eficientes que puedan utilizar las empresas para contribuir desde su lugar al desarrollo sustentable.

El problema de investigación aborda desde un carácter introductorio las dificultades que una organización debe afrontar en la realidad actual, adecuando sus políticas, valores, prácticas y estrategias bajo el paradigma sustentable, como así también se analiza un modelo de gestión acorde a estas exigencias y necesidades.

El objetivo general del trabajo es abordar todos los elementos que comprende el turismo sustentable y describir un modelo de gestión, basado en un análisis sobre el tema para las empresas hoteleras. Los objetivos específicos, proponen detallar los logros alcanzados durante las últimas dos décadas, como así también explicar y describir las acciones que se llevan a cabo en la actualidad para la hotelería sustentable y su implementación.

El trabajo presentado compone un vasto reconocimiento a los estudios realizados en el turismo sustentable y el contenido de los capítulos, describen las visiones y conceptos definidos en el marco teórico con su aplicación en el sector hotelero.

Todo lo expuesto en este trabajo surge de la investigación teórica y de situaciones que suceden en la realidad, con las restricciones que pueden presentarse. La bibliografía, las citas realizadas, entrevistas y fuentes consultadas fueron recopiladas de casos estudiados, informes con respaldo académico y profesional tanto sea nacional e internacional en el alcance del periodo temporal definido para el estudio.

Planteamiento del Tema-Relevancia

El concepto de sustentabilidad así como su aplicación, es una cuestión compleja, no solo por su magnitud, sino además, porque alcanza todas las actividades: productivas y no productivas. A partir de mi formación académica y experiencia profesional adquirida, deseo contribuir al tratamiento de esta problemática de una manera específica relacionado el turismo sustentable con su aplicación a las empresas prestadoras de servicios en el sector turístico, refiriéndonos especialmente a la gestión hotelera sustentable llevada a cabo en nuestro país.

A pesar del creciente interés mundial demostrado sobre este tema, por parte de los gobiernos y las diferentes organizaciones del ámbito privado, considero que los avances alcanzados en la puesta en marcha de actividades encaminadas al desarrollo turístico sustentable, son aún muy confusos. Por este motivo, el propósito de mi investigación es contribuir con una explicación clara y descriptiva, que analiza la perspectiva administrativa y se enfoca en las empresas hoteleras de Argentina.

El alcance del trabajo abordó este concepto puntualmente en una línea temporal que destaca los acontecimientos más influyentes a partir de la promulgación de la ley nacional de turismo en 2004. En tal sentido, quienes se encargan de dirigir estas organizaciones se vieron en la necesidad de buscar modelos de gestión alternativos que adoptaran normas y criterios específicos sobre el tema.

La expansión de los requisitos mundiales sobre la sustentabilidad empujó a las empresas a adaptarse a las exigencias del contexto actual y alejarse de los modelos de gestión tradicionales. La demanda de los turistas, así como las regulaciones estatales han generado una gran influencia sobre los directivos de las organizaciones para tomar el camino hacia la sustentabilidad.

Ante la curiosidad personal y profesional que me motiva a investigar, preciso hallar respuestas a ¿cuales son los conceptos en los que la sustentabilidad se vincula con el turismo y la hotelería? ¿Qué hacen las empresas para ser sustentables en Argentina?

¿Que tratamiento le dio Argentina al desarrollo turístico sustentable en el sector hotelero? ¿Cuál es el marco de referencia nacional e internacional en materia de sustentabilidad?

El desarrollo sustentable para el turismo es un tema que cobra cada vez más relevancia a nivel mundial. La gestión basada en criterios de sustentabilidad no solo contribuye a la preservación del medio ambiente, sino que transmite valores éticos y promueve

prácticas socio-culturales. Sin embargo, no hace falta más que profundizar el análisis, para verificar que aún es necesario acompañar la evolución del desarrollo turístico sustentable con aportes que traigan luz y entendimiento sobre el tema.

Si bien pareciera que los temas que abarca la sustentabilidad, tales como la contaminación ambiental, el desempleo y la inequidad en la distribución de los ingresos son problemáticas que debe resolver el estado, el sector privado puede contribuir, desde el lugar que ocupa, asumiendo cierta responsabilidad y aportar o al menos favorecer a la solución de estas cuestiones.

Este tema se hace más sensible aún para el sector del turismo y la hotelería por su especial característica y vínculo con el ambiente y dado que aunque se reconoce que la sustentabilidad es un tema urgente e indiscutible, aparece cierta dificultad, en su aplicación, ya sea por desconocimiento, temor o la distancia que media entre el saber y el hacer.

La gestión basada en criterios sustentables promueve la concientización desde la acción, donde las buenas prácticas tienen recompensas. Esta investigación se dirige a los profesionales que se dedican a la industria turística, a los administradores hoteleros, estudiantes y todas aquellas personas interesadas en la temática.

A nivel personal, la conservación del ambiente, los valores éticos y la hotelería son temas que han despertado en mí un profundo interés desde siempre.

Los estudios de formación que me anteceden, siendo Licenciada en Administración Hotelera me han servido de base y punto de partida. Luego, a través de la Universidad de Buenos Aires, en el curso de posgrado de MBA siento que he podido revalorizar mi compromiso, y desde mi lugar, transmitir los valores y el conocimiento junto a la responsabilidad como profesional y ser humano.

El planteo del problema analiza la comprensión y adecuación de enfoques, modelos e instrumentos eficientes para lograr una gestión basada en criterios sustentables en hotelería. Del mismo modo, se releva y destaca la labor que se lleva a cabo en Argentina desde el sector hotelero.

En función a estas consideraciones, he planteado mi trabajo tomando como guía la pregunta acerca de: ¿En que consiste el desarrollo turístico sustentable y como es su aplicación en la actividad hotelera argentina en particular durante las últimas dos décadas? En tal sentido, los objetivos planteados son:

Objetivo General:

Analizar el Desarrollo Turístico Sustentable y su aplicación en Argentina sobre el Sector del Turismo y la Hotelería durante las últimas dos décadas

Objetivos Específicos:

- Estudiar los conceptos en los cuales la sustentabilidad desarrolla un vínculo directo con el turismo y la hotelería.
- Describir el tratamiento que le dio Argentina al desarrollo turístico sustentable en el turismo y la hotelería.
- Exponer las aplicaciones del desarrollo turístico sustentable alcanzadas por las empresas hoteleras para alinearse al concepto sustentabilidad.

Aspectos Metodológicos

Desde el punto de vista metodológico el trabajo responde al tipo de investigación Explicativa- Exploratoria descripto por Hernández Sampieri R, Fernandez Collado C, Baptista Lucio (1991). El estudio explicativo responde al objetivo general en un campo específico de las ciencias de la administración, en este caso, la Administración Hotelera. Los capítulos de desarrollo de la investigación comprenden un abordaje de la temática a partir del análisis de la Teoría del Desarrollo Sustentable, la evolución de los conceptos y su aplicación en el contexto económico-social de las empresas hoteleras. Para abordar este temática, se realizó un análisis a partir de los datos recolectados y de su tratamiento mediante el método científico. En principio se utilizó la estrategia metodológica descriptiva, aplicando la técnica de observación de datos y documentos que describen la situación en la cual se encuentra la problemática a tratar. La técnica, involucró recolectar estudios empíricos de investigaciones sobre casos, como así también aspectos teóricos de referentes que evalúan la sustentabilidad en el contexto socio económico. Luego, para acotar el tema de estudio y cumplir con los requisitos del Trabajo Final de Maestría, se plantea el problema de investigación en un análisis integral sobre el desarrollo turístico sustentable y su aplicación en Argentina en el sector del turismo y la hotelería durante las últimas dos décadas. Aquí el estudio toma una metodología exploratoria, dado que la revisión de la literatura reveló que si bien existe evidencia empírica de prácticas sustentables en las empresas hoteleras, es necesario contribuir desde las ciencias de la administración al desarrollo de un modelo de gestión basado en

criterios sustentables que ayude a comprender la necesidad de aplicar buenas prácticas en las empresas de servicios. Este punto, en mi opinión, contribuye al avance de las ciencias de la administración hotelera como un ejemplo o un disparador a futuras líneas de investigación.

El objetivo metodológico fue hacer visibles las prácticas de gestión basada en criterios sustentables y su forma de aplicación en Argentina. En el desarrollo, se revelarán los diferentes marcos de trabajo, perspectivas y prácticas que son compatibles con los criterios sustentables. Para ello, se buscó información primaria y secundaria.

La primera instancia del proceso de investigación, se basó en fuente de información primaria, sobre temas referentes a la Administración Hotelera, se contactó por mail y telefónicamente en febrero de 2019 a la Asociación Hotelera Argentina (AHT). En esa oportunidad el Ingeniero Emiliano Mastelli, coordinador del programa Hoteles más Verdes, quien proporcionó información sobre las mejoras e implementación en la gestión hotelera orientado a la sustentabilidad y también comentó los beneficios que obtienen las empresas de aplicar voluntariamente al programa como complemento a la gestión. Paralelamente, el especialista en capacitación hotelera de la AHT José Antonio David brindó material actualizado sobre los temas centrales tratados en los cursos dirigidos tanto para los empleados como para los empresarios. Dicha información fue clave para abordar los objetivos desde una perspectiva práctica y teórica. Contamos además, con la entrevista realizada a Fabián Pique, quien se encuentra activamente trabajando en auditorias de certificación sustentable para la AHT y trabaja desde la provincia de Córdoba en adhesiones al programa de certificación para hoteles sustentables. Su labor deja en evidencia, una cooperación público-privada que permite darle mayor solución, solidez, responsabilidad y tratamiento al avance del tema en el país.

En forma complementaria, se procedió a abordar el tema desde el ámbito académico, para ello, se concretó una entrevista con José Luis López Ibáñez, quien ejerce la profesión de Docente Universitario y asesor en Turismo y Hotelería, y es además el fundador del espacio virtual Turismo Técnico que publica información especializada referente a la actividad. A través de esta entrevista, se corroboró la información sobre la labor que lleva adelante la institución AHT, como también se enfatizó sobre la posición del sector público, desde la Secretaria de Turismo, en el interés y participación sobre el tema a partir de sus conocimientos y experiencia profesional en Turismo. Adicionalmente, se participó en calidad de asistente en el “VII Coloquio Cátedra

Abierta: conceptos y acciones transformantes del desarrollo del turismo y la V Jornada de reflexión y análisis sobre la investigación del turismo contemporáneo" organizado por la "Maestría en Desarrollo y Gestión del Turismo" y realizado en la Universidad Nacional de Quilmes (UNQ), el día 05 de agosto de 2019 y se estableció contacto con Cristina Iglesias , Directora y docente de la Maestría en Gestión del Turismo en la UNQ y especialista en temas de calidad turística. La entrevista que nos brindó fue clave en el marco teórico conceptual del trabajo, dado que sus conocimientos aportaron de los últimos avances alcanzados sobre sustentabilidad y turismo.

Otro momento del proceso de investigación, consistió en consultar fuentes de información secundaria; se recurrió al material del curso de la Maestría en Administración de Negocios (MBA) de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires (UBA) para reunir información correspondiente a los avances académicos en administración y gestión de empresas.

Se consultó además, una selección trabajos de investigación relativos a la administración de empresas, gestión, dirección, estrategia, valores sociales, ética, filosofía y economía adquiridos en la formación académica de la Licenciatura en Administración Hotelera (UNQ). En forma complementaria, se consultaron obras y artículos de investigadores relevantes en el tema, todas las fuentes consultadas están disponibles en la bibliografía. La búsqueda consistió en seleccionar trabajos de investigación y tesis publicados con anterioridad en el portal digital de la biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas UBA, publicaciones oficiales de revistas científicas para luego evaluar los antecedentes, relevancia y vinculación que refiere al interés y los objetivos de esta investigación. Esta información complementaria, sirvió para la elaboración del estado del arte. Paralelamente, se consultaron otras fuentes que se dedican a la producción de datos como el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC), la página oficial de la Organización de las Naciones Unidas y el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) de la Asociación de Hoteles y Turismo de la República Argentina (AHT), por mencionar los más relevantes respecto al tema de estudio.

Capitulo 1: Estado del Arte

1.1 El Paradigma del Desarrollo Sustentable

El avance hacia un desarrollo sustentable se ha convertido en uno de los principales retos para la sociedad y la economía del siglo XXI. No hay una sola definición de sustentabilidad ni un solo enfoque valido, ya que la polivalencia de la idea de sustentabilidad imposibilita encontrar un concepto exactamente igual, interpretado por todos los agentes sociales en contextos diferentes. Es precisamente, esa ambigüedad del concepto de desarrollo sustentable que compone, en gran parte, su fuerza como nuevo paradigma. De forma similar a los conceptos de libertad, igualdad y solidaridad, la sustentabilidad describe y califica la realidad. Es decir, no solo explica el "ser" de las cosas, sino el "deber ser", entonces ¿para qué sirve la sustentabilidad en el sentido utópico de la palabra?: en este sentido, es un concepto abstracto que se sitúa en el horizonte, es decir que si la libertad al igual que la sustentabilidad son inalcanzables, en cuanto intentemos y hagamos nuestro mejor esfuerzo por acercarnos a este fin, se va a alejar cada vez más, entonces nuevamente…¿de qué sirve?, o mejor dicho ¿para qué nos sirve?, bueno, la utopía sirve justamente para eso, para caminar, para avanzar hacia el futuro, para pensar en un mundo mejor. Birri F, s/f citado por Galeano E, (2001).

La sustentabilidad implica pues, un proceso de cambio que depende de la voluntad y los valores sociales, para liberarse de las inercias existentes y llevar a cabo las transformaciones necesarias en los sistemas en los que operan. En ese ideal, la presente tesis pretende contribuir a la sustentabilidad y mejora del mundo actual.

A partir del Informe de Brundtland[1] y la traducción del termino "sustainable development" como "desarrollo sostenible", surgieron dos versiones de traducción al español entre desarrollo sustentable o sostenible. En sus efectos prácticos, la única diferencia que existe entre estos términos, es la interpretación que hacen los autores al español más que la definición de la palabra en sí misma. Mientras que en ingles sustentable o sostenible se designa con una sola palabra: Sustainable, en el idioma español suele utilizarse indistintamente sostenible o sustentable, sin embargo, para este trabajo de investigación, la interpretación de los vocablos tienen una diferencia cualitativa sumado a un impacto diferente en su acción y significado. Se considera lo “Sostenible”, en función de tiempo, ya que “tiene condiciones para perdurar”, en

[1] Informe de la Reunión Cumbre .Naciones Unidas. (1987) "Nuestro Futuro Común" o "Informe Brundtland" definición de concepto de Desarrollo Sostenible. Noruega

cambio, para referirse a lo “Sustentable”, se agrega el factor valorativo: “no perdurar de cualquier manera”, sino respetando ciertos valores sociales (de convivencia), ambientales (de cuidado de la naturaleza) y humanos (de respeto a los derechos de los individuos) Herrscher, E (2013).

La definición oficial adoptada a nivel mundial se consolido junto a la idea de desarrollo y tiene origen en la publicación del mencionado informe Brutland por las Naciones Unidas donde quedó expresado lo siguiente:"El desarrollo sostenible es satisfacer las necesidades del presente sin comprometer las futuras generaciones" Informe de la Comisión Mundial de Medio Ambiente y Desarrollo (1987).

Los sentidos usuales de la palabra desarrollo apuntan a los avances que las sociedades alcanzan en cuanto a mayor estabilidad económica y progreso social. El concepto de desarrollo, analizado únicamente desde la perspectiva económica, es la "evolución progresiva de una economía hacia mejores niveles de vida". Gudynas E, (2011) por tanto, desarrollo sustentable, representa un progreso económico que considere mejores niveles de vida y mejores condiciones ambientales hacia el futuro. La evolución del concepto de desarrollo se fue transformando hacia un modelo de sociedad que no solo persigue el crecimiento económico, sino que incorpora la noción de desarrollo humano. Larocca H (2008). Es decir, que los objetivos del crecimiento deben estar orientados a ampliar las oportunidades que tienen las personas de poder acceder a una vida más larga, más saludable y más plena. En el primer informe del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) se expresa que " El objetivo básico del desarrollo humano es crear un ambiente propicio para que los seres disfruten de una vida prolongada, saludable y creativa" PNUD, (1990) y se define al desarrollo humano como "un proceso en el cual se amplían las oportunidades del ser humano".

El modelo de desarrollo económico no fue concebido conceptualmente siempre de esta forma. Desde el momento en que se presentaron problemas de desigualdad en las sociedades, comenzó a discutirse acerca de si el crecimiento era una variable influyente al producir efectos atenuantes o agravantes de esas desigualdades económicas y sociales. Mattos CA, (2017). Cuando se utiliza el término crecimiento, aplicado únicamente a medidas económicas, se evalúa el aumento del producto bruto interno (aumento de los ingresos per cápita) y se lo asocia a la productividad, como así también, a la cantidad de bienes materiales disponibles; mientras que cuando se hace referencia a desarrollo no solo se destaca una acumulación cuantitativa del capital, sino a un crecimiento continuo y sostenido en el tiempo, que propicie condiciones adecuadas

donde cada sociedad pueda alcanzar su máximo potencial en cuanto a cohesión social y mejoras en los niveles de producción en todos sus sectores; como por ejemplo, mejor acceso a la salud y educación, por mencionar algunos aspectos que están presentes en todas las sociedades.

En esta discusión, los distintos modelos teóricos que se aproximan a explicar el origen y la dinámica del crecimiento y desarrollo, han sido esencialmente los que suministraron argumentos a favor de una u otra posibilidad. Al mismo tiempo, estos modelos les han servido a los gobiernos como elementos fehacientes que aportaron argumentos en los juicios sobre la conveniencia o no, de aplicar políticas específicas.

1.2 El Desarrollo Sustentable y Los Límites del Crecimiento

La sustentabilidad es un tema sensible donde muchas voces se han involucrado, como hemos visto en el principio del capítulo, desde la necesidad de incluir el término en el lenguaje a nivel mundial hasta el cambio de modelos en los sectores económicos y la transformación de los procesos productivos.

Luego de haber analizado las dimensiones de la sustentabilidad, quedan explicadas las causas que han encaminado a la humanidad a ocuparse de este tema, desde la perspectiva y el compromiso que manifiestan las sociedades, hacia los problemas profundos que persisten en la actualidad como son: la contaminación ambiental, el cambio climático, la inequidad social, la sobrepoblación y la escasez de recursos de las naciones, derivados consecuentemente de la actividad humana en el planeta.

El desarrollo sustentable es un concepto que dada su larga evolución merece un repaso histórico de los hechos que han ido jalonando la creciente importancia que este tema tiene en la actualidad.

Un acontecimiento que sin lugar a dudas marcó la historia de la actividad económica mundial fue la creciente e indiscriminada expansión de la revolución industrial, que incrementó la proliferación de industrias metalúrgicas, petroleras y agrícolas. Estos cambios en los procesos de producción, construyeron un tipo de régimen económico y generaron las condiciones para la implantación del capitalismo industrial. El efecto inmediato de este cambio, fue entendido por la sociedad como sinónimo de crecimiento y progreso económico, sin embargo su contrapartida fué que el crecimiento industrial causo daños irreversibles en la naturaleza a corto plazo.

Este comportamiento se propagó rápidamente en todos los rubros de la industria y fue aceptado como un modelo de desarrollo por la gran mayoría de los gobiernos. Sin

embargo, este modelo económico del siglo XVIII comenzó a desdibujarse ante las necesidades de las nuevas generaciones afectadas principalmente por el agotamiento de los recursos y el crecimiento de la población. Schoijet, M (2008).

El reconocimiento de estas dificultades se expresó en el documento "Los límites del Crecimiento" publicado por el Club de Roma, (1970) en el que se manifestó que si se mantenían las tendencias de contaminación, industrialización, crecimiento de la población mundial y agotamiento de los recursos, este planeta llegaría a los límites de crecimiento en los próximos cien años. Virgen Aguilar, C (2014), sin embargo, el documento también advirtió que aún era posible alterar las tendencias y establecer entonces una condición de equilibrio sustentable durante un largo tiempo. Degregori, C, Ludwing H (2006). La forma de alterar esas tendencias, encontraron una solución posible a través de la sustentabilidad, que también puede ser explicada como un modelo de desarrollo posterior a la segunda guerra mundial cuya intención era direccionar la política, para categorizar las economías de todo el mundo. Valcarcel M (2006). De este modo, se ha impuesto que todos los países debían tender al camino del desarrollo como un modelo político y social, sinónimo de progreso y crecimiento económico, pero que además representara posibles soluciones alternativas hacia el futuro.

En la actualidad, la humanidad, ha alcanzado la visión y el nivel de conciencia suficiente como para comprender, tanto desde lo social, como desde lo económico y ambiental, que vivimos en un mundo finito donde el crecimiento no puede seguir el camino que las industrias habían tomado en el pasado, como tampoco, se puede escapar a los heredados lineamientos del contexto político económico capitalista que predomina en el mundo.

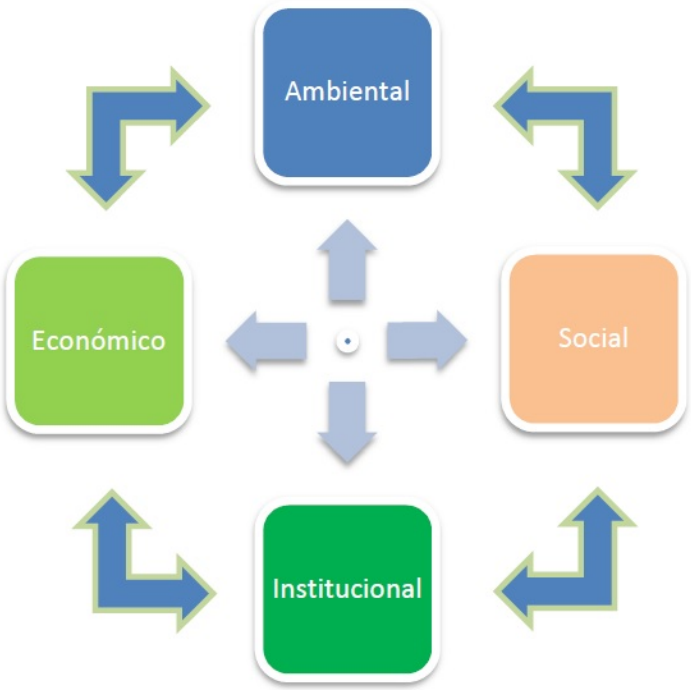
Esta situación compleja, nos ha dejado un escenario que precisa adaptarse a las exigencias y necesidades del mundo actual. En tal sentido el desarrollo sustentable parte de la hipótesis que puede haber un desarrollo sin crecimiento exponencial, favoreciendo la preservación del ambiente y atenuando los daños de la actividad económica sobre los recursos naturales. Acosta A, (2015). Estos criterios de sustentabilidad originaron una manera organizada y planificada de modificar nuestra relación con la naturaleza, con nosotros mismos y con la sociedad, con el fin de adaptar todo lineamiento político y económico a este concepto como sinónimo de integración y progreso viable para las próximas generaciones.

A continuación se analizan los componentes del modelo de desarrollo en el marco del paradigma sustentable.

1.3 Las Dimensiones de la Sustentabilidad

La Organización de Naciones Unidas (ONU) describe el alcance de la sustentabilidad en tres dimensiones. Las sociedades deben alcanzar objetivos para el logro del desarrollo sustentable en los aspectos Ambientales, Sociales y Económicos. Sin embargo, para poder contribuir a cambiar una realidad no deseada es preciso incluir distintas disciplinas que aporten una reformulación teórica-conceptual más amplia a la visión de la sustentabilidad. Iglesias C (2019). En ese sentido, se destaca la conveniencia de considerar a las instituciones, sean públicas o privadas, como una dimensión más que contribuye a la interacción de sistema social y es un factor determinante. Gallopin G (2006). Tal como muestra la figura que se ve a continuación, la interrelación que presentan estas dimensiones no solo es directa, sino que además es necesaria y complementaria:

Figura 1: *Diagrama de las Dimensiones de la Sustentabilidad*



Fuente: Elaboración propia a partir de la Organización de las Naciones Unidas, Iglesias C (2013) y Gallopin G (2006)

- **La Dimensión Ambiental**

La dimensión ambiental se refiere, a que el impacto del proceso de desarrollo no destruya de manera irreversible la capacidad de carga del ecosistema. El concepto de capacidad de carga lo define el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) como "el máximo número de personas que pueden visitar un lugar al mismo tiempo, sin causar daños físicos, económicos, socioculturales o ambientales, así como un inaceptable descenso de la satisfacción de los visitantes".

La cuestión ambiental, se ha convertido en una creciente preocupación mundial por el impacto que provoca en los recursos naturales y por la intensa participación en la que se han involucrado movimientos activistas a favor de la ecología y el medio ambiente. Entre las organizaciones más destacadas podemos reconocer a: Greenpeace, World Wildlife Fundation (WWF), Earth Action, PNUMA, The Nature Conservacy y Rainforest Alliance.

Por otro lado, de los avances alcanzados en el tema a nivel internacional, podemos subrayar las reuniones, cumbres y asambleas de la ONU. Un destacado antecedente histórico de este organismo es que fue el primero en llevar a cabo una conferencia científica en 1949 donde se trató específicamente la conservación de los recursos naturales y la forma en que se utilizan los mismos. En esta oportunidad, se planteó la preocupación por el agotamiento, pero no así por la conservación del ambiente. A pesar de ello, este primer consenso marcó un precedente para los acontecimientos posteriores. En este camino, la ONU ha transmitido desde ese entonces, diversos acuerdos para que cada país pueda adaptarse voluntariamente incorporando normas y desarrollando actividades alineadas al concepto sustentable a nivel micro, en las comunidades locales. Por otro lado, a nivel macro, la cuestión ambiental es quizás la que más esfuerzo requiere en cuanto a concientizar sobre sus efectos, porque muchas veces abarca una amplitud que excede los límites fronterizos, por ejemplo; la contaminación y el cambio climático, que afectan de igual manera a todo el mundo. Esta circunstancia, hace difícil asignar la responsabilidad de cada país o individuo sobre el tema, porque se cae en un vacío legal, social y espacial; aquí es donde la ONU intenta con su convocatoria, unir a la gran comunidad mundial a fin de consensuar y disolver diferencias en un problema que afecta a toda la humanidad.

- **La Dimensión Social**

El aspecto de la sustentabilidad que se enfoca en la dimensión social tiene su principal objetivo en políticas a favor de la cultura, como también, en promover valores de justicia y participación de las comunidades en donde se llevan adelante las prácticas sociales alineadas con los principios de responsabilidad y acuerdos sustentables propuestos por la ONU. Implica además, respeto hacia los derechos humanos, se manifiesta a favor de los valores éticos, fomenta la identidad de las comunidades locales mediante el reconocimiento de las costumbres y culturas originarias. Gemelli A, (2015)

- **La Dimensión Económica**

La sustentabilidad invita en este caso, a repensar acerca de la desigualdad en la distribución de la riqueza, lo cual nos lleva a la reflexión que mientras un porcentaje de la población accede a una mejor calidad de vida en salud, educación, alimentos y esperanza de vida, el restante está destinado a menores niveles de todo ello. Herrscher, E (2013). El concepto de sustentabilidad aplicado al modelo de desarrollo económico tiene en cuenta estos conceptos y se proclama a favor de encontrar alternativas facilitadoras para disminuir estos porcentajes en el momento de direccionar políticas y programas económicos.

El Estado cumple un rol fundamental, no solo para fomentar el progreso económico, sino también valores de igualdad, equidad, justicia y coherencia social, por esta razón la ONU insiste en dialogar con los gobiernos. Por otro lado, Herrscher también considera, que las empresas son elementos claves en la economía para el desarrollo sustentable dado que pueden colaborar con las políticas de gestión pública. Por esta razón, subyace hoy en día un fuerte compromiso en la gestión de sus dirigentes hacia la incorporación y puesta en marcha de las prácticas que involucran la noción sustentable. Daloia R, (2018).

- **La Dimensión Institucional**

Las dimensiones fundamentales del "Desarrollo sostenible" ampliamente aceptadas son la ambiental, lo económico y lo social, sin embargo Gallopin (2006) destaca la conveniencia de considerar lo institucional debido a que este concepto aborda y contiene las estructuras y procesos que le permiten a una sociedad establecer sus objetivos y regular sus acciones.

Es importante considerar que la interrelación de todas las dimensiones contribuye a construir escenarios compresibles a los objetivos de la sustentabilidad, fijando un horizonte común, desde distintas perspectivas en el marco de una sociedad que opera bajo un sistema determinado. La interrelación de lo institucional junto con las otras dimensiones es un factor clave debido a que las instituciones y las políticas lideran los objetivos y metas que se traducen en estrategias y políticas a través de los instrumentos de gestión. Iglesias C (2013).

1.4 La Sustentabilidad y su vínculo con el Turismo

A continuación, ahondaremos en la relación de reciprocidad existente entre el turismo y la sustentabilidad. Un significativo avance en este entendimiento conceptual, fue la incorporación de la actividad turística como un sector relevante de la economía. La industria turística genera importantes ingresos económicos que impactan significativamente en la balanza comercial de algunos países más que en otros.[2]

Sin embargo, esta actividad también genera, como contrapartida, impactos que preocupan y demandan encontrar un equilibrio entre el crecimiento económico y la preservación del medio ambiente. Tal es así, que la comunidad internacional es quien le ha hecho saber al mundo y principalmente a los gobiernos sobre esta situación convocando a todos los países interesados. El paso fundamental lo dió la Asamblea de las Naciones unidas al incluir al turismo sustentable como un tema primordial de debate ante los gobiernos y las corporaciones multinacionales.

Este puntapié inicial, dió origen a sucesivos encuentros en los cuales el enfoque sobre el turismo cobró cada vez mayor relevancia. Entre los aspectos más destacados y como resultado de esas reuniones, entre distintas organizaciones no gubernamentales, instituciones, asociaciones civiles, agrupaciones y gobiernos, surgieron diversas regulaciones ampliamente aceptadas por toda la comunidad internacional a favor de la actividad turística sustentable.

La Organización Mundial del Turismo, en 2012 definió al Turismo Sustentable como:

"*El turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas".*

[2] Hosteltur (2019) https://www.hosteltur.com/123571_mapa-10-paises-mundo-turistas-ingresos-reciben.html

La articulación de estos conceptos no siempre fue entendida de este modo, consistió en un largo proceso de diálogo y consenso para apreciar que no solo el turismo contribuye al desarrollo económico sino que además persigue intereses comunes con la sustentabilidad.

Por un lado quienes defendían el ambiente concentraban sus esfuerzos en proteger los intereses ecológicos del planeta de manera independiente y por el otro, el turismo obtenía reconocimiento desde el sector económico pero carecía de apoyo desde otros sectores sociales para ser un aliado estratégico en lo político, económico y social que tuviera la fuerza suficiente para tomar cierta relevancia frente a otros sectores de la economía. Gemelli A, (2015).

Un gran apoyo para alcanzar este objetivo fue el accionar de los organismos internacionales quienes comenzaron a involucrarse activamente en la preservación del ambiente, incrementando sus alianzas, promoción y acuerdos con organismos públicos y otras entidades privadas pertenecientes al sector.

Por otro lado, la creciente demanda de los turistas por vacacionar en espacios naturales direccionó una particular tendencia hacia la sustentabilidad. La satisfacción de las necesidades de los turistas y el creciente interés por los destinos naturales, se han convertido en una prioridad que debe ser atendida con compromiso y continuidad, como un aspecto fundamental de la política turística que no sólo debe equilibrar sus ejes, sino que además debe tener la capacidad de gestionar los recursos turísticos a futuro, manteniendo una oferta atractiva para los visitantes.

Sin embargo, no se considera al turismo sustentable como una forma o clasificación particular de la actividad, sino en un sentido más amplio, como un plan de política económica de mayor alcance, es decir, una propuesta de desarrollo económico capaz de generar estrategias de gestión integradas. Virgen Aguilar, C (2014)

Este contexto, direccionó al sector turístico a tomar conciencia y accionar cuidadosamente con la naturaleza. Esta interrelación de fuerzas desde lo público, lo privado y el propio mercado, arribó a la conclusión del beneficio mutuo entre el atractivo del producto turístico en si mismo y la preservación del ambiente. El escenario económico entonces, fue una oportunidad para el turismo y la sustentabilidad.

En el camino de afianzar su compromiso sustentable, el turismo, encontró una manera de transferir un mensaje homogéneo a todos los actores económicos: transporte, agentes de viajes, hoteles, restaurantes, así como también a agrupaciones privadas y entes de turismo locales, dentro de su actividad.

Del mismo modo, distintas alianzas se efectuaron a nivel internacional, entre las cuales, destacamos principalmente dos: la primera, entre el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y la OMT (2006) y la segunda entre la OMT y los Tour Operadores para el Desarrollo Sostenible (TOI) celebrada en 2011.

El tratamiento del tema por parte de los acuerdos internacionales abrió el universo hacia los intereses en el campo de la investigación, por tanto, el avance teórico también alcanzo su respectivo desarrollo en la cuestión sustentable, así pues, la corriente de turismo responsable ha sentado bases teóricas en los principios sobre la sustentabilidad Delgado J 2004, citado por Gemelli A, (2015), que fue utilizado por Organismos no gubernamentales para definir propuestas dirigidas a enfrentar los impactos negativos del turismo. La acción siguiente de este movimiento ideológico fue crear sedes en distintos países que elaboran sus propias recomendaciones para ayudar difundir este concepto.

1.5 Consideraciones del micro y macro entorno para la Sustentabilidad y el Turismo

En el siguiente apartado, especificaremos como se interrelaciona la estructura del sistema turístico con la sustentabilidad. El contexto macroeconómico, como se ha detallado en líneas anteriores traslada legados que afectan las relaciones a nivel microeconómico, por este motivo y con la intención de adentrarnos en el tema de investigación, comenzaremos a identificar los actores de la actividad turística: empresas de transporte, alojamiento, restauración, intermediación, servicios profesionales, actividades de ocio, comerciales, educativas y financieras. Vacca, 2008 citado por Kent, P (2016). Esta identificación sirve para aclarar de qué manera cada actor dentro de este sistema complejo está interrelacionado y tiene además, una postura propia respecto de la sustentabilidad y una forma particular de accionar ante los problemas que se presentan con relación a la misma en la actividad turística.

Entre las iniciativas internacionales existentes, el documento que puntualmente evidenció dicha postura fue la “Carta del turismo Sustentable” o “Carta de Lanzarote” suscripta en 1995 y La Agenda 21 para el desarrollo, que sintetiza los principios esenciales del desarrollo sustentable. (Ver anexos 1 y 2).

La “Carta del Turismo Sustentable”, fué el documento fundacional para que se reconociera mundialmente el alcance de los efectos positivos y negativos que produce la actividad turística. De manera que se destacaron los beneficios socioeconómicos, pero

también se reconocieron los impactos negativos principalmente producidos por el deterioro ambiental.

Este instrumento sentó las bases de la actividad turística en relación al desarrollo sustentable sobre un contenido de ideas que se denominaron como principios y objetivos:

- El desarrollo turístico debe fundamentarse sobre las dimensiones de sustentabilidad, asegurando una gestión eficiente de los recursos naturales.
- La actividad turística deberá prever una evolución aceptable asumiendo la responsabilidad de los impactos negativos.
- El turismo deberá contribuir al desarrollo sustentable, integrándose en el desarrollo natural, cultural y humano.
- La actividad turística ha de considerar el patrimonio cultural y el reconocimiento de las tradiciones de las comunidades locales y el apoyo a su identidad especialmente en los países en vías de desarrollo.
- El turismo debe fomentar valores de solidaridad, respeto mutuo y participación de todos los actores público y privado, tanto a nivel nacional como internacional.
- La actividad debe propiciar la cooperación de todos los responsables (actores) involucrados a crear y desarrollar instrumentos de planificación integrados.
- Los criterios de calidad turística deben estar orientados al destino y a la capacidad de satisfacción del turista.

Por su parte la Agenda 21 inspirada en la "Cumbre de la Tierra" de Río de Janeiro es una estrategia promovida por las Naciones Unidas de cara al desarrollo sostenible en el planeta. Se trata de una iniciativa conjunta del Consejo Mundial de Viajes y Turismo, la Organización Mundial del turismo y el Consejo de la Tierra, quienes tomaron la interpretación de la Declaración de Rio sobre Medio Ambiente y Desarrollo de 1992 para adoptar un programa y una estrategia global conjunta. La lógica que guía este instrumento es la del fomento de la sustentabilidad global a partir de la participación y actuación de las comunidades locales en los municipios y las regiones, en torno a los siguientes principios rectores:

- Promover una vida sana y productiva en armonía con la naturaleza.
- Contribuir a la protección, conservación y restauración del medio ambiente.
- Fomentar modelos sustentables para la producción y consumo.
- Usar su capacidad para generar empleo.
- Reconocer y apoyar la identidad y la cultura e intereses de los pueblos indígenas.
- Respetar las leyes internacionales que protegen el medio ambiente.

Por otro lado, es importante destacar que la viabilidad del turismo sustentable necesita de la presencia del sector público y esta condición remarca específicamente el punto de cooperación en el que se articulan lo público y lo privado. Siendo el primero, desde su posición reguladora y ordenadora, un agente dispuesto a ofrecer incentivos y garantías para que esto se cumpla y el segundo, un socio que coopere adoptando medidas eficaces para que esto sea posible, implementando las regulaciones y políticas que faciliten sus prácticas a nivel local.

En otras palabras, tanto el sector público como el privado no pueden funcionar de manera independiente sino que deben cooperar en el proceso, de modo que se conviertan en mutuos beneficiarios. Kent, P (2016).

En cuanto a la descripción sobre el alcance de cada sector, identificamos que mientras desde el nivel público el desarrollo sustentable, es abordado como una macro política que abarca a todos los organismos del estado y a la sociedad en su conjunto, desde el nivel privado se aplica la sustentabilidad a estrategias, prácticas y actividades en todas las funciones de la organización empresaria.

Es decir que se implementan técnicas de sustentabilidad utilizadas en el proceso de producción de los servicios, en las estrategias comerciales, en las normas de calidad y seguridad, en la administración del uso responsable de los recursos, en asumir compromisos financieros que favorezcan la economía local y en reflejar con todo esto, que es posible mantener una contabilidad con resultados positivos para los negocios de las empresas.

1.6 Los Impactos de la Actividad Hotelera

El turismo, como cualquier otra actividad humana ocasiona daños en el medio ambiente, sin embargo, la diferencia entre la actividad turística y los subsectores de servicios que la integran (el transporte, la restauración y la hotelería, entre otros) es que los mismos daños que perjudican al turismo, afectan también de forma negativa a los negocios de esta actividad.

Así como la actividad turística reconoce los efectos negativos, la sustentabilidad aplicada al turismo propone resaltar las acciones positivas que se pueden realizar para contrarrestar esos resultados. Analizaremos para esta tesis, cómo impacta en particular la actividad hotelera sobre el medio ambiente, la economía y la sociedad, donde es preciso estudiar los problemas que se están dando e intentar buscar soluciones.

- **Ambientales**

Concentrándonos en la problemática medioambiental, hemos encontrado que se han llevado a cabo diversos estudios al respecto en varios países de Latinoamérica, un ejemplo cercano, es el informe de la Federación de Empresas de Turismo de Chile (FEDETUR) del 2013, en el que estima que el impacto ambiental producido por los establecimientos hoteleros se da principalmente en la fase de prestación de los servicios o fase operacional (mantenimiento, limpieza, cocina, restauración, lavandería y demás servicios que el huésped utiliza durante su estadía).

La clasificación que la federación estableció sobre los daños que ocasionan los alojamientos turísticos sobre el ambiente son los siguientes:

- Uso del recurso natural agua durante la prestación del servicio.
- Uso de la energía para la calefacción y aire acondicionado.
- Emisiones al aire: gases, aerosoles, desodorantes y partículas toxicas; al agua: productos de limpieza, detergentes y desinfectantes; y al suelo: residuos sólidos, basura, plásticos, utensilios descartables, muebles y equipos obsoletos; pesticidas y fertilizantes.
- Contaminación sonora relativa a ruidos por equipos e instalaciones de maquinas: lavandería, aire acondicionado, lava vajillas y entretenimientos en áreas al aire libre.
- Destrucción de la biodiversidad, ocasionada por hoteles construidos cercanos a áreas protegidas, invasión sobre el paisaje y destrucción de hábitats.

- **Económicos**

La actividad turística contribuye al desarrollo económico de un país, así mismo, el sector hotelero aporta a ello, con la obtención de una importante fuente de ingresos de divisas. Según la Encuesta Nacional de Turismo realizada por la Secretaria de Turismo en 2013, los visitantes gastan el mayor porcentaje de su dinero en alojamiento cuando vacacionan. Algo semejante en términos favorables sucede con la generación de empleo, si tomamos por caso la mano de obra necesaria en un hotel para brindar sus servicios de forma adecuada, constatamos que se requiere de mucho personal idóneo y dependerá de la cantidad de habitaciones los puestos requeridos a cubrir, pero sin lugar a dudas es una de las pocas industrias que ofrece servicio de atención al público las 24 hs. Esto significa indefectiblemente, que los hoteles generan numerosas fuentes de trabajo, allí donde se instalan.

Así como se evaluó que la actividad turística genera efectos ambientales, el caso de la economía, presenta distintas facetas o puntos de vista sobre las consecuencias de la actividad. Como hemos mencionado anteriormente, hay dos efectos positivos: por un lado la generación de empleo y por el otro, el ingreso de divisas, sin embargo esta dimensión económica a pesar de los efectos positivos, también presenta efectos negativos. Es el caso de las grandes cadenas multinacionales, que externalizan sus resultados económicos (divisas) resultantes de la actividad hotelera, al país donde tiene sede la corporación y se distribuye una parte de ello, muy escasamente en la economía local. Para evitar esta fuga de capitales es necesario que las empresas tomen conciencia y pongan en práctica medidas que aumenten la sustentabilidad económica adoptando los criterios de un turismo sustentable.

- **Sociales**

Con respecto a los acontecimientos que se dan en la esfera social con relación al turismo, podemos observar que los hoteles generan un espacio que se abre al intercambio socio-cultural. Los visitantes pasan la mayor parte de su tiempo en los hoteles donde se produce cierta conexión entre los visitantes y el destino. A través de la experiencia que le brinda su estadía, pueden conocer parte de la cultura del destino en la cual se localiza. Una actividad que agudiza los sentidos de los turistas, es el servicio gastronómico donde se representan tradiciones por medio de los sabores, la composición de las recetas y los alimentos elegidos para su elaboración. Algo semejante ocurre con el contacto con la artesanía en la decoración de los hoteles con tejidos,

alfombras, cuadros, floreros o artículos elaborados con arcilla o barro, por mencionar algunas posibles creaciones entre las mas reconocidas, y que expresan los colores, la textura de los elementos que utilizan, como así también el arte que es un símbolo de máxima expresión para transmitir la cultura.

Todo esto representa ciertas características únicas de las personas de la región que dominan determinada técnica y habilidades para crear objetos distintos de otras culturas, con lo cual se expresa la identidad de quienes elaboran cada producto.

Si relacionamos el ejemplo con la hotelería, identificamos que el servicio brindado, puede abastecerse de insumos locales generando de este modo un espacio de interacción socio cultural entre los visitantes y los habitantes locales.

Capitulo 2: Marco Teórico Conceptual

2.1 Gestión Sustentable

La administración sustentable en una empresa hotelera, trata de gestionar de manera eficiente las capacidades instaladas, la mano de obra, los intangibles y todo aquello que tiene que ver con su propia existencia, desarrollo y crecimiento.

Los principios de la sustentabilidad, entendido de este modo, implican que:

- Los recursos renovables nunca deben gastarse a un ritmo mayor que el de su generación.
- Los contaminantes no se pueden producir a un ritmo mayor que el proceso que requiere para reciclarlos.
- La utilización de energías renovables, que nos ayudan a producir el recurso energético sin comprometer el medio ambiente.
- Los sistemas o propuestas sustentables se basan en la intervención humana, mientras que lo sostenible se mantiene en la idea de la autosuficiencia. Por esta razón, se habla de modelo de gestión sustentable.[3]

De allí se desprende, que quienes están a cargo de la administración deben tomar el concepto de sustentabilidad con cierta responsabilidad, dada la postura del sector turismo, las exigencias del contexto social y teniendo en cuenta las futuras generaciones Heredia F (2010).

2.2 La Administración Sustentable

La administración sustentable en hotelería identifica un modelo de gestión que se ha manifestado a partir de la evolución y relevancia mundial sobre la teoría sustentable. Las distintas visiones críticas, como las exigencias en el terreno económico, social y ambiental demandaron mayor profundidad sobre el tema. Badii M (2017).

El modelo de gestión administrativa, toma la noción de sustentabilidad e incluye los siguientes conceptos vinculados:

- **Compromiso:** la alta dirección de las empresas hoteleras asume tomar las decisiones y fortalecer la gestión sustentable en la industria hotelera a través de la responsabilidad social, económica y ambiental, como así también, lo transmite al resto de la organización a través de principios, valores, visión y misión a seguir[4].

[3] Global STD Certification (2017) https://www.globalstd.com/networks/blog/iso-survey-2017

[4] AHT (2019) https://www.ahtra.com.ar/institucional-responsabilidad-social.php

- **Evaluar:** Evaluación organizacional consiste en un diagnóstico que permita dimensionar el escenario. La evaluación en este caso abarca el desempeño ambiental de la organización. CEPAL (2017).
- **Definir:** Objetivos, metas, políticas, estrategias, planificación (planes de acción) e indicadores de gestión acorde. Rubio MV (2017).
- **Implementar**: Iniciativas de sustentabilidad Rubio MV (2017).
- **Medir:** Funciones de desempeño sustentable en sus niveles social, económico y ambiental, de acuerdo a los indicadores de gestión seleccionados. Medir para gestionar, obteniendo datos de la realidad para constatar si los resultados van en función de las acciones. David J (2019).
- **Comunicar**: Interna y externamente los principios de sustentabilidad Klose ME (2013).

2.3 El Concepto de Calidad en la Gestión

La OMT entiende que no sólo el foco de la gestión de las empresas turísticas debe centrarse en el cliente, sino también en la calidad. Para ello, definió en su programa de trabajo que la calidad en turismo debe interpretarse como:

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

OMT (2008), Comité de Apoyo a la Calidad, Varadero (2003).

Si analizamos la percepción del turista desde lo que espera recibir en concepto de calidad, Ontivero (2011) reconoce que su apreciación no solo tiene que ver con el alojamiento y el transporte si no también con el entorno y contexto donde se brinda dicha prestación del servicio, sean estas características humanas (atención al cliente), físicas (cuidado y conservación del destino, rutas y accesos), organizativas o funcionales. (Prestación del servicio de acuerdo a lo pactado con el cliente con anterioridad a su reserva).

En lo que respecta al tratamiento del tema en nuestro país y la forma de internalizar modelos de gestión aplicados al sector privado, un hecho relevante para el turismo se

produjo a partir del convenio firmado entre el Ministerio de Turismo de la Nación y el Instituto Argentino de Normalización y Certificación en 2007, de donde surgen las normas ISO-IRAM.

Esta reglamentación orientó a la gestión hotelera a tomar un modelo que considere aspectos principales que hacen a la prestación de servicios: la calidad, el ambiente y la seguridad. Se debe agregar también, que por parte de la legislación nacional ya existía un precedente previo a este acuerdo que data de año 1992 con la sanción de la Ley 24.127. En la mencionada ordenanza, se instituyó el premio nacional a la calidad para la promoción, difusión y desarrollo de los procesos y sistemas destinados al mejoramiento continuo de la calidad en los productos y servicios que se originan en el sector empresario. Ontivero C, (2011).

Los principios que inspiran la gestión de calidad corresponden a la norma ISO 9001 y son los siguientes:

Tabla 1: *Principios de Gestión de Calidad*

Enfoque al Cliente	Este punto, centra en identificar y estudiar la demanda, sus necesidades y crear un producto o servicio con características que resulte atractivo para los turistas.
Liderazgo	Este concepto aplica a quien es responsable del máximo cargo dentro de la organización, quien debe ser un guía que asuma sus responsabilidades y dirija el rumbo de la empresa hacia los objetivos propuestos
Compromiso del Personal	Promover la participación de todos los miembros de la organización a través de la motivación y los incentivos para alcanzar las metas
Enfoque a Procesos	Los procesos se centran básicamente en la producción de bienes y servicios y en todas las tareas asociadas o anexas a esta actividad que deben estar coordinadas y controladas para alcanzar el éxito, como por ejemplo la compra de insumos
Mejora	Este concepto se sostiene bajo la premisa que toda organización que no evoluciona o no introduce mejoras en sus áreas para estar a la vanguardia de las necesidades de los clientes (que cambian constantemente) inexorablemente entrara en decadencia.
Enfoque basado en evidencias	El diseño de este modelo de gestión debe generar información acerca de la situación real de la organización y su entorno, que acrediten a la toma de decisiones
Gestión de las relaciones	Este punto se enfoca en crear relaciones de confianza con los proveedores para crear valor y fidelidad que sean mutuamente beneficiosas.

Fuente: Normas ISO 9001:2015 https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es

En el sector hotelero este modelo fué un reconocido factor de éxito y camino a seguir durante muchos años, especialmente porque la versión actualizada, tiene un diseño basado en las iniciativas del desarrollo sustentable. ISO (2015). Es necesario mencionar

además, que esta norma, promueve la adopción de un enfoque orientado a la eficiencia de procesos para aumentar la satisfacción del cliente, identificado como el ciclo PHVA: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar.

Tradicionalmente, los problemas que debían resolver las organizaciones giraban sobre la producción, la productividad, la organización interna, los niveles jerárquicos y la gerencia entre los temas principales, mientras que el objetivo en lo administrativo, era encontrar un modelo de producción eficaz y eficiente para cumplir con las metas planteadas.

2.4 El Modelo de Gestión Tradicional Vs El Modelo de Gestión Sustentable

La administración de las organizaciones va a la par de las transformaciones y los paradigmas sociales, por esta razón, es preciso comprender la diversidad, ideología, instituciones, cultura y entorno en donde desarrollan su actividad económica.

El problema es que en cada país se plantean escenarios con distintos puntos de vista, como así también varía la postura de los actores que la implementan: empresarios, gerentes, entidades públicas e instituciones privadas entre otros.

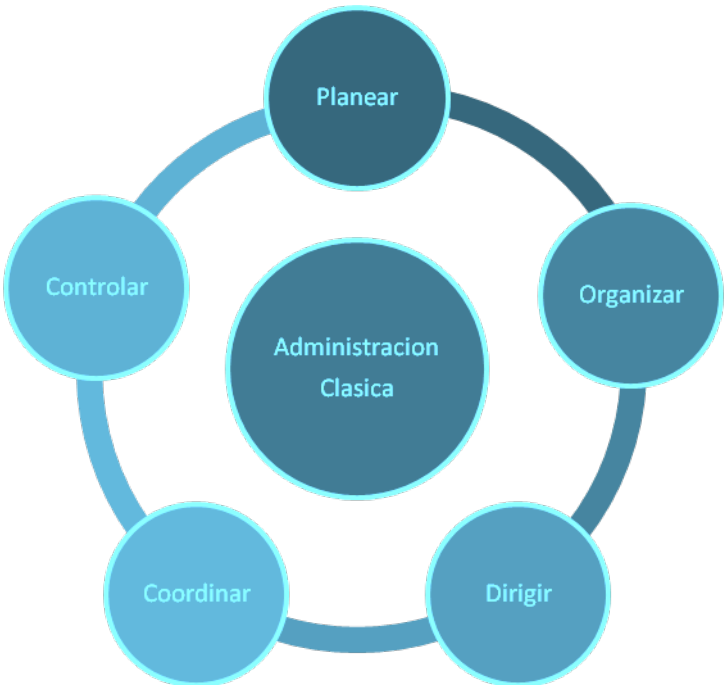
En el mundo no se ha logrado aún, dada la diversidad mencionada, unificar las prácticas administrativas sustentables, lo cual dificulta su posibilidad de evaluación e interpretación sobre lo que concierne a la gestión asociada al concepto de sustentabilidad. Por otro lado, las organizaciones relacionadas al turismo forman parte de una estructura o un sistema que también esta administrado por un organismo mayor en donde cumplen un rol social que tiene que ver con la provisión de productos y servicios, la generación de empleo, la influencia en los usos y costumbres, como así también en las políticas de gobierno. PNUMA-OMT, (2006).

En el contexto actual, la mayoría del comportamiento de las empresas se manifiesta como disfuncional al paradigma sustentable y hacia el bien social, centrando sus objetivos en la rentabilidad económica, la competitividad del mercado, analizando los puestos de trabajo, en la búsqueda de mejorar la eficiencia y la productividad laboral. Agüero J (2007).

Todo esto parece confirmar en mi opinión, que las organizaciones presentan ciertos aspectos de la teoría clásica que se centra en la descripción de las funciones enunciadas por Fayol en las que queda representada una visión parcial y anticuada de las actividades que realizan las empresas en la actualidad.

La representación gráfica de la gestión en una empresa que prioriza este modelo clásico es la siguiente:

Figura 2: *Modelo de Gestión Tradicional*



Fuente: Elaboración propia a partir de Fayol H (1961)

Cuando se trata de la gestión hotelera debemos decir que la calidad es la medida por la cual la empresa satisface las necesidades y expectativas de los turistas, si bien las expectativas son una cuestión individual de cada persona, básicamente la calidad se trata del aspecto visual, material y funcional que posea el servicio. Es por ello que la gestión tradicional en este rubro se ha encaminado a orientar estas cinco funciones planificar - organizar - dirigir - coordinar y controlar, hacia un concepto de calidad que asegure una percepción de dichos servicios conforme a la satisfacción del cliente. Iglesias C, (2014).

El objetivo de la gestión hotelera entonces, es poder cumplir con las exigencias de los clientes por lo que en principio la gestión ha tomado este modelo tradicional para poder llevar a cabo su ejecución. La planificación proporciona el punto de partida y la dirección hacia la cual se encaminan el resto de las operaciones de manera que, siguiendo el orden en el sentido de las agujas del reloj, las funciones están orientadas al cliente y al mismo tiempo, debemos tener en cuenta que una cuestión fundamental es el análisis de la demanda, es decir, de los turistas. Mora Pisco Ll, Vasco Duran M. (2017).

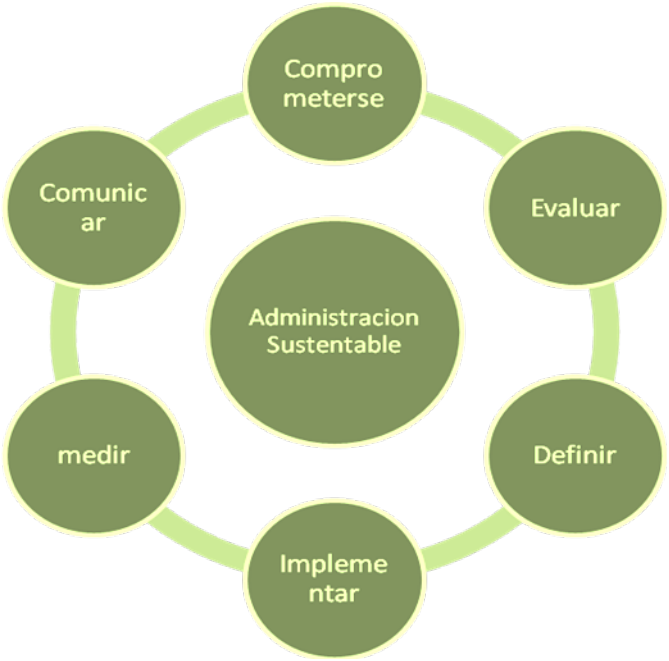
La administración hotelera en un primer momento ha aplicado los conceptos de calidad al modelo de gestión tradicional para resolver las cuestiones económicas y de dirección, como también para alcanzar una producción eficiente aplicando instrumentos y estrategias útiles al momento de interactuar con el entorno social en donde realiza sus actividades. Sin embargo, en las últimas dos décadas la preocupación sobre la sustentabilidad, los problemas sociales, políticos, económicos y su impacto en la sociedad, exigen nuevas miradas sobre la gestión empresarial. Álvarez H (2016).

En esta coyuntura la hotelería se ha ido adaptando para que su modelo de gestión tome además en cuenta los criterios de sustentabilidad. En tal sentido, las empresas comenzaron a ampliar sus marcos de referencia para identificar y utilizar aquellas disciplinas que le aportan mejores soluciones a las dificultades propias de su rubro. En este contexto, el modelo de gestión se fue modificando desde el enfoque tradicional que solo tomaba en cuenta funciones básicas, para adoptar en las últimas décadas, una nueva mirada hacia la administración en el marco del paradigma sustentable.

Este modelo de gestión que incorpora la sustentabilidad como aspiración agrega términos como “compromiso”, “comunicación” y “evaluación” que muestra un cambio profundo en los procesos de gestión de la empresa hotelera.

El siguiente gráfico nos muestra esta integración:

Figura 3: *Modelo de Gestión Sustentable*



Fuente: Elaboración Propia a partir de AHT, CEPAL, Rubio MV, David J y Klose ME

2.5 La Responsabilidad Social Empresaria

La responsabilidad social empresaria (RSE), se refiere a la contribución activa, voluntaria y comprometida a mejorar el aspecto social, económico y ambiental por parte de las empresas hacia la comunidad. Kent P, (2008).

Esta visión, no solo cumple con las leyes y normas establecidas por el ente gubernamental, sino que pretende abordar un conjunto de prácticas, estrategias y sistemas de gestión para las organizaciones privadas que persiguen un equilibrio en los tres aspectos. Rodríguez, J; Abreu J (2009).

El vínculo entre este concepto y el turismo se formalizo desde el primero de enero de 2016 cuando entró en vigor de manera oficial la Agenda 2030 para el Desarrollo Sustentable, impulsada por las Naciones Unidas, considerada una guía imprescindible para construir un mundo más justo y equitativo.

En ella se marcan 17 Objetivos de Desarrollo Sustentable ODS (Ver Anexo 6), a todos ellos puede contribuir el turismo de forma significativa, y prueba de ese compromiso se ha producido con la firma de la Alianza Estratégica entre la Organización Mundial del Turismo (OMT) y el Pacto Mundial (ver Anexo 4).

De esta manera se conforma una gran alianza de entidades del sector turístico para trabajar de forma comprometida por el desarrollo sostenible, habida cuenta de su papel como motor de desarrollo y de bienestar social. SEGITUR, (2016)[5].

Todas las empresas que deseen adherirse a este proyecto se comprometen a cumplir los Diez Principios del Pacto Mundial, así como a firmar el Código Ético Mundial para el Turismo de la OMT. (Ver Anexo 3 y 4).

En Argentina, funciona la Red Argentina de Pacto Mundial, que propone tratar los Objetivos Globales como asuntos locales donde se precisa la colaboración de todos los actores, públicos y privados para avanzar de manera sustantiva en esta Agenda 2030 común y compartida.

La Red local fue lanzada en 2004 donde quedó expreso su compromiso con la responsabilidad de prácticas sustentables entre las empresas locales y su posición a favor del desarrollo sustentable. (Ver Anexo 5).

[5] SEGITUR: sociedad estatal española dedicada a la gestión de la innovación y las tecnologías turísticas

2.6 La Eco Eficiencia

Se define a la eco eficiencia como una función operativa cuyo objetivo principal es proporcionar bienes y servicios a un precio competitivo, que satisfaga las necesidades humanas y la calidad de vida, al tiempo que se reducen progresivamente el impacto ambiental y la intensidad de la utilización de recursos a lo largo del ciclo de vida, hasta un nivel compatible con la capacidad de carga estimada del planeta. AHT (2011).

La eco eficiencia aplicada a la administración hotelera propone acciones de gestión que están al alcance de las empresas para atenuar el daño ambiental y aplicar los principios de sustentabilidad turística. Dichas actividades, consisten en modificar la forma en que lleva a cabo la prestación del servicio para que sea más eficiente y cada eslabón o componente que requiere brindar la satisfacción del cliente. En otras palabras, es la forma que encontró la hotelería para implementar la sustentabilidad.

El objetivo principal, es que sus instalaciones maximicen el uso de sus recursos, reduzcan la generación de residuos y permitan mejorar la calidad de vida de las personas en donde se emplaza el establecimiento.

2.7 Buenas Prácticas

Las buenas prácticas son una serie de medidas de reconocido éxito para alcanzar una gestión más responsable y eficiente en los hoteles. Su función es organizar y dirigir las estrategias de las empresas para reducir los impactos ambientales a través de la implementación de mejoras en los procesos de prestación del servicio y el comportamiento de los empleados**.** En ese sentido, el sector hotelero entiende que, las buenas prácticas son "el conjunto de hábitos personales y colectivos que hacen que la actuación individual de cada una de las personas que trabajan y utilizan el alojamiento redunde en una mejor gestión ambiental" AHT, (2011)

En el caso de la prestación de servicios, las buenas prácticas son articuladas a través de manuales o guías en donde se encuentran directrices de gestión que indican "formas de hacer" para optimizar el uso de los recursos, sean tangibles o intangibles, como también contribuyen a la mejora continua de los servicios dado que ofrecen instrucciones detalladas que permiten la estandarización de los mismos. CALTUR (2012)

2.8 Las Eco Etiquetas

Las etiquetas ecológicas son sistemas voluntarios de calificación ambiental que identifican y certifican de forma oficial que ciertos productos o servicios, dentro de una categoría determinada, tengan un menor impacto sobre el ambiente. Cordova, P (2019).

La eco eficiencia entonces se puede definir como:

"una filosofía administrativa que impulsa a las empresas a buscar mejoras ambientales, paralelamente con los beneficios económicos. Se enfoca en las oportunidades de negocio, y permite a las empresas ser más responsables ambientalmente y más rentables". Austermühle, 2012 citado por Acuña E, Valderrama Y (2017).

Alcanzar un certificado de eco etiquetado requiere que las empresas apliquen voluntariamente técnicas eficientes en sus modelos o ciclos productivos con el fin de que se evalúe la calidad de las actividades que realiza. El documento que garantiza el comportamiento de la empresa es otorgado por una tercera parte imparcial, que actúa como entidad certificadora. Las eco etiquetas documentan oficialmente el cumplimiento de las regulaciones ambientales vigentes.

- **Categorización de las Eco Etiquetas**

La Organización Internacional de Normalización, propone estándares que garanticen productos y servicios seguros confiables y de buena calidad. ISO (2015). En lo que refiere a la relación de esta regulación con la sustentabilidad es la serie ISO 14000 que especifica normas ambientales, puntualmente la serie 14020 reglamenta el eco etiquetado ambiental. Moo ML, Santander L (2014)

A su vez, la ISO 14020 jerarquiza tres sistemas de niveles:

Tipo I: La obtención de esta etiqueta consiste en la evaluación de un tercero que avala si el producto, servicio, proceso o gestión cumple con la norma, el cuidado del medio ambiente o atenúa los efectos que causa la actividad.

Tipo II: Esta clasificación se alcanza cuando el productor desarrolla un atributo distintivo. A diferencia del Tipo I, consiste en una declaración del propio fabricante sin evaluación de un tercero, donde auto describe que su producto o servicio tiene en cuenta el cuidado ambiental y realiza alguna acción a favor de ello.

Tipo III: Esta etiqueta evalúa del ciclo de vida completo de un producto, es un poco más difícil y lleva mucho tiempo para determinar esta clasificación, dado que existen dos variables que intervienen en el ciclo de vida de un producto turístico, uno de ellos se debe a los acontecimientos políticos-económicos y otro, a las modificaciones ocurridas

en el destino (por contaminación y exceso de capacidad de carga por ejemplo). En caso de que los informes a lo largo de todo el ciclo sean favorables con el ambiente, será distinguido con esta certificación.

Las eco etiquetas, en algunos casos miden "procesos", en donde certifican que los hoteles tienen sistemas establecidos y documentados para garantizar la mejora de las actividades en cuanto a la calidad y el medioambiente. Su comportamiento se adapta a los lineamentos exigidos por la ley y a las políticas de su propia firma. PNUMA OMT (2006)

En otros casos, miden "resultados" donde certifican que los hoteles han alcanzado un nivel de calidad especifico, generalmente se utilizan métodos cuantitativos que expresan resultados en porcentajes o comparación de valores numéricos con periodos anteriores.

Los indicadores pueden ser cuantitativos o cualitativos. En el primer concepto, una herramienta eficaz para obtener datos en números o cantidades es la formulación de encuestas e índices donde el resultado es mesurable matemáticamente. En el segundo, la información se enfoca en el análisis de los valores sociales, identificando puntos de vista, tendencias, condiciones o status. Usualmente la técnica utilizada es la entrevista y la observación que permiten evaluar el comportamiento y el compromiso. Normas ISO (2015).

2.9 Economía Circular

La Economía Circular puede contribuir en la sustentabilidad ambiental por medio del rediseño de las organizaciones industriales y la vida doméstica en su conjunto, haciendo una transformación más profunda y duradera, con la finalidad de reducir el impacto provocado por las actividades del ser humano sobre el ambiente, ya que se basa en la reutilización inteligente del desperdicio.

El concepto se enfoca principalmente en dos momentos: anterior a la producción y posterior a ella. Esta última fase se concentra sobre los residuos, el material sobrante o desechable, mientras que la primera fase corresponde al uso inteligente de los recursos, clasificándolos y simplificando su uso, sea este de naturaleza orgánica o de origen tecnológico, en un modelo cíclico que imita a la naturaleza y se conecta con ella. Lett, LA (2014).

Según Cerda y Khalilova (2017) los principios en que se apoya una economía circular son:

- Salvaguardar el medio ambiente, teniendo en cuenta que la naturaleza posee recursos finitos. El propósito de este principio es equilibrar los flujos de recursos renovables, priorizando tecnologías y procesos. El objeto de optimizar el uso de los recursos, pretende seleccionar el mejor método para que sean renovables o de más alto rendimiento. Otra característica que representa a la economía circular es prever y mejorar las condiciones que estén a su alcance para la regeneración del suelo.
- Optimizar el rendimiento de los recursos, a través de la forma en que se llevan a cabo los procesos. Es decir, seleccionar productos, componentes y materiales en su nivel más alto de utilidad, en los ciclos técnico y biológico. Este principio se centra en diseñar para reelaborar, renovar y reciclar (RRR) para mantener circulando en la economía los materiales y componentes, y contribuyendo a la misma. El sistema circular prioriza el mantenimiento antes que el reciclaje.
- Alcanzar la efectividad, a través de regulaciones, acuerdos y adhesiones voluntarias por parte de gobiernos, organismos internacionales e instituciones público-privadas para eliminar las externalidades negativas, tales como la contaminación del aire, el agua, la tierra, y el ruido, las emisiones de sustancias tóxicas y el cambio climático. Ello incluye además, atenuar los impactos que afectan a las personas, tales como alimentos, movilidad, casas, educación, sanidad y entretenimiento o actividades de ocio.

Según Prieto V, Jaca C, Ormazabal M (2017), la propuesta para mejorar las acciones del proceso lineal son:

- **Extraer:** se refiere específicamente a la forma en que las industrias toman los recursos del entorno. La intención en esta acción, propone que las empresas realicen su mejor esfuerzo en un uso más eficaz y responsable de los recursos biológicos aprovechando técnicas y tecnologías alineadas al pensamiento sustentable para ello. Esto implica además, que las empresas sean más selectivas al momento de interactuar con los proveedores y los materiales que utilizan, prevaleciendo en esta relación criterios ambientales y de bajo impacto para la naturaleza.

- **Transformar**: Transformar en lugar de producir, alude a la idea de elaborar un producto con los recursos obtenidos, como un proceso simplificado. Es decir que la tecnología y la innovación se deben poner al servicio de la sustentabilidad, entendiendo que ese es el camino hacia el progreso, donde se beneficiara a las generaciones futuras, cualquier otra tecnología, es sinónimo de retroceso o amenaza para el ambiente.
- **Distribuir:** Esta fase destaca el rol que las empresas tienen, centrando su responsabilidad en la forma en la que el producto o servicio se entrega al cliente. Esta acción, debe buscar una manera eficiente para reducir el impacto ambiental, como por ejemplo: embalajes reciclables.
- **Usar:** En cuanto el producto o servicio está a disposición de los consumidores u otras empresas, la economía circular propone la reutilización como producto de segunda mano o la reparación. Para ello sugiere dos alternativas para optimizar el uso de los mismos; la primera, puede ser permitiendo a los clientes devolver el producto después de su uso, para así extender su ciclo de vida a través de su mantenimiento. La segunda, puede ser promoviendo la responsabilidad sustentable en manos del productor o distribuidor del servicio. En este campo de acción la innovación que debe elegir el emprendedor o empresario para su actividad o negocio debe estar correctamente alineado con los canales de distribución y la comunicación con el cliente para que la generación de valor sea óptima.
- **Recuperar:** No todos los residuos son desechos, a través de una correcta clasificación, algunos se pueden recuperar de dos maneras: como un recurso biológico, que vuelve a la biosfera o como un recurso técnico que se reincorpora a un proceso industrial.

2.9.1 El Ciclo de la Economía Circular

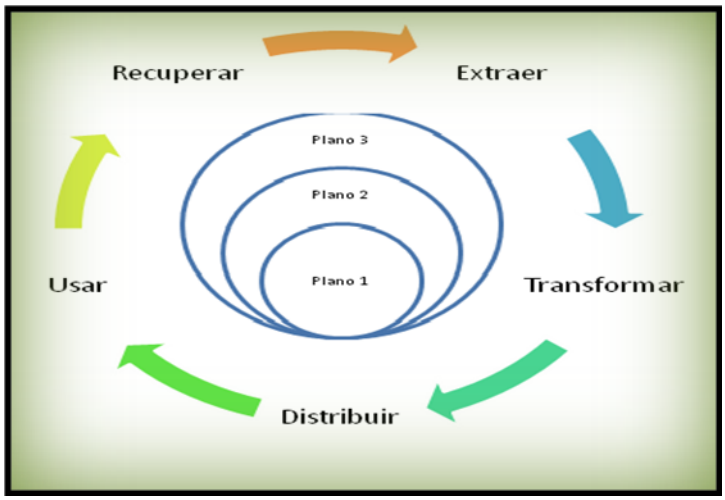
Otro análisis de perspectiva que ofrece la economía circular en relación a la sustentabilidad es hacer una lectura desde el entorno social, político y económico. En esta mirada, se distinguen tres planos según su alcance que van de menor a mayor:

El primer plano, abarca las empresas y su responsabilidad en la mejora de sus propios procesos y prácticas sustentables que incluyen el uso de energías renovables, la reducción de desechos y la implementación de eco-etiquetas.

En segundo plano, los vínculos que entablan las organizaciones para compartir recursos y revalorizar o reutilizar residuos a través de acuerdos que impulsen la acción colectiva de asociaciones empresariales que benefician a todos los miembros.

En un tercer plano, pueden darse iniciativas desarrolladas en ámbitos regionales o nacionales a través de los gobiernos que regulen la actividad y conviertan la sustentabilidad y la economía circular como un modelo a seguir. Estos planos de la economía circular dimensionan su interrelación a través de un ciclo:

Figura 4: *Ciclo de la Economía Circular*



Fuente: Elaboración propia a partir de Prieto V, Jaca C, Ormazabal M (2017)

2.9.2 Economía Lineal vs Economía Circular

El modelo de economía circular se contrapone a la llamada economía lineal que contempla la producción industrial y que aún, es el modelo económico utilizado en la actualidad por algunos sectores productivos. Su característica principal se basa en la producción de bienes y servicios a través del modelo extraer-usar-desechar, sin tomar en cuenta la sustentabilidad ni el impacto negativo o consecuencias que esto deja a las generaciones futuras.

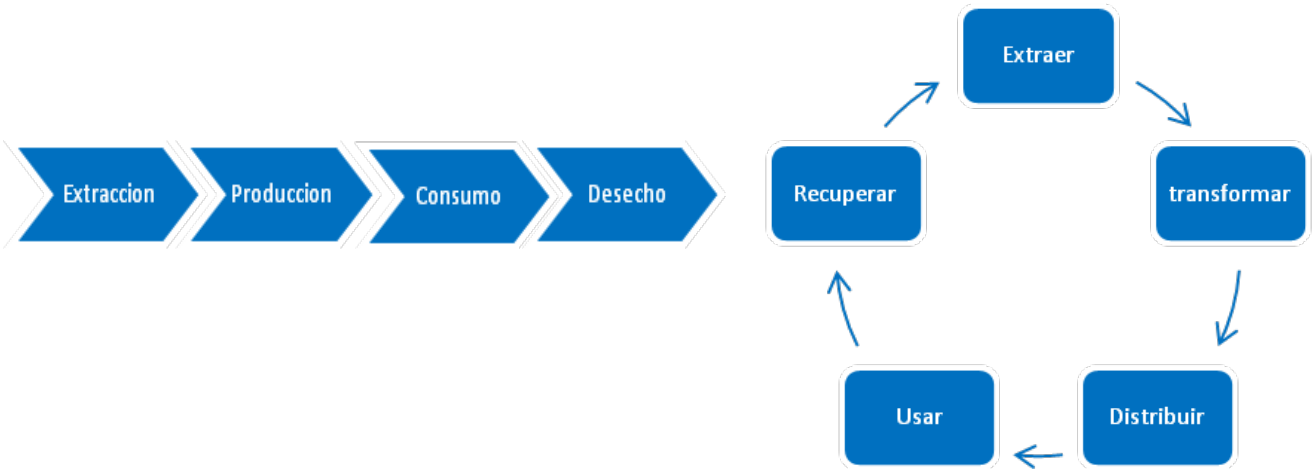
En este modelo lineal, el proceso es muy sencillo, las empresas extraen las materias primas necesarias del medio ambiente para hacer productos que puedan insertarse en algún mercado; después de que las materias primas se han transformado en algún producto, se espera a que un consumidor lo adquiera y use hasta que el producto se deteriore, descomponga o simplemente se vuelva obsoleto; en el caso de un servicio

hasta que la prestación se efectúe y se vuelve a activar el deseo o la necesidad de adquirir algo nuevo.

Una economía lineal se encarga de convertir los recursos naturales en residuos, a través de una secuencia de acciones encadenadas que conducen a un fin y que provocan con su frecuencia un deterioro del medio ambiente.

La diferencia más notable entre ambos modelos es su esquema; en el caso de economía lineal se caracteriza como un sistema donde el ciclo de vida de un producto concluye al mismo tiempo en que es consumido, mientras que en el modelo de economía circular, todas las actividades, desde la extracción y la producción, están organizadas de manera que los desechos se reduzcan al mínimo posible y los recursos sean utilizados lo más eficientemente posible, además se considera como una economía de la recuperación y la reutilización, ya que transforma las cadenas de producción así como los hábitos de consumo. Cruz MA, Agaton, D Fonseca A, (2018).

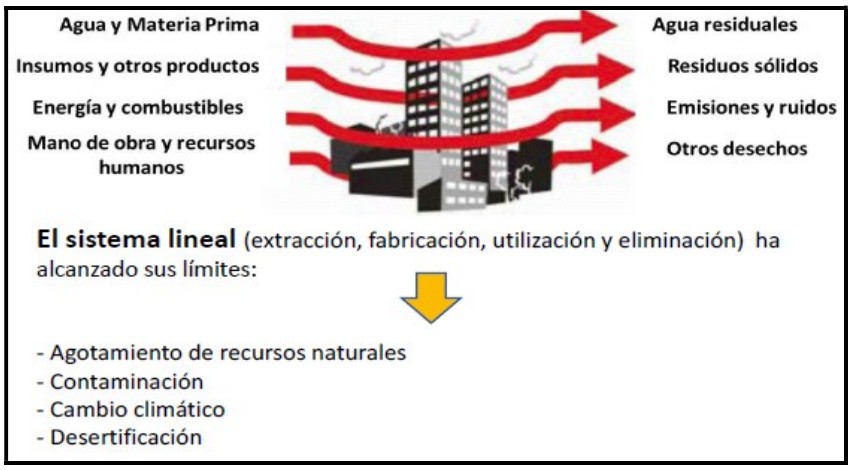
Figura 5: *Economía Lineal vs Economía Circular*



Fuente: Elaboración propia a partir de David J (2016)

El modelo de economía lineal, produce efectos directos en el entorno, su resultado lo podemos graficar de la siguiente forma:

Figura 6: *Modelo de Economía Lineal*



Fuente: David J (2016)

Los antecedentes ya mencionados con relación a los límites de crecimiento y las consecuencias de la revolución industrial se sustentaron en llevar adelante procesos productivos que requerían utilizar grandes cantidades de recursos, principalmente materias primas y energía.

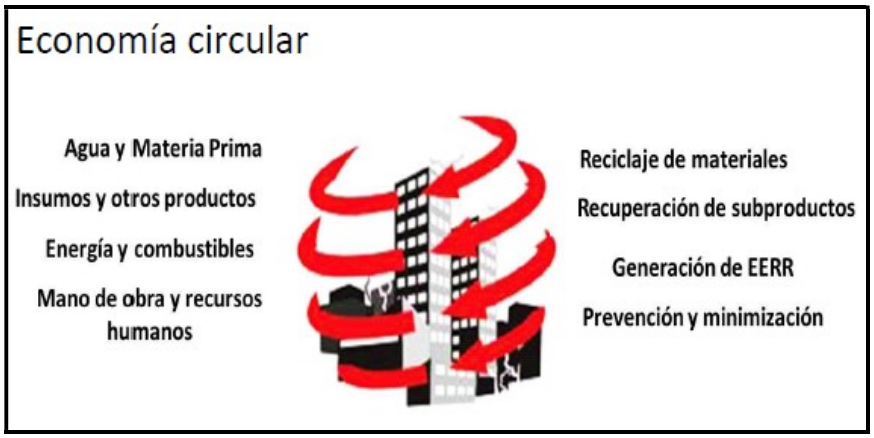
La producción industrial representaba medios simples para deshacerse de lo que ya no interesaba, lo más importante era el producto final sin evaluar el proceso, de manera que todo aquello que ha estado o formo parte de la elaboración de productos y prestación de servicios era completamente irrelevante y se destinaba como basura.

González y Vargas (2017) definen la economía circular como un modelo emergente para contribuir en el cuidado del medio ambiente. Su esencia reside en el funcionamiento del mismo y es contrapuesto teóricamente a la economía lineal donde las empresas siguen un modelo de producción y consumo, perpetuado desde la época de la revolución industrial. De acuerdo con esto último, también concuerda en que las empresas sólo se dedican a extraer los recursos naturales del medio ambiente para convertirlos en productos de consumo y luego, estos son desechados convirtiéndose en desperdicios. Así, todo el proceso provoca contaminación y escasez de recursos naturales, lo que significa y agrega, en otras palabras, un deterioro y sobreexplotación de los mismos.

La economía circular pretende revertir la lógica de la economía lineal que consiste en producir, consumir y tirar, por un modelo que permite reutilizar y o reducir los desechos. Además, es una alternativa atractiva y viable altamente compatible con la sustentabilidad que en el ámbito empresarial ya se ha empezado a implementar. El

modelo intenta atenuar los resultados de su implementación, gráficamente lo podemos visualizar de la siguiente forma:

Figura 7: *Modelo de Economía Circular*



Fuente: David J (2016)

Los beneficios de aplicar la economía circular, se obtiene del reciclaje de materiales, la recuperación de sub-productos y la prevención. Habría que decir también, que las empresas ven interesante su implementación sobre todo, cuando se analiza desde el punto de vista económico, donde los resultados positivos se reflejan precisamente en la notable reducción en los costos.

Capitulo 3 Agenda del Turismo Sustentable en Argentina

3.1 La Política Pública y el Turismo Sustentable en Argentina

En Argentina, el desarrollo turístico sustentable es avalado por la legislación y la denominación de los organismos nacionales, por ejemplo la Secretaria de Ambiente y Desarrollo Sustentable (SAyDS) reconoce como marco de referencia las definiciones de las Naciones Unidas y elabora informes anuales sobre el estado del medio ambiente [6]

En el año 2004 se sancionó la ley Nacional de Turismo 25.997 que en su artículo primero declara al "turismo como actividad socio económica estratégica y esencial para el país y prioritaria dentro de las políticas del Estado".

Esta ley declara en estos términos al turismo en los temas de agenda de Estado y otorga prioridad al considerar a la actividad como un eje central de la gestión gubernamental, debiendo concurrir ordenadamente los distintos actores públicos y privados.

El objetivo principal de la ley Nacional es:

"*el fomento, el desarrollo la promoción y la regulación de la actividad turística y del recurso turístico, mediante la determinación de los mecanismos necesarios para la creación, conservación, protección y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos nacionales, resguardando el desarrollo sostenible y sustentable y la optimización de la calidad, estableciendo los mecanismos de participación y concertación de los sectores público y privado en la actividad*",

y sus Principios Rectores son: *Facilitación, Desarrollo social económico y cultural, Desarrollo sustentable, Calidad, Competitividad y Accesibilidad".*

Para este trabajo nos interesa detenernos en el Principio de Desarrollo Sustentable para el que indica que

"*el turismo se desarrolla en armonía con los recursos naturales y culturales a fin de garantizar sus beneficios a las futuras generaciones. El desarrollo sustentable se aplica en tres ejes básicos: ambiente, sociedad y economía*";

La enunciación de este principio tiene asiento en el artículo 41 de la Constitución Nacional, que establece el derecho a un medio ambiente sano. Un desarrollo turístico sustentable debe tomar en cuenta, en forma simultánea, todos los elementos del ambiente tal como se reflejan en la Carta Mundial de Turismo Sostenible de Lanzarote, España firmada por Argentina en 1995.

[6] http://informe.ambiente.gob.ar/

Para materializar estos principios la ley dispone la aplicación de diferentes herramientas de política sectorial entre ellas nos interesa mencionar la planificación que asume en la ley la responsabilidad y el compromiso de disponer de un Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable (PFETS) con un horizonte a diez años y sus actualizaciones cada tres años y las normativas de adhesión voluntaria.

3.2. EL Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable – PFETS

El Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable puesto en marcha en 2005, fue la herramienta que posibilitó que nuestro país se encaminara hacia un desarrollo turístico sustentable.

El PFETS se propuso como objetivo:

"*constituirse en el proceso orientador y articulador de actuaciones que, en forma sinérgica, reafirme voluntades, optimice recursos y encamine estos esfuerzos hacia un modelo concertado de desarrollo turístico sustentable para la República Argentina*". (PFETS, 2016).

Mientras que sus metas hacia 2016 se orientaron tanto a la sustentabilidad ecológico-natural como socioeconómica, sociocultural, socio-espacial y social.

En cuanto a las premisas en las que se basó el plan, se menciona:

"*la política turística se subordina funcionalmente a los ejes rectores de la política económica y de ordenamiento territorial, constituyendo ambos el marco referente de actuación del plan*".

Los ejes en los que se sustentó son: en lo económico, el equilibrio fiscal, la consolidación del mercado doméstico, el tipo de cambio interno para las economías regionales y las tasas de interés que favorezcan la inversión productiva; mientras que para el desarrollo y ordenamiento territorial, se basa en la consolidación institucional del turismo, la sustentabilidad, el desarrollo equilibrado del espacio turístico nacional y la implantación de un sistema de incentivos y estímulos para el desarrollo turístico regional.

Es relevante destacar que el núcleo de premisas del que se partió en 2005 se mantiene en las actualizaciones realizadas en 2008 y 2011, con horizonte al 2020 y al 2025 respectivamente. El modelo de desarrollo turístico propuesto en el plan consideró fundamental el enfoque en las siguientes áreas:

Tabla 2: *Áreas del Desarrollo Turístico*

Ambiental	Implementar un modelo de desarrollo turístico respetuoso del ambiente natural que satisfaga las necesidades presentes, sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer las propias
Sociocultural	Lograr una mayor calidad de vida para los habitantes de la República Argentina, garantizando el respeto a la cultura, la identidad y los valores de las comunidades anfitrionas
De Calidad	Desarrollar una cultura de la mejora continua hacia la excelencia, basada en el compromiso de todos los actores y en la renovación de los métodos de gestión y producción, alineándolos a los objetivos estratégicos de la Calidad
Socioeconómico	Propiciar la generación y distribución equilibrada de la renta turística interna y de los excedentes económicos internacionales generados por el Turismo Receptivo, creando al mismo tiempo oportunidades de desarrollo económico y social para las generaciones venideras

Fuente PFETS 2016

3.2.1 Normativas de aplicación voluntaria propiciadas por el PFETS

En este ítem presentaremos algunas iniciativas y actuaciones en materia de gestión turística voluntaria propuestas desde el estado a los empresarios del sector turístico y hotelero.

- **Responsabilidad Social Empresaria (R.S.E.)**

En el documento base del PFETS el sector turístico asumió como propios valores como el arraigo, la responsabilidad política, el respeto mutuo, el compromiso con el país, la conciencia nacional, la participación y la solidaridad, reconociendo el papel que debe asumir el estado como fuerza impulsora del desarrollo. Desde el Ministerio de Turismo se gestiona el Proyecto de RSE, cuyo objetivo prioritario es promover entre las empresas del sector turístico la práctica e internalización de sus principios.

La RSE estimula a las organizaciones privadas a considerar seriamente aquello que producen y, sobre todo el modo en que lo hacen, propone pensar y organizar los esfuerzos necesarios para transformar las empresas del sector en empresas sustentables, lo que implica reconocer que variables como la responsabilidad y la ética se han tornado significativas para actuar bajo un modelo de desarrollo turístico con inclusión. Pensar bajo este enfoque implica reconocer que toda actividad realizada por las empresas

genera un impacto hacia el entorno en el cual se desempeña. Por lo tanto, la RSE como concepto, nos permite generar un espacio de reflexión sobre la ineludible relación de la empresa con su entorno.

- **Adhesión al Código de Ética**

Surgido de estos principios, cuenta con más de 50 compromisos distribuidos en los siguientes ejes: gobernabilidad, planificación de bienes y servicios, extracción y utilización de materias primas, energía y recursos, compras, residuos, empleo, accesibilidad y formación, información y compromiso con el consumidor.

3.3 El Sector Privado como Socio Estratégico de las medidas del Plan y su compromiso con la Sustentabilidad

Toda planificación a largo plazo que responda a una estrategia país como es el caso del PFETS, que afianza un modelo de calidad turística y sustentabilidad, asumiendo un fuerte compromiso con el concepto de turismo responsable y el cuidado del medio ambiente necesita del compromiso del sector privado.

El PFETS tiene como socio estratégico a la Cámara Argentina de Turismo (CAT) entidad madre del sector empresarial del turismo y la hotelería que nuclea en su seno a asociaciones tales como FEHGRA, AHT, AHRCC, AAVYT Y FEDECATUR entre otras.

El concepto de sustentabilidad adquiere su real dimensión al incorporar las empresas del sector conceptos alineados a calidad, desarrollo turístico sustentable, estándares ambientales, optimización de procesos y responsabilidad social empresaria. El uso eficiente de la energía y ahorro, el entrenamiento y capacitación del personal en el uso de los recursos, la interacción con la comunidad en la que se inserta la empresa; las reformas en infraestructura para minimizar el impacto sobre el medio ambiente y los planes para el manejo de residuos, permiten otorgar un valor diferencial a numerosos establecimientos hoteleros y de servicios turísticos. Todo lo mencionado, forma parte de un plan integral a largo plazo que se encuentra implícito en la cultura empresaria.

Para esta investigación, se relevará el comportamiento respecto a los criterios de sustentabilidad desarrollado durante estas últimas dos décadas por las entidades que nuclean a las empresas hoteleras de todo el país, que reseñamos a continuación:

3.3.1 La Asociación de Hoteles, Restaurantes, Confiterías y Cafés (AHRCC)

La entidad tiene personería jurídica nacional desde 1905 y representa a distintos sub sectores agrupados en Cámaras de manera independiente: Hoteles, Restaurantes, Confiterías y Cafés. Su sede central se encuentra en la Ciudad de Buenos Aires, donde ofrecen cursos de capacitación y asesoramiento en el área legal, gastronómica y hotelera.

Los fundamentos y principios que persigue esta institución desde su origen responden principalmente a los intereses de empresas pequeñas del sector en cada uno de sus rubros, razón por la cual tienen un conocimiento profundo y actualizado de la problemática de cada especialidad, y sus profesionales están especializados en temas puntuales. La AHRCC se encuentra orgánicamente dentro de la Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la Republica Argentina (FEHGRA) y aporta a este, su principal fuerte en capacitación orientado a los más altos estándares de calidad en gastronomía hotelera.

- **AHRCC y la Sustentabilidad**

La asociación agrupa una cantidad de miembros de histórica trayectoria en la actividad turística que dedican sus esfuerzos a cumplir con las normas de calidad, seguridad e higiene establecidas por el sector público. En este sentido, es preciso destacar su compromiso con los estándares de calidad que regulan el comportamiento de la actividad económica de las empresas dentro del turismo. Por otro lado, es un actor muy activo en el área legal- administrativo, dado que ofrece asesoramiento profesional sobre consultas contables e impositivas, auditorias y cuestiones relacionadas al derecho laboral que contribuye a mejorar las relaciones contractuales. Su rol institucional, actúa como mediador entre el sector sindical y el sector empresarial de manera profesional e idónea en la resolución de conflictos, fortaleciendo la relación público-privada.

Esta entidad cuenta con un Instituto de formación superior de enseñanza hotelero gastronómico (ISEGH) donde se dictan cursos de capacitación orientado a la calidad, los negocios y la innovación entre otros, referentes a las distintas áreas del sector turismo.

En este punto, cabe subrayar que las dos principales actividades que lleva a cabo la institución, se relacionan con la dimensión social e institucional de la sustentabilidad, reconociendo que tanto sea en capacitación orientado a la calidad, como en su

intervención en las relaciones laborales contribuyen a una mejora en el entorno social donde se emplazan las empresas asociadas y favorecen a la comunidad local.[7]

3.3.2 Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina (FEHGRA)

A partir de 1941 y con el objeto de representar a la actividad hotelera y gastronómica en el comité consultivo honorario de la Comisión Nacional de Turismo se constituyó FEHGRA, la primera organización de su tipo en el país cuyo objetivo es defender los intereses del sector y colaborar en el desarrollo de la hotelería, la gastronomía y el turismo. En el presente, la entidad agrupa a más de 50.000 establecimientos gastronómicos y hoteleros, nucleados en las 63 filiales establecidas en las siete regiones: Ciudad de Buenos Aires, Provincia de Buenos Aires, región Noreste, región Noroeste, Patagonia, región Cuyo y región centro del país. Estos 50.000 establecimientos se desglosan en 15.000 alojamientos hoteleros en sus diversas modalidades y 35.000 restaurantes, bares, cafés y confiterías. Si bien esta entidad es posterior a la AHRCC, su presencia y representación se extiende sobre todo el territorio nacional, no solo por sus miembros directos, sino también por sus relaciones institucionales, dado que es miembro de la CAT, la Unión Industrial Argentina (UIA) y la Cámara Argentina de Comercio y Servicios (CAC). Además, extiende sus relaciones internacionalmente siendo miembro de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Asociación Internacional de hoteles y restaurantes (AHRA) y la Organización Mundial del Turismo (UNWTO).

- **FEHGRA y la Sustentabilidad**

La amplia red de relaciones con las distintas entidades mencionadas le permite estar actualizado en la temática sustentable. Sus vínculos nacionales e internacionales son ejes claves compatibles a la dimensión institucional de la sustentabilidad.

Según la opinión de Lopez Ibañez, la mayoría de los proyectos o casos que se dan en argentina sobre sustentabilidad o iniciativas sustentables provenientes de las instituciones, surgió a partir del impulso que le dio hace algunos años la Secretaria de Turismo de la Nación con las normas de calidad y su certificación correspondiente (especialmente para la hotelería). Hoy en día existe una presión, demanda y exigencia

[7] http://www.ahrcc.org.ar/inicio

internacional que hace que la sustentabilidad este más presente en todos los proyectos vinculados al turismo y por añadidura la hotelería también.

En respuesta a ello, esta institución, realiza acciones que son afines a los objetivos sustentables. Una de su principal actividad es la promoción de eventos gastronómicos, como es la feria anual HOTELGA y el Torneo Federal de Chefs cuyo objetivo es promover la capacitación profesional del sector orientado a elevar los niveles de calidad. En ese sentido, la institución lanzó en septiembre de 2019 la Marca GASTRO (Calidad Gastronómica Argentina) que consiste en una certificación de ámbito nacional para los restaurantes que, independientemente de sus características y oferta gastronómica, destaquen por su gestión de calidad y la mejora continua para brindar experiencias únicas a sus clientes.

Otro de sus aportes significativos, es la oferta de los diversos cursos capacitación en fiscalidad, tributación y derechos laborales donde se actualizan acuerdos salariales para los empleados del sector.

Esta institución además, reconoce la necesidad de mantener un vínculo de respeto hacia los derechos sociales impulsando la adhesión de todos sus miembros al código de ética, como así también, pone en valor el hecho de fortalecer normas claras de auditoría entre los entes público-privado. Paralelamente se encarga de publicar informes sobre el sector turístico donde se exponen indicadores de coyuntura, seguimiento sobre la marcha de la actividad económica y novedades fiscales macroeconómicas.[8]

Al igual que la información que nos brindo nuestro informante Fabián Pique, existe una colaboración tanto desde las instituciones FEHGRA y AHRCC, como así también desde el sector público a favor de la sustentabilidad. En ambos casos, se hacen recomendaciones sobre buenas prácticas, manuales, guías, cursos y charlas de capacitación sobre el tema.

FEHGRA en particular, enfocó su preocupación en materia ambiental relativo a la energía sustentable, por lo cual, ha publicado en 2005 y 2009 manuales sobre el uso racional de energía para establecimientos hoteleros y gastronómicos de la República Argentina. FEHGRA (2009)

[8] http://www.fehgra.org.ar/

3.3.3 Asociación Hotelera de la República Argentina (AHT)

La Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina es una organización sin fines de lucro con amplia trayectoria, reconocimiento y presencia en todo el territorio nacional fundada en febrero de 1977. Agrupa y representa a los hoteles más importantes del país distinguidos por la calidad de sus instalaciones y la excelencia de los servicios brindados a sus huéspedes. Según nuestro entrevistado López Ibáñez, la AHT tiene por objetivo expandir su red de afiliados hacia el interior del país, dado que los primeros en adherirse fueron las grandes cadenas de hoteles cuatro y cinco estrellas ubicados en las principales capitales de las provincias.

La AHT apoya los intereses del sector hotelero y turístico conjuntamente con el sector público y privado, para fortalecer la competitividad de sus asociados y dar respuesta a sus necesidades.[9]

- **AHT y la Sustentabilidad**

La asociación ha tomado el paradigma sustentable como un horizonte donde plantea sus objetivos para la industria hotelera y el turismo. Firme a esta convicción, creo el Instituto Tecnológico Hotelero (IHT) donde ofrece cursos de capacitación empresarial que genera y promueve constantemente herramientas fundamentales para ayudar a los establecimientos hoteleros.

Según la información provista por José David, estos cursos están alineados a políticas sustentables que tratan el concepto de la economía circular para ayudar a concientizar a las empresas sobre los sistemas de producción más limpia y se dirigen además, a los empleados de las organizaciones a incorporar buenas prácticas sustentables en sus tareas laborales.

El IHT desarrolla además otras actividades que puedan dar soluciones a los desafíos que enfrentan el turismo y la hotelería en el escenario de la sustentabilidad. En ese sentido, destacamos puntualmente dos. La primera es el desarrollo de un área estratégica denominada Observatorio Económico Hotelero (OEH) destinada a la búsqueda de indicadores macroeconómicos, turísticos y hoteleros confiables para su estudio y análisis que sean capaces de revelar información sobre la evolución, desempeño y perspectivas de este sector en el país.

[9] https://www.ahtra.com.ar/

La segunda, es una iniciativa que propone ofrecer a los establecimientos hoteleros herramientas prácticas para la innovación y gestión eco eficiente y sustentable de sus instalaciones. Si bien la entidad ofrece actividades dirigidas al sector privado, nuestro informante Fabián Pique confirma que existe una clara intención de la entidad en direccionar sus esfuerzos alineados al concepto sustentable reforzando la relación público- privada. Esta directiva tomó forma estratégicamente desde el año 2009, cuando la institución se sumó al Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable del Ministerio de Turismo de la Nación. En esa misma dirección, en 2011, promueven el "Concurso de Hotelería Sustentable" denominado “Hoteles Mas Verdes” que persigue los siguientes objetivos para el sector:

- Promover la eco-innovación y la gestión ambiental de la hotelería como factor de mejora y oportunidad de diferenciación en el mercado turístico.
- Incentivar el desarrollo de proyectos en la industria de la hotelería y el turismo que integren la sustentabilidad ambiental, económica y social.
- Favorecer la difusión en el rubro de hotelería y el turismo de las buenas prácticas y el “estándar” de gestión sustentable en hoteles.
- Reconocer y premiar en el marco de la actividad las mejores iniciativas y proyectos, prácticas y modelos de gestión de la sustentabilidad en la hotelería.

El concurso además, está reconocido de forma internacional por Global Sustainable Council (GSTC) y por la OMT con el premio ULISSES[10] . A nivel nacional, es avalado por la Secretaria de Turismo de la Nación y a partir de 2018, la Secretaria de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación promociona el proyecto en la Feria anual internacional de Turismo (FIT) con el fin de trabajar en una agenda conjunta de futuros proyectos. En febrero de 2019 declaro de interés ambiental al concurso “Hoteles más Verdes” mediante la resolución 40/2019 publicada en el boletín oficial.

En lo referente al concurso, existen dos categorías para participar: las buenas prácticas dirigidas a instituciones públicas o privadas donde participan en su mayoría estudiantes afines al turismo y las eco etiquetas dirigidas a establecimientos hoteleros que obtienen un certificado de sustentabilidad para sus empresas. En ambos casos se ofrece un

[10] La Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina (AHTRA) léase también (AHT) fue galardonada con el Premio Ulises de la OMT a la Innovación en las Organizaciones No Gubernamentales, por su Programa Hoteles mas verdes en la versión de Eco etiquetado de Hotelería Sustentable

premio en dinero para los ganadores de manera que sirva como incentivo a la participación de todo el territorio nacional. Los requisitos para las dos categorías, remiten a conceptos de adhesión voluntaria y contribuyen a tomar una o varias acciones que implique hacer, ejecutar o llevar a cabo la implementación concreta de la sustentabilidad en hechos medibles que den como resultado la labor de las empresas en el proceso cotidiano de prestación de servicios. Según Lopez Ibañez existe un interés particular desde la institución en sumar al concurso hoteles más verdes a los hoteles más pequeños, de dos y tres estrellas y a todo tipo de hospedaje dado que hasta el momento la mayor tendencia a incorporar esta gestión sustentable proviene de grandes cadenas hoteleras de categoría cuatro y cinco estrellas.

El jurado responsable de evaluar los mejores proyectos, está constituido por representantes de los siguientes organismos públicos y privado:

- Secretaria de Turismo (SECTUR),
- Cámara Argentina de Turismo (CAT),
- Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina (AHT),
- Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina (FEHGRA),
- Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM),
- Global Consultoría Turística,
- Sector académico público y privado y
- eventualmente organizaciones vinculadas a la sustentabilidad.

El criterio que toma el jurado para la certificación de hoteles categoriza en tres niveles según su alcance de aprobación sobre los estándares de desempeño de sustentabilidad de mayor a menor exigencia, propuestos por el programa (Oro, Plata y Bronce).

Los principios de la eco etiqueta están alineados a los Criterios Globales de Turismo Sustentable (GSTC-I) y además, toma en consideración la reglamentación del Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM) que es el representante de Argentina en la organización ISO, en la Comisión Panamericana de Normas Técnicas (COPANT) y en la asociación MERCOSUR (AMN).

Las normas fueron elaboradas en forma conjunta con la Secretaria de Turismo (SECTUR) en virtud de un convenio entre las entidades, para reglamentar lo siguiente:

- Normas sobre Sistemas de Gestión Ambiental ISO-IRAM 14001 y 14050.
- Norma de Sistemas de Gestión de la Calidad IRAM 9000, referido a procedimientos, acciones correctivas y al turista.
- IRAM-SECTUR 42200 referida a la Hotelería. Sistema de Gestión de Calidad, la seguridad y el ambiente y sus siguientes 42210, 42220,42230, 42240 y 42910 dirigida a distintos tipos de alojamientos, clientes, energía, huésped, emergencia, registro, riesgo y sistemas.
- La norma IRAM-ISO 9001 referida a la gestión de calidad.

En el caso de las buenas prácticas, la valoración de los proyectos sustentables se enfoca a las actividades ambientales, sociales y económicas que las empresas puedan realizar.
En el caso de la certificación constituye una herramienta de mejora en la gestión que permite orientar a las organizaciones del rubro hacia una hotelería y turismo más sustentable. Según nuestra entrevista a Fabián Pique, esta distinción es el único certificado a nivel nacional sobre sustentabilidad y más específicamente en el sector hotelero. A nivel gubernamental, no hay ninguna certificación sustentable, ni de carácter nacional, ni provincial, por tanto, lo que se está haciendo actualmente son adhesiones formales para acompañar al concurso "hoteles más verdes", en pos de validar la certificación en un acuerdo de cooperación entre la Secretaria de turismo de la Nación, el Ministerio de Ambiente y los gobiernos provinciales que buscan extender sus relaciones para no hacer una certificación paralela. Es decir que prevalece el consenso de un acuerdo público-privado para avanzar más rápidamente en el tema.

3.4 Política Ambiental y Desarrollo Sustentable para la Gestión Hotelera

El ente gubernamental, en sus distintos niveles ha abordado la temática sustentable a través de instrumentos normativos que se ejecutan desde el ámbito jurídico teniendo en cuenta la variable medioambiental, las inversiones y la inclusión de la actividad hotelera. Como referimos en el capítulo 2 del marco teórico, podemos identificar una serie de leyes que contribuyen a mejorar y proteger el medio ambiente, regulando y controlando el desempeño de las empresas hoteleras.
En el caso de Argentina el marco normativo jurídico vigente es el siguiente:

Tabla 3: *Regulación para la Hotelería Sustentable en Argentina*

Marco normativo	Aplicación	Nivel político administrativo
Ley 25612 Residuos Industriales	Tratamiento de residuos industriales para establecimientos de servicios.	Nacional
Ley 4631 Regulación de Alojamientos Turísticos	Regulación sobre el equipamiento en los hoteles y estándares de seguridad para los equipos, instalaciones, insumos varios o proveedores que contienen PCB contenido nocivo y altamente contaminante para el medio ambiente usado en matafuegos, transformadores, cables y refrigeradores entre otros.	Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Ley 25688 Régimen de Gestión Ambiental de Aguas	"Régimen de gestión ambiental de aguas" gestión eco eficiente sobre el uso y conservación del agua en el proceso de producción del servicio en hotelería como por ejemplo, conciencia sobre la reutilización de las toallas para los visitantes y equipos de bajo consumo en el lavado de vajillas y blancos.	Nacional
Ley 6038 Régimen de Promoción para el sector Hotelero en	Régimen de promoción que permitió por medio de deducción de montos imponibles, exenciones impositivas y beneficios a los inversores para la construcción de hoteles de turismo internacional.	Ciudad autónoma de Buenos Aires
Ley 18.828 de Hotelería	En el artículo 1, queda expresamente detallado que los establecimientos sujetos a esta ley quedan afectados a los planes nacionales de promoción turística. En proyecto que aun esta en vigencia hasta el año 2015 es el Plan Federal de Turismo Sustentable[11]	Nacional

Fuente: Elaboración Propia a partir de las leyes vigentes en la República Argentina

[11]PFETS(2014)https://www.mininterior.gov.ar/planificacion/pdf/Plan-Federal-Estrategico-Turismo-Sustentable-2025.pdf

Capítulo 4: Análisis del Sector Turístico Hotelero en Argentina

El turismo como actividad económica está integrado por una combinación de factores económicos que describen la actividad del sector turístico hotelero. La lectura e interpretación de los datos que se presentan a continuación influyen en el comportamiento y en la toma de decisiones de las empresas. A través de las informaciones publicadas por instituciones publicas y privadas del sector, podemos aproximarnos al tratamiento que se le da en Argentina al desarrollo turístico y diagnosticar que tanto se acercan, o se alejan del paradigma sustentable. Los datos que se exponen en este capítulo contribuyen a detallar la situación actual del sector turístico y hotelero.

4.1 La Oferta Hotelera

La oferta nos permite dimensionar la actividad económica hotelera, sus características y en función a ello su comportamiento económico. En Argentina, la clasificación se encuentra regulada por la Ley 4631 de alojamientos turísticos donde se establece en el artículo 10, los siguientes tipos clases y categorías para los establecimientos hoteleros:

Tabla 4: *Clasificación y Categorización Hotelera*

Tipo	Clase	Categoría
Hotelero	Hotel	1 a 5 estrellas
	Apart-Hotel	1 a 3 estrellas
	Hotel Boutique	Estándar y Superior
Para-Hotelero	Cama y Desayuno/ Hostal / Bed and Breakfast	Estándar y Superior
	Albergue Turístico/ Hostel	Estándar y Superior
	Hospedaje Turístico/ Residencial Turístico	A/B
Extra- Hotelero	Campamento Turístico/ Camping	-

Fuente: Elaboración Propia a partir de la Ley 4631

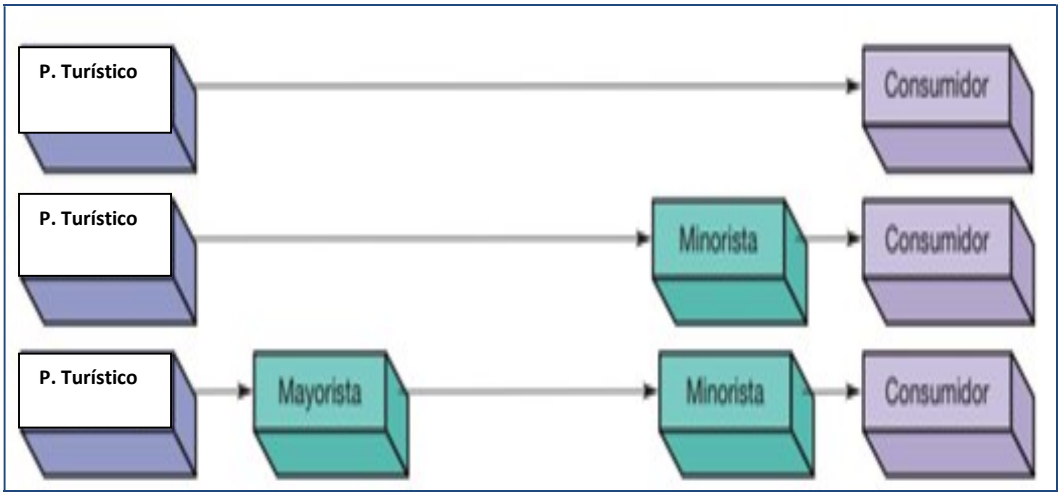
Según los datos estadísticos obtenidos de la plataforma tecnológica para el turismo Yvera (2017) podemos abordar a la dimensión que posee Argentina en cuanto a cantidad. Con una oferta de más de 15.914 establecimientos hoteleros y para-hoteleros dedicados al alojamiento turístico se ofertan aproximadamente 703.800 miles de plazas.

El sector turístico tiene una peculiar diferenciación respecto de otras actividades económicas y esto particularmente se debe a que el propio consumidor es quien debe desplazarse al destino turístico para consumir el servicio.

Por otro lado, los productos turísticos a diferencia de otros productos del mercado son intangibles, es decir, los servicios y traslados condicionan su distribución, por lo tanto, el producto no puede depender sólo de un canal directo, sino que en su gran mayoría existen actores intermediarios.[12]

En la siguiente figura, observamos los diferentes canales de distribución:

Figura 8: *Canales de Comercialización Hotelera*



Fuente: Elaboración propia adaptado de Kotler et al 2011

La figura revela además, cómo son las conexiones para efectuar las reservas de alojamiento. Según el Informe Económico Hotelero (IHT) publicado en 2019, la provincia de Buenos Aires y la provincia Córdoba utilizan principalmente el canal de comercialización directo (P. Turístico-Consumidor). En cambio, la región Norte, Litoral y Patagonia, la modalidad de reserva es más equitativa entre los distintos canales.

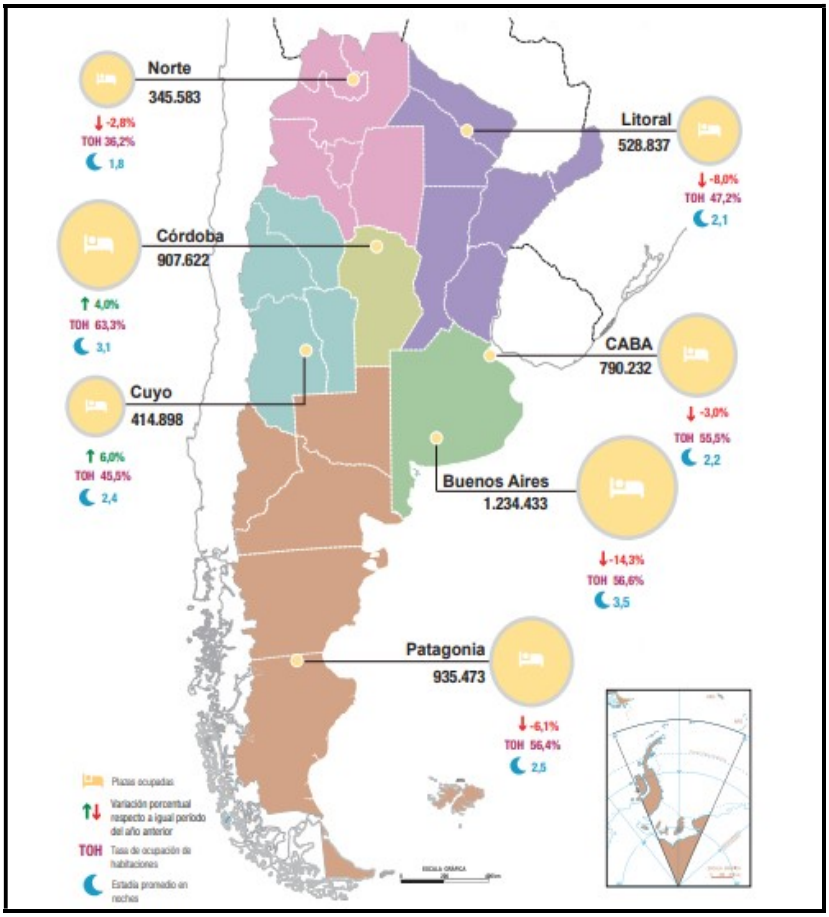
De acuerdo al Programa de las Naciones Unidas para el medio ambiente (UNEP), la sustentabilidad debe estar integrada en cada eslabón del proceso de los canales de comercialización. En otras palabras, los operadores turísticos deben trabajar con socios que contribuyan a favor de una política que cumpla con los estándares sustentables.

[12] Kotler et al 2011. Marketing Turístico 5ta Ed. Pearson Educación S.A. Madrid

4.2 Características de la Oferta del Sector

La actividad turística en Argentina, no solo registra una regulación desde el aspecto legal para ordenar su clasificación, sino que además, incorporo en sus temas de agenda políticas el Plan Federal de Turismo Sustentable que sirvió para ordenar los datos del sector turístico. De esta iniciativa, el sector hotelero puede identificar la demanda por regiones geográficas.

Figura 9: *Regiones Turísticas*



Fuente: INDEC 2019

Figura 10: *Referencias sobre Regiones Turísticas*

Regiones / Referencias	Norte	Litoral	Córdoba	CABA	Cuyo	Buenos Aires	Patagonia
Plazas Ocupadas	345.583	528.837	907.622	790.232	414.898	1.234.433	435.473
Variación %	- 2,8%	- 0,8%	+ 4,0%	- 3,0%	+6,0%	- 14,3%	- 6,1 %
TOH Tasa de ocupación de Habitaciones	36,2%	47,2%	63,3%	55,5%	45,5%	56,6 %	56,4%
Estadía prom. noches	1,8	2,1	3,1	2,2	2,4	3,5	2,5

Fuente: Elaboración propia en base la INDEC

En la Figura 9, se puede apreciar la distribución en el territorio de la capacidad hotelera total del país. En términos sustentables también nos estaría indicando su relación con la capacidad de carga de cada región. Este registro revela la cantidad de habitaciones ocupadas y disponibles por categoría de alojamiento, para el periodo de febrero de 2019.Nos está indicando la cantidad de turistas que arribaron en ese mes al destino.

Se debe mencionar además, que sólo se toman los datos de un periodo, debido a que en hotelería rige el concepto de estacionalidad; es decir que en algunas estaciones del año hay establecimientos que permanecen cerrados.

El índice de capacidad hotelera, junto con su ocupación, también contribuye a establecer un panorama turístico, en el cual se puede dimensionar la magnitud y alcance que tenga la hotelería dentro del sector y reconocer en ella un aliado estratégico para promocionar productos sustentables.

Por otro lado, la clasificación especifica de los datos, le proporciona suficiente información al sector de las empresas hoteleras como oportunidades de inversión en negocios sustentables de acuerdo al crecimiento y diversificación del mercado en la categoría a la que pertenece.

4.3 La Demanda Hotelera

El estudio de mercado del sector hotelero permite tener un amplio escenario de la realidad sobre cambios en el consumo, los intereses sociales, la dinámica de los turistas, las interrelaciones comerciales y esta información sirve tanto para las estrategias de las empresas como para las políticas públicas que proponen los gobiernos. La demanda, representa lo que falta por hacer y lo que se puede mejorar según las exigencias del entorno, de los actores, los organismos internacionales y los turistas.

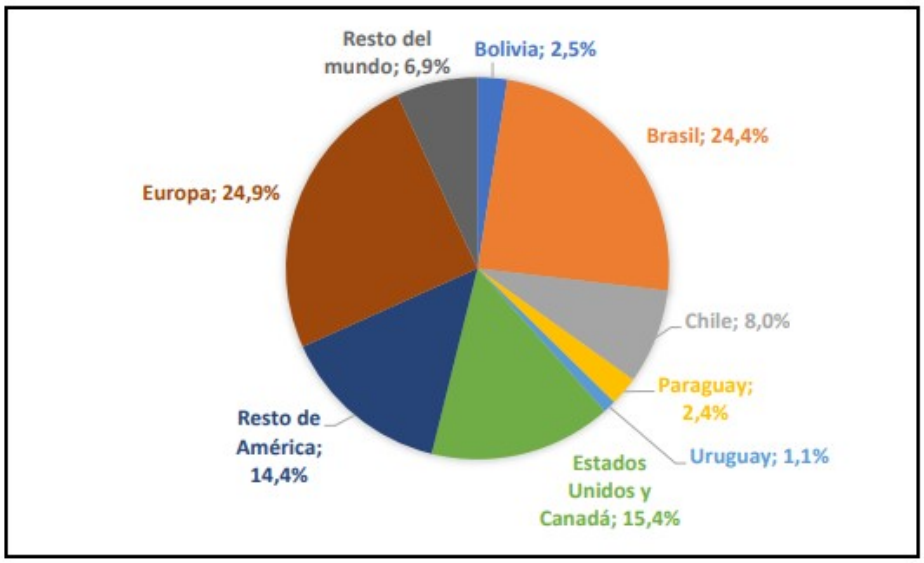
En el caso de la oferta, representa cómo es la situación actual del turismo y la hotelería al día de hoy, quiénes han previsto la sustentabilidad en sus proyectos turísticos y que empresas responden al escenario que plantea la sustentabilidad en su aspecto social, económico y ambiental.

Los datos que informan sobre la demanda en el sector se miden en estadísticas. La información se obtiene de los turistas, viajeros y visitantes que ingresan al país.

Según el Informe económico hotelero elaborado por la Asociación Hotelera Argentina (AHT), en marzo 2019 la llegada de turistas (por vía aérea) fue estimada en 339,2 mil personas, con un incremento interanual de 25,7%. Las causas del aumento de visitantes provenientes del exterior fué impulsada por la inflación y el tipo de cambio.

Según este informe la procedencia de los turistas es la siguiente:

Figura 11: *Arribo de Turistas por País de Origen*



Fuente: IHT Enero 2019- Indec 2019

Los datos observados en la figura 11 aseveran que los turistas no residentes arribados al país durante enero de 2019 provienen principalmente de Europa, seguidos por Brasil, Estados Unidos y Canadá.[13]

Conocer la procedencia de los visitantes, nos brinda un panorama sobre las exigencias o expectativas que desea obtener el turista en su experiencia, si es relevante o no para ellos la cuestión sustentable al momento de vacacionar y elegir su alojamiento o actividades turísticas.

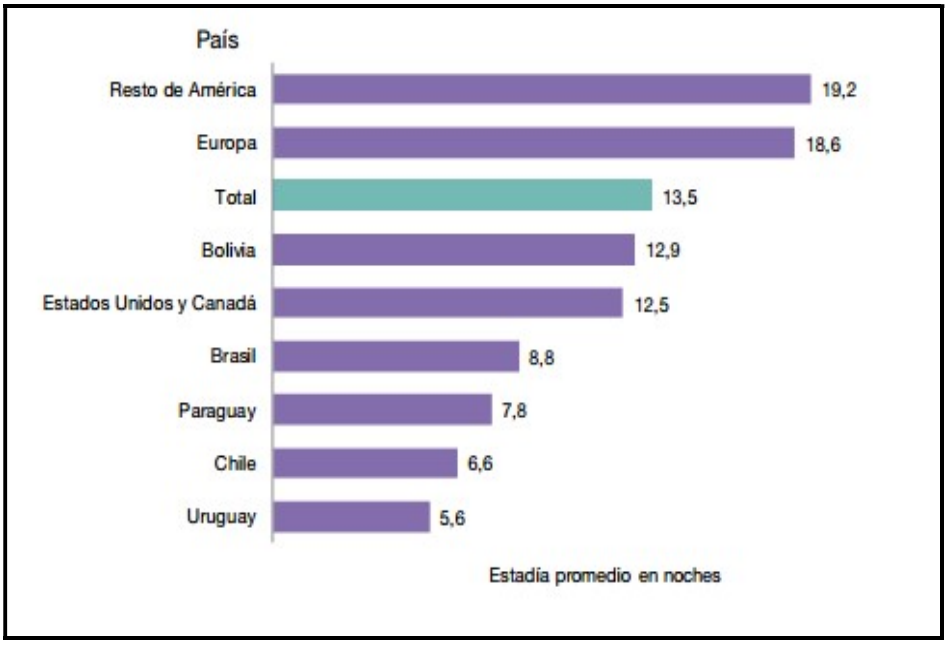
Respecto a la estadía promedio de los turistas no residentes en el país, nos permite conocer cuánto tiempo estará disponible el consumidor y cuál es la calidad de servicio óptima que podemos ofrecerle en ese periodo de tiempo.

Por otro lado describe las tendencias del crecimiento del mercado marcando una clara expansión de visitantes interesados en el turismo argentino proveniente de América y Europa.

Durante el mes de enero, la mayor estadía promedio se observó en los turistas residentes de Europa, con 21,5 noches, mientras que los turistas provenientes del resto de América, tuvieron una estadía media de 17,2 noches. En cambio, la estadía promedio en febrero revelo lo siguiente:

[13] Recuperado de https://www.indec.gob.ar/uploads/informesdeprensa/eti_04_19.pdf

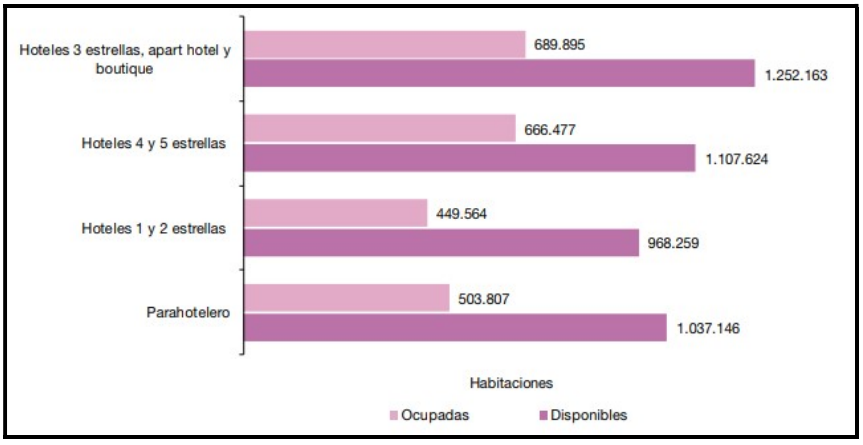
Figura 12: *Estadía Promedio del Turista Internacional en Argentina*



Fuente Indec Informe 2019 Estadísticas de Turismo Internacional

El crecimiento del mercado se puede medir según la categoría de alojamiento del total habitaciones disponibles. Este dato nos permite identificar cuáles son las categorías con mayor volumen de ocupación de turistas. Los índices en febrero de 2019 revelaron que el mayor valor corresponde a establecimientos de 3 estrellas, apart hotel y boutique, seguido de los hoteles 4 y 5 estrellas, luego hoteles 1 y 2 estrellas y por último a alojamientos para hoteleros.

Figura 13: *Crecimiento de Mercado por Categoría Hotelera*



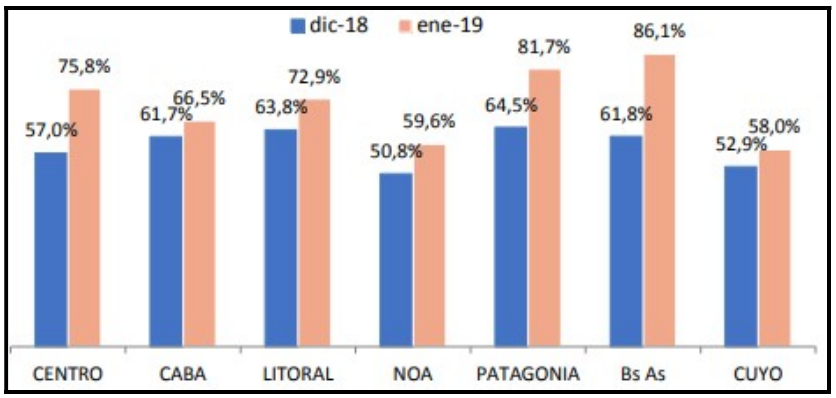
Fuente: INDEC 2019

4.4 Ocupación Hotelera

El siguiente dato, destaca la variable del crecimiento en la capacidad hotelera que tuvieron las regiones geográficas comparando los meses de diciembre de 2018 y enero de 2019.

En el informe consultado, la provincia de Buenos Aires fue la región con el porcentaje de ocupación mas elevado, con un valor promedio de 86,1%, le sigue la región Patagonia con 81,7%, Córdoba (Centro) con 75,8%, Litoral con 72,9%, la Ciudad de Buenos Aires (CABA) con 66,5%, Norte (NOA) con 59,6% y la región de Cuyo con 58%

Figura 14: *Crecimiento de la Ocupación Hotelera*



Fuente: Instituto Tecnológico Hotelero (AHT 2019)

El análisis de datos, nos permite aproximarnos a conocer en que región se encuentran los hoteles que mas experiencia adoptan en el intercambio con el turista dado el incremento en el flujo de visitantes, este dato en el marco sustentable es ideal para influir y apoyar las acciones responsables por sus clientes y del mismo modo puede usarse esta información como un canal de comunicación y retroalimentación hacia proveedores y entidades públicas locales. UNEP (2005)

4.5 Rentabilidad Hotelera

El aspecto más interesante desde el mundo de los negocios es la rentabilidad, sabemos ya que ningún empresario estará dispuesto a invertir en sustentabilidad si esto no le va a representar ganancias a futuro. Hay que mencionar además, que el sector hotelero, debido a su dimensión, contribuye de forma significativa a la economía local y nacional a través de los resultados de rentabilidad y la creación de empleo. Virgen Aguilar, C (2014) Según la publicación del Instituto Tecnológico Hotelero de 2019, el índice

económico de rentabilidad, arrojó resultados en alza con un aumento del 53% del total de los establecimientos.

Simultáneamente se registraron alzas en los siguientes regiones: En primer lugar, Ciudad de Buenos Aires con un aumento en promedio del 79%, en segundo lugar, en la lista la región del Litoral con un 77%, luego la región patagónica con un 56%, Córdoba 50%, Provincia de Buenos Aires 53%, Norte 39% y Cuyo 31%. IHT, (2019) todos los casos en el periodo estacional de alta temporada de verano (generalmente de mayor ocupación que el resto de los meses) comparativo Dic. 2018 contra Ene 2019.

¿Por qué es importante este índice para la sustentabilidad? Porque generalmente los hoteles más rentables son lo que presentan mejor predisposición para invertir en innovación y participan más de certificaciones internacionales AHT, (2019)

4.6 Recursos Humanos en los Hoteles

Un recurso muy valorado para la sustentabilidad es el índice de empleo, por esta razón, el IHT mide la cantidad de recursos humanos fijos que cada región emplea en promedio por establecimiento. Así los resultados entre diciembre de 2018 y enero de 2019, revelan que la región del Litoral obtuvo un promedio de 57 puestos de trabajo fijo por establecimiento, la Ciudad de Buenos Aires y Cuyo un promedio de 55, Patagonia estima 31 puestos en promedio, el Norte y Córdoba mide 31 empleos y Provincia de Buenos Aires 24 puestos en promedio.

Es preciso reiterar que el turismo posee periodos de estacionalidad, es decir que cada región del país tiene temporadas de acuerdo al clima y que se clasifican como alta, media y baja. En el primer caso, se registra una mayor cantidad de visitantes atraídos por las características del destino y luego baja la cantidad de visitantes en las otras dos categorías (media y baja). En general los meses de Diciembre y Enero representan para Argentina, la temporada alta en casi todas las regiones. Se debe agregar a lo expuesto, que el sector hotelero se caracteriza por su fuerte dependencia de este índice, lo cual repercute, desde el punto de vista laboral, en la inestabilidad del empleo fijo y la alta tasa de rotación de personal. Por esta razón, solamente se toman los recursos humanos fijos en el cálculo de empleabilidad para darle mayor consistencia e impacto al informe.

En este contexto aumentaron, en un 14% del promedio, la contratación de empleados fijos en los establecimientos todas las regiones, respecto del periodo anterior (Diciembre 2017-Enero 2018). Puntualmente el sector hotelero intenta reflejar cuantitativamente su contribución al mercado de trabajo, al trabajo decente y crecimiento económico.

Capitulo 5: Casos Prácticos de Aplicación de medidas de Sustentabilidad

El dato actualizado que ofrece el Informe Nacional Argentino sobre el Desarrollo Humano (PNUD), verifica que el estado realiza varias acciones a favor de la sustentabilidad, entre ellas: regula a las empresas para el cumplimiento de la legislación ambiental, apoya a las instituciones en la formación de recursos humanos y aprueba incentivos fiscales y el financiamiento.

Si bien algunas de las acciones mencionadas tienen mayor injerencia en algunas ciudades o regiones del territorio nacional más que en otros, este dato evidencia, que el comportamiento empresario tuvo una respuesta favorable hacia la sustentabilidad durante las últimas dos décadas. También se consideran otras motivaciones que son de interés para las empresas al momento de aplicar medidas sustentables: la competitividad en el mercado turístico y la responsabilidad social empresaria comprometida en el sentido ético Etkin, J (2015).

Es preciso mencionar, que las actividades responsables por parte de los empresarios permiten, no solo una contribución a la sociedad y a su propia economía, sino que también les da beneficios estratégicos en cuanto a diferenciación y posicionamiento en el sector. Daloia (2018).

En este escenario y teniendo en cuenta las consideraciones particulares del sector turístico, se mencionan a continuación aquellos instrumentos que se aplican al turismo y la hotelería.

5.1 Aplicación de la Eco Eficiencia

La Asociación Hotelera Argentina, recomienda a todos sus miembros aplicar el concepto de eco eficiencia considerando que se trata de un principio fundamental para alcanzar la sustentabilidad. Las empresas que incorporan eco eficiencia a sus procesos productivos alcanzan lo siguiente:

- Reducir el consumo de materiales y energía mediante prácticas de ahorro y eficiencia.
- Minimizar la dispersión de contaminantes.
- Fomentar la reutilización, reciclaje y compras ecológicas.
- Maximizar el uso de las energías renovables.
- Alargar la vida útil de las instalaciones a través del mantenimiento responsable de las mismas.

- Alentar el consumo de productos locales.
- Divulgar los atractivos regionales, culturales y naturales a los clientes.
- Incrementar la calidad y la oferta del servicio a través de la innovación y el desarrollo sustentable sin aumentar el consumo de recursos.

5.2 Aplicación de Buenas Prácticas para el Sector Hotelero

A partir de los años 90 el sector hotelero comienza a desarrollar iniciativas para promover la incorporación de buenas prácticas ambientales en la actividad empresarial. Internacionalmente son conocidas: la Iniciativa Ambiental de Hoteles Internacionales (IHEI) y el Programa Green Globe 21.

El programa Green Globe 21 se encuentra constituído por un grupo de inversores que representa al Sector Privado de Viajes y Turismo (WTTC) a nivel mundial. Esta organización promueve la adopción de buenas prácticas ambientales en todas las actividades ligadas al turismo, incluyendo instalaciones hoteleras, y ofrece información a través de su página web donde se encuentran manuales específicos para cada sub sector turístico.[14]

La IHEI es una iniciativa creada hace mas de 20 años por los directivos de doce cadenas hoteleras multinacionales (entre ellas Inter Continental Hotels Group, Hilton, Accor y Marriot) con el fin de promover mejoras del comportamiento ambiental en el sector a nivel mundial.

Entre las Guías de Buenas Prácticas desarrolladas por esta organización hay que mencionar la publicación " Gestión Ambiental para Hoteles. La guía de buenas prácticas para la industria".

Por su parte, en Latinoamérica, es preciso destacar los estudios sobre buenas prácticas en hotelería que desarrollaron los países de Chile FEDETUR, Perú, con el Manual de Buenas Prácticas en Gestión de Servicios para establecimientos de hospedaje y Argentina, con el concurso de Hotelería Sustentable basado en la eco eficiencia y buenas prácticas ambientales en la gestión hotelera presentado por la Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina (AHT).

El sector privado ha aprovechado favorablemente las buenas prácticas y normas orientadas a la sustentabilidad. Las empresas de servicios y la hotelería en particular, es uno de los rubros que se muestra cada vez más involucrada en las políticas del turismo

[14] https://greenglobe.com/

sustentable y este hecho, obliga a quienes pertenecen al sector, a buscar nuevas formas de gestión para adaptarse y satisfacer la demanda creciente de los turistas y los gobiernos. González D, Vargas J (2017).

En el futuro las organizaciones que desean subsistir en el aspecto económico social y ambiental deberán estar a la vanguardia de las exigencias del paradigma sustentable.

El medio de aplicación de buenas prácticas para el sector hotelero son guías o manuales que describen diversos tipos de actuaciones sobre el medio ambiente y tratan en detalle pasos para el alcance de medidas preventivas durante la prestación del servicio. Generalmente estos manuales suelen incluir normas acordes a la legislación ambiental vigente en cada país.

Los ejemplos de guías y manuales que se detallan en este capítulo se han desarrollado en las últimas dos décadas y se encuentran vigentes. Entre ellos, podemos identificar en primer lugar los de origen internacional, que han sido pioneros en aparecer para la gran comunidad turística. Su contenido trata aspectos generales sobre la sustentabilidad en sus tres ejes social, ambiental y económico. Los temas que se desarrollan tienen una perspectiva amplia y general en donde orientan a justifican la practica sustentable como una meta.

Las recomendaciones versan sobre la gestión interna de las empresas referidas a áreas específicas entre las cuales se destaca la capacitación del personal, el uso eficiente de los recursos disponibles y la cadena de suministros.

Otro aspecto a destacar de los instrumentos internacionales es su particular injerencia al cumplimiento de las normas ISO para la estandarización de procesos productivos y de este modo encaminar todas las acciones de la organización hacia la calidad.

En líneas generales los instrumentos nacionales incorporan los lineamientos internacionales y además dedican sus actividades a fortalecer las relaciones con los turistas para alcanzar la concientización de sus prácticas y a cooperar con los destinos creando asociaciones con los proveedores locales.

A continuación, se menciona una lista detallada de manuales y guías de buenas prácticas de reconocimiento nacional e internacional elaboradas por entidades oficiales y dirigidas al sector turismo.

Hemos considerado además, para esta investigación, aquellas que dirigen especialmente recomendaciones para la hotelería.

Tabla 5: *Manuales o Guías de Buenas Prácticas para el Sector Turismo*

Alcance	Institución y origen	Manual /Guía
Internacional	Programa del medio ambiente de las Naciones Unidas (UNEP) 2005-2006	Guía de Gestión de Operaciones Turístico Responsables
	Asociación Peruana de Turismo Aventura y Ecoturismo (APTAE) en conjunto con Comisión de Promoción del Perú y Rainforest Alliance (2007)	Manual de Buenas Prácticas para el Turismo Sustentable- Hacia un turismo responsable
	Rainforest Alliance Cedes centrales Holanda (Amsterdam) Estados Unidos (Nueva York) (2008)	Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para comunidades de Latinoamérica. Guía para el pequeño y mediano empresario de hospedaje
	Fundación Vida Silvestre Argentina y el Fondo Mundial para la Naturaleza (WWF) (2011)	Guía de Buenas Prácticas Hoteleras
Nacional		
Peru	Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2008)	Manual de Buenas Prácticas de Gestión de Servicios para Establecimientos de Hospedaje
Chile	Federación de Turismo Chile (2011)	Compendio de Buenas Prácticas Sustentables Chile por un turismo Sustentable: Manual de Buenas prácticas sector Turístico[15]
Argentina	Asociación de Hoteles y Turismo de la República Argentina (2011)	Eco eficiencia y buenas prácticas en la Gestión Hotelera
Argentina	Secretaria de Turismo Argentina (2012)	Manual de Buenas Prácticas sustentables de la provincia de Buenos Aires para hotelería
Chile	Corporación del fomento de la producción (CORFO). SYNERGY C&C E.I.R.L. (2013)	Manual práctico de Turismo Sustentable
Argentina	Ministerio de Turismo y Ministerio de Energía y Minería (2017)	Como ser una organización turística sustentable. Guía para Alojamientos restaurantes y agencias de viajes

Fuente: Elaboración Propia

[15] http://www.chilesustentable.travel/wp-content/uploads/2013/08/ManualGenericoBaja2.compressed.pdf

Los Manuales o Guías para el sector hotelero tienen una particular característica acerca de concientizar a las organizaciones sobre los impactos de su actividad sobre el ambiente. En ese sentido, la implementación eco eficiente sobre los procesos se observa con mayor énfasis en gran parte del contenido hacia el manejo de residuos y el uso de los recursos agua y energía, no sólo por los impactos que pueden provocar en el ambiente, sino además, por el beneficio económico que da como resultado el uso eficiente de los recursos.

Por otro lado, se observa una clara intención en destacar el valor cultural de las comunidades locales incentivando la contratación de proveedores de la región y la puesta en marcha de acciones de responsabilidad social hacia la comunidad donde se emplaza la empresa. Las recomendaciones mencionadas son las siguientes:

Tabla 6: *Acciones Sustentables para el Sector Hotelero*

Área	Recomendación
Ahorro de energía	Consiste en: reducir el consumo de energía con el uso eficiente de las fuentes de energía y /o la sustitución de su uso por energías renovables
Ahorro de agua	Comunicar todas las medidas al turista y al empleado sobre el ahorro del consumo de agua e implementar sistemas de reutilización del recurso
Gestión de residuos	Prevenir la generación de residuos desde el origen y durante el servicio, reutilización de productos y reciclaje
Manejo de Sustancias Peligrosas	Eliminar el vertido de aceites, grasas y sustancias toxicas por los desagües sin tratamiento. Cumplir con los controles de sanidad, toxicológicos, análisis de aguas residuales y emisiones de gases.
Compras	Adquirir los insumos necesarios para la producción de bienes y servicios a proveedores que cumplan los mismos estándares de calidad y respeten las normas de protección ambiental
Áreas protegidas y la preservación de la biodiversidad	Contribuir con las áreas protegidas que se encuentran dentro de propiedades hoteleras, la empresa y sus huéspedes pueden colaborar con donativos económicos o acciones especificas para su conservación
Contribución al desarrollo de la comunidad local	Contratar personal local respetando las leyes laborales vigentes en la comunidad. Colaborar con donaciones de dinero y/o insumos necesarios a entidades locales, instituciones religiosas y o fundaciones y asociaciones civiles que persigan fines de bien común como la asistencia médica, investigaciones científicas o tecnológicas y tareas educativas.
Patrimonio cultural	Fomentar el respeto hacia las comunidades originarias, sus manifestaciones y prácticas culturales, religiosas y creencias. Promover actividades turísticas de encuentro cultural e Incorporar en su oferta artesanías y productos de la zona.

Fuente: elaboración propia a partir de los Manuales y Guías de Buenas Practicas

5.3 Casos de Buenas Prácticas en los Hoteles Argentinos

Los hoteles han implementado algunas medidas relacionados con la sustentabilidad, la mayor tendencia en los proyectos presentados hasta la fecha es la de abocarse a las cuestiones ambientales (tratamiento de residuos, vertidos, restauración de la naturaleza, paisaje y suelos) en cumplimiento de las políticas ambientales vigentes mencionadas en el capitulo cuatro. Sin embargo, muchos hoteles se enfocaron a la sustentabilidad, realizando buenas prácticas de manera voluntaria e incluso sin ser requeridas por ninguna norma ambiental.

En la siguiente tabla se muestran las propuestas ganadoras del concurso "Hoteles Mas Verdes" durante el período (2013-2018):

Tabla 7: *Buenas Prácticas de los Hoteles Argentinos*

Año	Hotel	Propuesta
2013	Palo Santo Hotel Ciudad de Buenos Aires	Construcción verde: Diseño de infraestructura sustentable que consistió en la presencia de jardines verticales, materiales, aislaciones e instalaciones que favorecen al ahorro de agua, energía y aire. Fue el primer hotel de estas características en Latinoamérica
2014	Argoth Hotel Wellness & Bussiness, La Plata Provincia de Buenos Aires	Construcción de un edificio intrínsecamente sustentable
2015	ComplejoTurístico Cabañas Cayasta-Cayasta, Santa Fe	Implementación de un sistema de gestión sustentable que consiste en capacitar a su personal y educar al huésped en una conciencia ecológica. Incorporación de innovaciones tecnológicas a favor del medio ambiente
2016	Intercontinental Buenos Aires - Ciudad de Buenos Aires	El hotel diseño un Sistema de Manejo Sustentable (SMS) para lograr la mejora continua de todos los aspectos socio-económicos, culturales, ambientales, salud y seguridad mediante procesos documentados por la compañía.
2017	Hotel UTHGRA Los Cocos. Los Cocos, Córdoba	El hotel propone un "circulo virtuoso" donde participan 3 actores (Comunidad-Huésped-Hotel) que desarrollan acciones y tareas en conjunto para generar conciencia y practicas solidarias
2018	Hotel Los Silos	Estrategia de Sustentabilidad a través de un modelo sustentable de negocio entre varias sociedades para la oferta de servicios (Casino, Hotel, Spa, Centro de convenciones y restaurantes) quienes adoptaron el enfoque de los ODS adoptando los lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI)

Fuente: Elaboración Propia a partir del concurso Hoteles Mas Verdes AHT 2013-2018

5.4 Aplicación de Eco etiquetas

En los términos de la OMT, el concepto de eco-etiqueta en el sector turismo mide la calidad de una instalación, establecimiento, hotel u otro tipo de aojamiento destinado a este servicio y además, está relacionado con la gestión y la calidad medioambiental aunque en algunos casos tienen ciertos componentes sociales.

El reconocimiento de las empresas turísticas a través de las eco etiquetas tuvo una gran evolución desde los años 90 hasta ahora, periodo en el que fue evaluado por distintos organismos internacionales en cuestiones de medio ambiente (UNEP) y los negocios Organización Mundial del Comercio (WTO).

En principio, las eco etiquetas fueron una iniciativa de asociaciones empresariales, como es el caso de la de la Asociación Hotelera de Turismo AHT de Argentina, que desde 2011 ofrece certificaciones de este tipo.

En otros casos, la certificación es otorgada por organizaciones internacionales más relacionadas con el cuidado del ambiente, como por ejemplo; la organización sin fines de lucro Rainforest Alliance que promueve activamente la acreditación internacional de sistemas de sustentabilidad en turismo. En nuestro país se encuentran alojamientos certificados por esta última desde el año 2013. Un ejemplo de ello es la Posada Puerto Bemberg en Misiones distinguido por Rainforest Alliance en 2019.

La necesidad de acreditar la sustentabilidad, ha dado origen a las certificaciones conocidas en el turismo, y especialmente en los alojamientos, como eco etiquetas. Esto quiere decir, que las empresas eligen voluntariamente implementar un sistema de producción de sus servicios bajo los criterios de sustentabilidad.

El sector hotelero, hasta el momento, se ha inclinado mayormente hacia acciones que implican el cuidado ecológico, pero en general se está trabajando cada vez más, para que también puedan encontrar acciones a favor de la economía y la sociedad local. AHT (2018).

El proceso de valoración para obtener una eco etiqueta consiste en ser auditado por un tercero, en donde se ofrece una garantía por escrito que confirma las condiciones del producto, proceso, servicio o gestión con los requisitos de la norma. Moo, L, Santander L (2014). Por otro lado, la certificación obtenida a través del eco-etiquetado busca informar, garantizar seguridad y satisfacción al cliente, de modo que los consumidores puedan distinguir aquellos productos y servicios turísticos que cumplen con ciertos requisitos de sustentabilidad. PNUMA, OMT (2006)

Este instrumento permite además, identificar fácilmente cuales son las empresas que están cumpliendo con las normas de cuidado ambiental para que el resto de los actores que componen el sistema turístico sean tour operadores, gobiernos y consumidores, quienes puedan decidir darles su apoyo.

Habría que decir también, que los gobiernos pueden facilitar políticas para respaldar los procesos de certificación, a través de las eco-etiquetas por ejemplo, a través del apoyo financiero e incentivos varios: el marketing, y la comunicación, la difusión, y la promoción de la participación de los empresarios turísticos locales en estas iniciativas.

5.5 Casos Internacionales de Eco Etiquetas

Para el sector turismo existen diversas distinciones que ayudan a describir el funcionamiento y los criterios de sustentabilidad. Como hemos mencionado en el capítulo 2 del marco teórico conceptual, las empresas que obtienen estos certificados cumplen con regulaciones ambientales. Existen distintas entidades oficiales que garantizan el comportamiento de la organización dentro de ciertos criterios estándar a través de un sello característico que facilita su reconocimiento tanto para otras entidades como para los turistas.

A continuación mencionaremos ejemplos de aplicación que poseen validez internacional:

5.5.1 Green Globe 21

Es una eco etiqueta versátil, aplicable a todo tipo de actividades turísticas sean empresas tour operadores, hoteles u otro tipo de alojamiento, transporte o destinos turísticos.

El estándar de evaluación que utiliza Green Globe se basa en los siguientes acuerdos internacionales:

- Criterios Globales del Turismo Sustentable.
- Alianza Global para Criterios de Turismo Sustentable (STC Partenership).
- Criterios de referencia de la Red de Certificación de Turismo Sustentable de las Américas.
- La Agenda 21 y los principios para el desarrollo sustentable aprobados en la Cumbre de la Tierra en Rio de Janeiro de las Naciones Unidas en 1992.
- Normas de la Organización Internacional de Normalización (ISO) 9001, 14001, 19011.

Por su parte la norma ISO 14001 exige a la empresa crear un plan de gestión ambiental que incluya objetivos, metas, políticas y procedimientos para alcanzar el cuidado medioambiental mediante actividades definidas, capacitación de personal, documentación y un sistema de control sobre los avances realizados.
Aunque esta última norma no es aplicable únicamente al sector turístico ni hotelero, se trata de un reconocimiento a tener muy en cuenta en la comunidad turística internacional. Por esta razón Green Globe la incluye en sus ítems de requisitos. (Virgen Aguilar CR, 2014).

5.5.2 Biosphere Responsible Tourism (Turismo Responsable de la Biosfera)
Es una certificación voluntaria promovida por el Instituto de Turismo Responsable (ITR) que reconoce y certifica que la empresa apuesta a la gestión sustentable. Por ejemplo un hotel "Biosphere" tiene en cuenta la conservación del hábitat de la vida en la tierra, la satisfacción de los turistas y el aumento de la calidad de vida de la población local.
El ITR distingue entre cuatro etiquetas distintas:

- "Quality for Life", para hoteles situados en Reservas de la Biosfera y en sitios naturales declarados Patrimonio de la Humanidad.
- "Responsible Tourism", de aplicación general a todos los hoteles.
- "Heritage for Life", para hoteles considerados inmuebles de patrimonio histórico o cultural o que están situados en centros históricos o culturales, incluidos los sitios de Patrimonio de la Humanidad.
- "Animal Embassy", para parques temáticos o naturales que preservan la biodiversidad animal.

Desde hace poco el ITR también ofrece la posibilidad de adherirse progresivamente a los estándares del Sistema de Turismo Responsable a través de protocolos de adhesión para cadenas hoteleras y destinos turísticos.[16]

[16] https://www.biospheretourism.com/es

5.5.3 Certificación para la Sustentabilidad Turística (CST) en Costa Rica

Esta eco etiqueta es otorgada por el Departamento de Recursos Naturales, del Instituto Costarricense de Turismo (ITC) y la Comisión Nacional de Acreditación de Costa Rica en el que la certificación de las empresas se evalúa con un grado de puntuación que puede ir mejorando en función a cuatro aspectos:

- Entorno físico-biológico: la interacción de la empresa con el ambiente circundante, observándose cuestiones como el tratamiento de aguas residuales, la protección de la flora y la fauna.
- Planta de servicio: los aspectos relacionados con los sistemas y procesos internos de la empresa, en cuanto a gestión de residuos, así como el empleo de sistemas de ahorro energético y de recursos.
- Cliente externo: las acciones que realiza la dirección para sensibilizar al cliente y su invitación a participar en las labores de puesta en marcha de las políticas sostenibles de la empresa.
- Entorno socioeconómico: la identificación e interacción con las comunidades locales adyacentes, analizándose, por ejemplo, si los hoteles colaboran al desarrollo de la región mediante la generación de empleo.

A través de un cuestionario específico se observa el grado de cumplimiento por parte de la empresa que desea ser certificada.[17]

5.6 Casos de Eco etiquetas en Argentina

La aplicación de eco etiquetas en Argentina se efectúa bajo el concurso de Hoteles Mas Verdes. La certificación implica haber adoptado una gestión basada en los Índices del Reporte Global (GRI)[18] entendida además como "la aplicación continua de una estrategia global preventiva e integral a procesos, productos y servicios a fin de aumentar la eco eficiencia y reducir los riesgos para los seres humanos y el ambiente" Bernal A, Beltran C, Marques A, (2016).

El resultado de aplicar una política alineada a los estándares internacionales propuestos por el GRI consiste en que las empresas u organizaciones industriales y de servicios mejoren su desempeño ambiental y sus procesos desde una perspectiva sustentable.

[17] https://www.turismo-sostenible.co.cr/

[18] Global Reporting Initiative es una institución internacional avalada por el PNUMA y la organización de Coalición para Economías Ambientalmente Responsables (en ingles CERES)

El objetivo óptimo es adecuar progresivamente al marco regulatorio ambiental en todos sus niveles y reportarlos mediante informes que demuestren la autenticidad de los datos publicados. David J, (2016).

El protocolo de eco etiquetado aplicado para la hotelería, llevado a cabo por la Asociación Hotelera de la República Argentina, se regula según la versión 4 del GRI, donde cada aspecto o categoría a es un indicador que corresponde a la Tabla GRI[19] que describimos a continuación.

Para alcanzar la certificación en hotelería se hace uso de indicadores de gestión donde se mide:

- Desempeño Social.
- Desempeño Ambiental.
- Desempeño Económico.

En el aspecto Social, según lo manifestado por el entrevistado José David, los indicadores se clasifican en tres ítems: capacitación y educación, grupos de interés y comunidades locales.

En el primer punto, se mide la cantidad en promedio de horas anuales dedicadas a instruir al personal desglosado por sexo y por categoría laboral. Otra unidad de medida es calcular los resultados de aprobados del curso brindado en porcentajes como resultado de evaluaciones. Para el caso de los grupos de interés para el rubro hotelero, se elabora una lista que puede integrar: turistas, empleados, propietarios y accionistas, clientes, consumidores, competidores, medios de comunicación, entidades financieras, grupos activistas, gobierno y administración pública, proveedores, competidores, asociaciones de comercio, sindicatos y grupos políticos. A través de ellos, se identifican tendencias, se clasifican datos y demás reportes como la labor que lleva a cabo el instituto de Observación Hotelero y el INDEC. El dato identifica las cuestiones y problemas claves de la participación resultante de su actividad como por ejemplo: identificar tendencias a partir de su influencia.

Por último, los índices que refieren a las comunidades locales se miden en dos aspectos, el primero es a través de la cantidad de operaciones expresadas en porcentajes como resultado de implementar programas de desarrollo, evaluaciones de impacto y grado de

[19] Tabla GRI recuperado en 1 de junio de 2019 de https://portal.kutxabank.es/kutxabank/memorias/2016/memoria_RSE/es/6_tablaGRI_1.htm

participación de la comunidad local. El segundo, en cantidad de actividades de acción social y voluntariado de la empresa a la comunidad local.

En la Dimensión Ambiental, se utiliza un indicador sobre la biodiversidad, el cual describe los impactos más significativos que se derivan de las actividades, los productos o servicios sobre el ambiente. Para ello se contabiliza el número de especies incluidas en la lista roja de la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN) y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran afectados por las operaciones. Otro dato sobre el cual trabaja este indicador es la unidad de medida del recurso agua. En ese caso se tiene en cuenta el volúmen de captación total según la fuente y luego se lo compara con el porcentaje de ese total fue reciclado y reutilizado.

El siguiente recurso en esta dimensión son los residuos, para lo cual se calcula el peso total de los mismos y de ese número, que cantidad y tipo de tratamiento reciben. Por último, el control se enfoca en la energía eléctrica. Para regular su consumo, se evalúa de qué forma se puede alcanzar la reducción de cantidad de voltios reemplazando equipamiento e instalaciones de bajo consumo.

Finalmente, **la Dimensión Económica** en Argentina, se mide a través de indicadores que surgen de informes elaborados por distintas entidades. Algunos de ellos se exponen en el capitulo cuatro referidos a: turismo receptivo y emisivo, ocupación hotelera y rentabilidad hotelera. En el caso de los dos primeros la entidad que se encarga de la recolección de datos es el INDEC a través de encuestas que registran cantidad de turistas desglosado por sexo, país de origen y cantidad de turistas nacionales que egresan del país. Otro tipo de encuestas registra el promedio de pernoctaciones desglosado por región y total de pasajeros, entre ellos residentes y no residentes.

Esta institución además, calcula la inflación con el indicador denominado Índice de precios al consumidor (IPC) en donde se evalúa la variación por mes y por rubro que cada consumidor adquiere sobre una determinada cantidad de bienes y servicios de manera regular, en este caso, los que pertenecen al sector turístico.

Por otro lado, la AHT se encarga de realizar reportes que analizan datos obtenidos de la Administración General de Ingresos Públicos (AFIP) donde se calcula el resultante de ganancias, impuestos y contribuciones e ingresos brutos sobre las ventas.

Adicionalmente la AHT, aporta un indicador sobre las reservas efectuadas por canales de distribución, en el cual se mide el promedio de reservas en porcentajes según el canal de comercialización, por región y categoría.

El último índice que considera esta dimensión proviene del Banco Central de la Republica Argentina (BCRA) que registra la variación en el tipo de cambio, sobre el cual incide el precio de los bienes y servicios.

5.7 Aplicación de los Principios de la Economía Circular a la Hotelería

Las empresas, según el rubro de su actividad económica, han encontrado diversos caminos para aplicar la teoría de la economía circular de acuerdo a sus necesidades. España es uno de los países que ha alcanzado interesantes avances aplicando esta teoría en la práctica hotelera.

Los principios fundamentales son los siguientes:

- **Eco concepción:** el criterio refiere a que el producto o servicio debe considerar los impactos ambientales durante todo su ciclo de vida. Esto implica que su elaboración desde su origen hacia su consumo final debe estar integrado en la premisa sustentable.
- **Economía de la Funcionalidad**: Consiste en la acción de poseer lo menos posible en dos aspectos particulares que se repiten frecuentemente en la producción de bienes y servicios. Por un lado, prioriza el uso antes que la adquisición y por otro, opta siempre en primer lugar por adquirir un servicio intangible antes que un bien tangible.
- **Segundo uso**: es el criterio que más identifica el concepto de economía circular dado que destaca un eslabón del ciclo de retroalimentación al reintroducir en el circuito económico aquellos productos que ya han cumplido con la necesidad del consumidor. En lugar de ser desechado, se le busca en el caso posible, otra finalidad.
- **Reutilización**: a diferencia del segundo uso, donde se trata de eliminar el concepto de descartable, la reutilización refiere al tratamiento que se le da a los residuos o partes de ellos que todavía pueden funcionar para la elaboración de nuevos productos.
- **Reparación**: recurrir como primera opción a arreglar algo que se encuentre en mal estado o dañado en lugar de sustituirlo.
- **Reciclaje:** es un término conocido y bastante utilizado, sin embargo, para este principio se enfoca en aprovechar al máximo los materiales que se encuentran en los residuos.

- **Valorización**: Consiste en transformar en energía aquellos residuos que no se pueden reciclar.

Los principios aplicados al sector hotelero pueden ser variados según la categoría y tamaño del hotel. En la siguiente tabla, se toman los siguientes ejemplos con el fin de contextualizar los principios mencionados:

Tabla 8: *Economía Circular aplicado a la Hotelería*

Ejes	Ejemplos
Eco-concepción	Utilización de productos 100% orgánicos. Envases biodegradables y mínima cantidad de elementos de unión como adhesivos y mínimo uso de envoltorios en los productos. (contenedor recargable de jabón)
Economía de la Funcionalidad	Alquilar equipos de lavandería en lugar de comprarlos y que se vuelvan obsoletos, de igual modo se puede dar con el uso del mobiliario en los hoteles
Segundo uso	Los hoteles sustentables, sugieren el uso responsable de las toallas, comunicando al turista la opción de reutilizarla en un segundo uso antes de enviarla a la lavandería.
Reutilización	Reutilización de aguas grises, aguas residuales domesticas provenientes de la limpieza de utensilios, baños y lavandería (excepto aquellas que provienen del inodoro) Estas aguas pueden ser depuradas para reutilizarlas en el riego de jardines o las cargas de cisternas de inodoros
Reparación	Tener un sistema de control cíclico de mantenimiento por el uso de las instalaciones y el equipamiento.
Reciclaje	En el caso de los hoteles el reciclaje es producto del trabajo en conjunto con los proveedores y consiste en la separación de residuos, reutilización de envases de vidrio y otros tipos de envases (productos de limpieza y Amenities)
Valorización	Minimizar el uso de residuos no reciclables o separarlos y destinarlos a plantas de incineración para aprovechar su combustión.

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de Fundación para la Economía Circular. España http://economiacircular.org/wp/?page_id=62

Los principios y ejemplos mencionados para la hotelería también pueden observarse en los manuales de buenas prácticas y el uso eco eficiente de los recursos publicados en Latinoamérica, por tanto podemos afirmar que estos principios demuestran eficientemente su aplicación universal para la gestión hotelera sustentable.

Reflexiones Finales

Al finalizar este trabajo de investigación, podemos abordar al resultado sobre una síntesis que contempla las siguientes consideraciones: el paradigma sustentable replantea los vínculos, las relaciones, las visiones hacia el futuro desde una mirada amplia, positiva y esperanzadora. En tal sentido, esta tesis pretende sumar esfuerzos en explicar que es necesario concebir este modelo sustentable por encima de otras posibilidades.

La actividad turística requiere considerar distintos puntos de vista multidisciplinarios por su dimensión y alcance. En ese sentido, las ciencias económicas reformula sus fundamentos sobre productividad y eficiencia para la actividad del turismo, poniendo en valor los conceptos teóricos sobre economía circular y dejando atrás definiciones heredadas de desarrollo económico, modos de producción y de consumo. Esta nueva concepción transforma, de mayor a menor escala, el sistema económico e impacta sobre los modelos administrativos y de gestión de las empresas en donde se puede reconocer una transición lenta pero inevitable hacia una nueva forma de hacer y pensar el turismo.

Por otro lado, es preciso destacar que estamos atravesando un momento contemporáneo en donde existe la voluntad internacional de tratar el tema de la sustentabilidad en el turismo, fomentando sobre las instituciones y los gobiernos a asumir la responsabilidad de guiar en su posición de líderes políticos a las instituciones hacia ese horizonte común. Es preciso destacar, en esa misma línea, la actuación de Argentina a partir del Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable que puso de relieve la dimensión institucional como un factor clave e integrador de lo social, económico y ambiental.

El turismo entonces esta transitando un camino de evolución que abre espacios conciliatorios de dialogo, debates y propuestas para acordar objetivos comunes entre lo publico y lo privado y para a contribuir a cambiar una realidad no deseada.

Desde el ámbito académico, es una oportunidad para el turismo y la hotelería para avanzar sobre reformas de gestión y administración empresarial haciendo visibles el "hacer" de los procesos. En ese sentido, queda expuesto que el modelo de gestión de calidad implementado tradicionalmente por las empresas hoteleras ha quedado desactualizado ante las nuevas exigencias y problemáticas actuales. Esta concepción toma mayor énfasis cuando se evidencia que los manuales de procedimiento habituales utilizados para la prestación de servicios han incorporado instrumentos voluntarios sustentables independientemente de las regulaciones ambientales vigentes con las que una empresa debe cumplir para garantizar un servicio de calidad.

Podemos inferir, que el modelo de sustentabilidad en su forma administrativa y de gestión es mucho mas ambicioso con sus propuestas que otros modelos de gestión, no solo por los aspectos teórico-conceptuales y los instrumentos eco eficientes aplicados en los procesos de producción de bienes y servicios, sino porque ambiciona abordar soluciones a una problemática que se instala en cuestiones filosóficas dando una perspectiva holística sobre la sustentabilidad que supera el hecho de maximizar ganancias a través de incorporar mejoras en el proceso de producción.

Si bien es comprensible que las empresas hoteleras persigan intereses económicos porque es parte de su esencia desde el origen, como también es razonable que implementen normas de regulación ambiental que le permitan realizar sus actividades económicas dentro del marco legal, es preciso reformular ante el paradigma sustentable preguntas tales como ¿que podemos hacer para que estas empresas se sumen a un propósito mejor del que ya tienen? ¿Como captamos la atención de empresarios para elevarse por encima del interés propio a favor del bien común? ¿Cómo se pueden pensar los negocios del futuro?

Se hace visible, de acuerdo al valioso aporte que han brindado los informantes clave y como resultado del análisis para este trabajo de investigación, que si bien el desarrollo sustentable es inalcanzable, desde el sector público y privado se aúnan esfuerzos para transitar un camino que nos acerca a mejorar como sociedad para las próximas generaciones.

Desde el ámbito privado el turismo también abre un camino hacia una nueva forma de replantear los negocios, las organizaciones, las inversiones y la administración eco eficiente de manera que el desarrollo de la gestión pueda acompañar la velocidad en la que avanza la actividad, considerando entre otros aspectos, la vulnerabilidad del planeta.

La información que han aportado los especialistas entrevistados, también nos revelo que la hotelería es el sector que se encuentra con mayor actividad en avances sobre sustentabilidad, acción que beneficia al turismo y lo dimensiona hacia nuevas líneas de investigación sobre instrumentos de aplicación sustentable, técnicos y administrativos tales como: índices, teorías administrativas y acuerdos que representen un compromiso responsable expresados formalmente en políticas institucionales que le den mayor sustento a la disciplina muchas veces cuestionada desde otros sectores científicos.

Por ultimo, mencionar que del resultado de la investigación se identificó un avance en el cumplimiento de la aplicación de los instrumentos sustentables propuestos para la actividad en su carácter normativo, económico y significativamente voluntario por parte

del sector privado. En gran parte este progreso se debió a las iniciativas, planificación y compromiso que ha asumido el sector público, guiando a través de sus políticas un rumbo definido a mejorar el modelo de desarrollo del país.

Bibliografía

Acosta A, (2015) El Buen Vivir como alternativa al desarrollo. Algunas reflexiones económicas y no tan económicas.
https://www.researchgate.net/profile/Alberto_Acosta7/publication/281403295_El_Buen_Vivir_como_alternativa_al_desarrollo_Algunas_reflexiones_economicas_y_no_tan_economicas/links/597f20e40f7e9b8802ebaaac/El-Buen-Vivir-como-alternativa-al-desarrollo-Algunas-reflexiones-economicas-y-no-tan-economicas.pdf

Acuña E, Valderrama Y (2017). La Ecoeficiencia y el equipamiento turístico en los hoteles de tres estrellas en la ciudad de Huaraz en el año 2013. Peru.
http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2361/T033_44300582_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

AHT (2011) Hacia una Hotelería Mas Verde y mas Sustentable.
https://es.slideshare.net/jorgevallina/hacia-una-hotelera-ms-verde-y-sustentable-aht-2011

AHT (2011) Ecoeficiencia y buenas practicas ambientales en la gestión Hotelera. Formagrupo. Buenos Aires.

AHT (2018, 2019) Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina. Páginas oficiales consultadas: www.aht.com.ar
www.ahtra.com.ar

Agüero J, (2007) Teoría de la Administración: Un campo fragmentado y multifacético.
http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357935466001

Badii M (2017) Desarrollo sustentable: fundamentos, perspectivas y limitaciones. Innovaciones de Negocios.
http://revistainnovaciones.uanl.mx/index.php/revin/article/view/15/12>.

Bernal A, Beltran C, Marques A, (2016) Producción más limpia: una revisión de aspectos generales.
https://pdfs.semanticscholar.org/db16/4fdb7d0f57e86481b004d15007b5b4ae0e12.pdf

CALTUR (2012) Manual de Buenas Practicas de Gestión de Servicios para establecimientos de Hospedaje. Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Lima

CEPAL (2017) Evaluaciones del desempeño ambiental: Perú.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/42527/1/S1600240_es.pdf

Cerda E, Khalilova A (2017) Economía Circular.
https://es.scribd.com/document/375478121/CERDA-y-KHALILOVA-pdf

Cordova P (2019) Auditoria medioambiental y la responsabilidad de las buenas practicas ambientales en la empresa hotelera Casa Boutique spa encantada EIRL. Perú.
http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/UNSAAC/4263/253T20191050_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cruz MA, Agaton, D Fonseca A, (2018) El agua desde la economía circular: Base para el turismo sustentable y el desarrollo en Acapulco http://ru.iiec.unam.mx/4277/1/3-Vol2_Parte2_Eje12_Cap1-058-Cruz-Agaton-Anorve.pdf

Dalioa R (2018) Opinan 15 empresas lideres sobre los nuevos desafíos de la sustentabilidad. Diario Ámbito Financiero. https://www.ambito.com/opinan-15-empresas-lideres-los-nuevos-desafios-la-sustentabilidad-n4027828

David J (2016) Apuntes de capacitación hotelera. Instituto Tecnológico Hotelero Argentino centro CAPCITAHT

Degregori, C, Ludwing H (2006) Cultura, Poder y Desarrollo Rural. Pág. 451 http://desarrollo.mcvicious.com/sepia/wp-content/uploads/2018/07/SEPIA-XI-TRUJILLO-2005.pdf#page=451

Etkin J (2016) Apuntes de posgrado MBA. Resumen del libro: La doble moral de las organizaciones. Capitulo 2, 3, 4, 6 y 12.

Etkin J (2016) Apuntes do posgrado MBA. Resumen del Libro: Gestión de la Complejidad en las Organizaciones. Capitulo 7

Etkin J (2016) Resumen del Libro: Política, Gobierno y Gerencia de las organizaciones. Capitulo 15, 16, 17, 18, 19 y 20.

Fayol H. (1961) Administración Industrial y General .El Ateneo. Buenos Aires.

FEHGRA (2009) Manual de uso Racional de Energía para Establecimientos Hoteleros y Gastronómicos de la República Argentina.
http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/manual_energia___fehgra_0.pdf

Galeano E (2001) Las Palabras Andantes. Recuperado de
https://static.telesurtv.net/filesOnRFS/news/2015/04/13/laspalabrasandantes.pdf

Gallopin G (2006) Los indicadores de desarrollo sostenible: Aspectos conceptuales y metodológicos. Ponencia realizada para el Seminario de expertos sobre Indicadores de Sostenibilidad en la formulación y seguimiento de políticas. Fodepal. Santiago de Chile.

Gemelli, A (2008) Estrategia de Turismo Sustentable en Reservas de la Biósfera y Sitios Ramsar. PNUD /Secretaria de Ambiente y Desarrollo Sustentable de Argentina.

González D, Vargas J (2017) La Economía Circular como Factor de la Responsabilidad Social. Universidad de Guadalajara. México. ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/grm/ecoyun/201713.pdf

Gudynas E (2011) Debates sobre el desarrollo y sus alternativas en América Latina: Una Breve Guía Heterodoxa.
http://www.gudynas.com/publicaciones/capitulos/GudynasDesarrolloGuiaHeterodoxaFRLQuito11.pdf

Hernandez Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio P, (1991) Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill. México DF.

Heredia, F (2010) Tratado de la Empresa. Tomo II A. Cap. 18. Primera Edición. Buenos Aires. Abeledo Perrot S.A

Herrscher, E (2013) Negocios, Sociedad y Valores.1ºed. Ciudad de Buenos Aires: EDICON

Iglesias C (2013) Aplicación de criterios de calidad para evaluar la gestión ambiental en destinos turísticos de reciente desarrollo en Argentina. XII Jornadas Nacionales de Investigación en Turismo. VI Simposio.

Iglesias C (2014) Calidad de Servicios y Satisfacción al Cliente. Buenos Aires. Ed: Centro Cultural de la Cooperación Floreal Gorini y Universidad Nacional de Quilmes

Iglesias C (2019) Apuntes de VII Coloquio y Jornada de Turismo Universidad Nacional de Quilmes (UNQ) Apertura y diálogos temáticos sobre Turismo y Sustentabilidad.

Kent, P (2008) Responsabilidad Social para el Desarrollo Sustentable. En Vicente M, (Comp.) Fundamentos para la administración de organizaciones (447). Argentina: Pearson Educación.

Kent, P (2016) Sustentabilidad Socio-Ambiental de las mi pymes Argentinas. Buenos Aires. Argentina: Buyatti

Klose ME (2013) Principios de sostenibilidad en hoteles http://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/3145/Mormeneo_Klose_Estefania.pdf?sequence=1

Larocca H (2008) Principios Fundamentales para la administración de organizaciones. Argentina

Lett LA (2014) Las amenazas globales, el reciclaje de residuos y el concepto de economía circular. https://www.redalyc.org/pdf/2130/213030865001.pdf

Mattos CA (2017) Nuevas Teorías del crecimiento económico: lectura desde la perspectiva de los territorios de la periferia. https://revistas.urosario.edu.co/index.php/territorios/article/view/5618

Moo, M, Santander L (2014) las Eco etiquetas en el Turismo Sustentable http://www.redalyc.org/pdf/1934/193432638004.pdf

Mora Pisco Ll, Vasco Duran M, (2017) Elementos básicos sobre la gestión de calidad en turismo. http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/381/441

Normas ISO (2015) https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es

Normas IRAM-ISO (2015) http://www.iram.org.ar/index.php?id=Catalogo-de-normas http://www.iram.org.ar/index.php?IDM=0&IDN=469&mpal=no&alias=

Ontivero C (2011) Normas de Calidad Aplicadas al sector de Alojamientos turísticos, necesidad de armonización de la legislación aplicable; Caso: Buenos Aires. FCE-Universidad Nacional de La Plata. Recuperado de http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/25769

ONU (2010), Organización de las Naciones Unidas. Informe sobre el Desarrollo Humano. Desarrollo Humano en Argentina: trayectos y nuevos desafíos. Buenos Aires

ONU (2015) Organización de las Naciones Unidas. Proyecto de documento final de la cumbre de las Naciones Unidas para la aprobación de la agenda para el desarrollo después de 2015 (A/69/L.85). Recuperado en 2018 diciembre 12, de http://www.objetivosdedesarrollodelmilenio.org.mx/Doctos/TNM2030.pdf

OMT (2018) Organización Mundial del Turismo. Definición. Recuperado en 14 de diciembre de 2018, de http://www2.unwto.org/es/content/acerca-de-la-omt

PFETS (2014) Plan Federal de Turismo Sustentable https://www.mininterior.gov.ar/planificacion/pdf/Plan-Federal-Estrategico-Turismo-Sustentable-2025.pdf

PNUD (1990) Primer Informe de Desarrollo Humano http://hdr.undp.org/sites/default/files/hdr_1990_es_completo_nostats.pdf

PNUD (2006) Biodiversidad y actores. Itinerarios de concertación. UNESCO. Francia

PNUMA-OMT (2006) Por un Turismo más sostenible: Guía para responsables políticos. https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284411894

Prieto V, Jaca C, Ormazabal M (2017) Recuperado de http://www.um.edu.uy/docs/Economia_Circular.pdf

Reyes Selva A (2011) Influencia de los grupos de Interés en el Turismo Sostenible. Evidencia Empírica del Sector Hotelero Español. Madrid. Recuperado en 20 de mayo de 2019 https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/7595/42494_Reyes_Selva_Anibal.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rodríguez, J; Abreu, J (2009).Legislación de la responsabilidad social empresarial. Revista Daena (International Journal of Good Conscience); 2009, Vol. 4 Issue 2, p188-228, 41p. ISSN 1870-557X.

Rubio MV (2017) La sostenibilidad ambiental del sector hotelero español. Una contribución al Turismo sostenible entre el interés empresarial y el compromiso ambiental.http://arbor.revistas.csic.es/index.php/arbor/article/view/2211/3046

Schoijet, M (2008). Limites del crecimiento y cambio climático. http://www.redalyc.org/pdf/1794/179421221016.pdf

SEGITUR, (2016) Libro Blanco sobre un Turismo Sostenible y Responsable https://www.thinktur.org/media/minubelibroblancoturismosostenible-160123000121.pdf

UNEP (2005) Guía de Gestión de operaciones Turístico Responsables. Programa del medio Ambiente de las Naciones Unidas. Francia

Valcarcel M (2006) Génesis y evolución del concepto y enfoques sobre el desarrollo http://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS15/MGTSV15-01/SEMANA1/71583949-Genesis-y-Evolucion-Del-Concepto-de-Desarrllo.pdf

Virgen Aguilar, C (2014) Turismo y Desarrollo Sustentable. Un Acercamiento al estudio del turismo. http://amestur.org/wp-content/uploads/2015/03/Turismo-y-desarrollo-sustentable_digital.pdf

Anexos

Anexo 1. La Agenda 21

En principio la Agenda 21 (referida al siglo XXI) trata diversos temas referidos a contemplar aspectos de sustentabilidad medioambiental, justicia social y equilibrio económico. Su estructura se divide en 40 capítulos y 4 secciones: Seccion1: Dimensiones sociales y económicas, Sección 2: Conservación y gestión de los recursos para el desarrollo, Sección 3: Fortalecimiento del papel de los grupos (sociales) principales y Sección 4: Medios de ejecución.
El Turismo toma de la Agenda 21 aquellos puntos clave señalando que es su interés promover la actividad adoptando el marco general del desarrollo sostenible tal como se entiende en la Declaración de Río sobre el ambiente y el Desarrollo.

La aplicación sustentable en turismo tiene en cuenta los siguientes puntos:

- El turismo debe ayudar a que la gente lleve una vida sana y productiva en armonía con la naturaleza.
- El turismo debe contribuir a la conservación, protección y restauración del ecosistema terrestre.
- El turismo debe basarse en modelos sostenibles de producción y consumo.
- Las naciones deben cooperar para promover un sistema económico abierto en el cual pueda existir un comercio internacional de servicios turísticos con una base sostenible.
- Turismo, paz, desarrollo y protección ambiental son interdependientes.
- El proteccionismo en la comercialización de servicios turísticos debe detenerse o revertirse.
- La protección ambiental debe constituir una parte integral del proceso de desarrollo turístico.
- Los asuntos de desarrollo turísticos deben manejarse con la participación de ciudadanos interesados, y las decisiones de planificación deben ser tomadas al nivel local.
- Las naciones deben prevenirse mutuamente sobre desastres naturales que puedan afectar a los turistas o a las áreas turísticas.
- El turismo debe usar su capacidad para crear empleos para mujeres y pueblos indígenas en su máxima expresión. El desarrollo turístico debe reconocer y apoyar la identidad, cultura, e intereses de los pueblos indígenas.
- Las leyes internacionales que protegen el ambiente deben ser respetados por la Industria Turística. OMT, (1994)

Fuente: **Virgen Aguilar, C (2014)**

Anexo 2: La Carta del Turismo Sustentable

Realizada en Lanzarote, Islas Canarias, España, en Abril de 1995.
Conscientes de la realidad del turismo como fenómeno de alcance mundial que implica las más altas y profundas aspiraciones de los pueblos, constituyendo un importante elemento para el desarrollo social, económico y político en muchos países.
Reconociendo que el turismo es una actividad ambivalente, dado que puede aportar grandes ventajas en el ámbito socioeconómico y cultural, mientras que al mismo tiempo contribuye a la degradación medioambiental y a la pérdida de la identidad local, por lo que debe ser abordado desde una perspectiva global.
Conscientes de que los recursos en los que se basa el turismo son frágiles, así como de la creciente demanda de una mayor calidad medioambiental.
Reconociendo que el turismo, como posibilidad de viajar y conocer otras culturas, puede promover el acercamiento y la paz entre los pueblos, creando una conciencia respetuosa sobre la diversidad de modos de vida.
Recordando la Declaración Universal de los Derechos Humanos, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, y las diversas declaraciones de Naciones Unidas, así como los convenios regionales, sobre turismo, medio ambiente, conservación del patrimonio cultural y desarrollo sostenible.
Guiados por los principios enunciados en la Declaración de Rio sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, además de las recomendaciones emanadas de la Agenda 21.
Recordando las declaraciones previas en materia de turismo, como la Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial, la Declaración de La Haya y la Carta de Turismo y Código del Turista.
Reconociendo la necesidad de desarrollar un turismo que satisfaga las expectativas económicas y las exigencias ambientales, que no sólo sea respetuoso con la estructura socioeconómica y física de cada destino, sino también con las poblaciones receptoras.
Considerando la prioridad de proteger y reforzar la dignidad humana, tanto de las comunidades locales como de los turistas.
Conscientes de la necesidad de establecer alianzas eficaces entre los principales actores que participan en la actividad turística, con el fin de forjar la esperanza de un turismo más responsable con nuestro patrimonio común.
APELAN a la comunidad internacional, y en particular INSTAN a los gobiernos, a las demás autoridades públicas, a los decisores y profesionales en materia turística, a las asociaciones e instituciones públicas y privadas relacionadas con el turismo y a los propios turistas, a adoptar los siguientes principios y objetivos de esta declaración:

1. El desarrollo turístico deberá fundamentarse sobre criterios de sostenibilidad, es decir, ha de ser soportable ecológicamente a largo plazo, viable económicamente y equitativo desde una perspectiva ética y social para las comunidades locales.
El desarrollo sostenible es un proceso orientado que contempla una gestión global de los recursos con el fin de asegurar su durabilidad, permitiendo conservar nuestro capital natural y cultural, incluyendo las áreas protegidas. Siendo el turismo un potente instrumento de desarrollo, puede y debe participar activamente en la estrategia del desarrollo sostenible. Una buena gestión del turismo exige garantizar la sostenibilidad de los recursos de los que depende.
2. El turismo tendría que contribuir al desarrollo sostenible, integrándose en el entorno natural, cultural y humano, debiendo respetar los frágiles equilibrios que caracterizan a muchos destinos turísticos, en particular las pequeñas islas y áreas ambientalmente sensibles. La actividad turística deberá prever una evolución aceptable respecto a su

incidencia sobre los recursos naturales, la biodiversidad y la capacidad de asimilación de los impactos y residuos producidos.
3. La actividad turística ha de considerar los efectos inducidos sobre el patrimonio cultural y los elementos, actividades y dinámicas tradicionales de las comunidades locales. El reconocimiento de estos factores locales y el apoyo a su identidad, cultura e intereses, deben ser referentes obligados en la formulación de las estrategias turísticas, especialmente en los países en vías de desarrollo.
4. La contribución activa del turismo al desarrollo sostenible presupone necesariamente la solidaridad, el respeto mutuo y la participación de todos los actores implicados en los procesos, tanto públicos como privados. Esta concertación ha de basarse en mecanismos eficaces de cooperación a todos los niveles: local, nacional, regional e internacional.
5. La conservación, la protección y la puesta en valor del patrimonio natural y cultural, representa un ámbito privilegiado para la cooperación. Por parte de todos los responsables, esta actitud implica un auténtico reto de innovación cultural, tecnológica y profesional, que además exige realizar un gran esfuerzo por crear y desarrollar instrumentos de planificación y de gestión integrados.
6. Los criterios de calidad orientados a la preservación del destino turístico y a la capacidad de satisfacción del turista, determinados conjuntamente con las comunidades locales y basados en los principio del desarrollo sostenible, deberían ser objetivos prioritarios en la formulación de las estrategias y proyectos turísticos.
7. Para participar en el desarrollo sostenible, el turismo debe asentarse sobre la diversidad de oportunidades ofrecidas por la economía local, garantizando su plena integración y contribuyendo positivamente al desarrollo económico local.
8. Toda opción de desarrollo turístico debe repercutir de forma efectiva en la mejora de la calidad de vida de la población e incidir en el enriquecimiento sociocultural de cada destino.
9. Los gobiernos y autoridades competentes, con la participación de las ONGs y las comunidades locales, deberán acometer acciones orientadas a la planificación integrada del turismo como contribución al desarrollo sostenible
10. Reconociendo que la cohesión social y económica entre los pueblo del mundo es un principio fundamental del desarrollo sostenible, urge impulsar medidas que permitan un reparto más equitativo de los beneficios y cargas producidos por el turismo. Ello implica un cambio en los modelos de consumo y la introducción de métodos de fijación de precios que permitan la internalización de los costes medioambientales.
Los gobiernos y las organizaciones multilaterales deberían priorizar y reforzar las ayudas directas o indirectas a los proyectos turísticos que contribuyan a la mejora de la calidad medioambiental. En este marco, es necesario investigar en profundidad sobre la aplicación de instrumentos económicos, jurídicos y fiscales internacionalmente armónicos que aseguren el uso sostenible de los recursos en materia turística.
11. Las zonas vulnerables desde el punto de vista ambiental y cultural, tanto las actuales como las futuras, deberán recibir prioridad especial en materia de ayuda financiera y cooperación técnica al desarrollo turístico sostenible. También han de recibir tratamiento especial las zonas degradadas por los modelos turísticos obsoletos y de alto impacto.
12. La promoción de formas alternativas de turismo coherentes con los principios del desarrollo sostenible, así como el fomento de la diversificación de los productos turísticos, constituyen una garantía de estabilidad a medio y largo plazo. Para perseguir este fin, es necesario asegurar y reforzar de forma activa la cooperación regional, particularmente en el caso de las pequeñas islas y áreas de mayor fragilidad ecológica.

13. Los gobiernos, la industria turística, las autoridades y las ONGs responsables del turismo deberán impulsar y participar en la creación de redes abiertas de investigación, difusión, información y transferencia de conocimientos en materia de turismo y tecnologías turísticas ambientalmente sostenibles.
14. La definición de una política turística de carácter sostenible requiere necesariamente el apoyo y promoción de sistemas de gestión turística ambientalmente compatibles, de estudios de viabilidad que permitan la transformación del sector, así como la puesta en marcha de proyectos de demostración y el desarrollo de programas en el ámbito de la cooperación internacional.
15. La industria turística, en colaboración con los organismos y ONGs con actividades relacionadas con el turismo, deberá diseñar los marcos específicos de acciones positivas y preventivas que garanticen un desarrollo turístico sostenible, estableciendo programas que apoyen la ejecución de dichas practicas. Realizarán el seguimiento de los logros alcanzados, informarán de los resultados e intercambiarán sus experiencias.
16. Habrá de prestarse una atención especial al papel del transporte y sus efectos sobre el medio ambiente en la actividad turística, así como al desarrollo de instrumentos y medidas orientadas a reducir el uso de energías y recursos no renovables, fomentando además el reciclaje y la minimización de residuos en las instalaciones turísticas.
17. Con el fin de que el turismo pueda ser una actividad sostenible, es fundamental que se adopten y pongan en práctica códigos de conducta que favorezcan la sostenibilidad por parte de los principales actores que intervienen en la actividad, en particular por los miembros de la industria turística. Dichos códigos pueden constituir instrumentos eficaces para el desarrollo de actividades turísticas responsables.
18. Deberán ponerse en práctica todas las medidas necesarias con el fin de sensibilizar e informar al conjunto de las partes implicadas en la industria del turismo, ya sea a nivel local, nacional, regional o internacional, sobre el contenido y los objetivos de la Conferencia de Lanzarote.

Resolución Final

La Conferencia Mundial de Turismo Sostenible considera imprescindible hacer los siguientes llamamientos públicos:
1. La Conferencia recomienda a los gobiernos estatales y regionales formular, con carácter de urgencia, planes de acción para un desarrollo sostenible aplicados al turismo, en consonancia con los principios enunciados en esta Carta.
2. La Conferencia acuerda elevar al Secretario General de Naciones Unidas la Carta del Turismo Sostenible a fin de que pueda ser asumida por los Organismos y Agencias del sistema de Naciones Unidas, así como por las Organizaciones Internacionales con acuerdo de cooperación con Naciones Unidas, para ser sometida a la Asamblea General de Naciones Unidas.

Resolución sobre el Comité de Seguimiento

Transcurrida la Conferencia Mundial de Turismo Sostenible, una vez aprobada la Carta de Turismo Sostenible y considerando la trascendencia de los acuerdos tomados, se hace necesario prever su futuro. La continuidad de la línea de trabajo y de colaboración ya emprendida es de primera importancia y para consolidarla resulta conveniente y necesario su seguimiento para llevar a cabo y aplicar esta Carta de Turismo Sostenible.
Con este objeto, se adopta el siguiente acuerdo:
1. La creación de un Comité de Seguimiento de la Carta y de su Plan de Acción integrado por las instituciones y agencias internacionales componentes del Comité Organizador de la Conferencia.

2. El Comité de Seguimiento debe velar por la difusión y circulación de la Carta y su mejor aplicación, la realización de actividades que garanticen su continuidad, la detección de situaciones críticas, así como el estímulo a toda clase de entidades públicas y privadas para la mejor instrumentación del turismo sostenible.
3. Este Comité debe impulsar la elaboración de estudios, proyectos y acciones encaminadas a la constitución de situaciones ejemplares de referencia para cada principal problemática a nivel mundial como mejor forma de aplicación de la Carta en relación con los principios del desarrollo sostenible.
4. Este Comité se hará cargo de la elevación y seguimiento de los acuerdos de esta Conferencia y asumirá la responsabilidad de circular y presentar esta Carta ante los protagonistas del Desarrollo Sostenible en la actividad turística, incluyendo a los representantes de la industria turística, organismos gubernamentales, las ONGs, Agencias de Naciones Unidas y otros Organismos Internacionales.

Anexo 3: Código Ético Mundial para el Turismo

Marco fundamental de referencia para el turismo responsable y sostenible, el Código Ético Mundial para el Turismo es un conjunto omnicomprensivo de principios concebido para orientar a los principales actores del desarrollo turístico. Dirigido a gobiernos, empresas turísticas, comunidades y turistas por igual, su objetivo es ayudar a maximizar los beneficios del sector, minimizando a la vez sus posibles consecuencias negativas para el medio ambiente, el patrimonio cultural y las sociedades de alrededor del mundo.

Aprobado en 1999 por la Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo, su reconocimiento dos años después por las Naciones Unidas alentó explícitamente a la OMT a promover el cumplimiento real de sus disposiciones. Aunque el Código no es jurídicamente vinculante, incorpora un mecanismo de aplicación voluntaria a través de su reconocimiento del papel del Comité Mundial de Ética del Turismo, al que las partes pueden remitir cualquier cuestión relativa a la aplicación e interpretación del documento.

Los diez principios del Código cubren ampliamente los componentes económico, social, cultural y ambiental de los viajes y el turismo:

Artículo1: Contribución del turismo al entendimiento y al respeto mutuos entre hombres y sociedades.
Artículo 2: El turismo, instrumento de desarrollo personal y colectivo.
Artículo 3: El turismo, factor de desarrollo sostenible.
Artículo 4: El turismo, factor de aprovechamiento y enriquecimiento del patrimonio cultural de la humanidad.
Artículo 5: El turismo, actividad beneficiosa para los países y las comunidades de destino.
Artículo 6: Obligaciones de los agentes del desarrollo turístico.
Artículo 7: Derecho al turismo.
Artículo 8: Libertad de desplazamiento turístico.
Artículo 9: Derechos de los trabajadores y de los empresarios del sector turístico.
Artículo 10: Aplicación de los principios del Código Ético Mundial para el Turismo.

Fuente: http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/gcetbrochureglobalcodees.pdf

Anexo 4. Pacto Global de las Naciones Unidas

El Pacto Global o el Pacto Mundial de Naciones Unidas (UN Global Compact) es un instrumento de las Naciones Unidas (ONU) que fue anunciado el Foro Económico Mundial (Foro de Davos) en su reunión anual de 1999. Con más 13.000 entidades firmantes en más de 170 países, es la mayor iniciativa voluntaria de responsabilidad social empresarial en el mundo.

Su fin es transformar el mercado global, potenciando un sector privado sostenible y responsable sobre la base de 10 principios en áreas relacionadas con los derechos humanos, el trabajo, el medio ambiente y la corrupción. El Pacto Mundial de Naciones Unidas persigue dos objetivos principales:

- Incorporar los 10 Principios en las actividades empresariales de todo el mundo.
- Canalizar acciones en apoyo de los objetivos más amplios de las Naciones Unidas, incluidos los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Las empresas, sindicatos y organizaciones de la sociedad civil que se unen a la iniciativa, aceptan estos 10 Principios, comprometiéndose a implementarlos a nivel interno y, por lo tanto, a respetar los derechos humanos y normas laborales, a preservar el medioambiente y a actuar con transparencia en sus actividades y operaciones. Además, las entidades que se adhieren al Pacto Mundial deben presentar sus avances en relación a la implementación en sus actividades de los 10 Principios cada año, a través de un Informe de Progreso o Memoria de Sostenibilidad. En estos informes se pone de manifiesto las acciones y políticas que las empresas llevan a cabo para cumplir con estos principios.

Tras la aprobación, en septiembre de 2015, de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, se otorgó el mandato de Naciones Unidas al Pacto Mundial para sensibilizar y ayudar a las empresas a contribuir a la nueva agenda de desarrollo. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible proporcionan a las empresas un marco universal y coherente para guiar sus contribuciones al desarrollo sostenible a nivel local e internacional.

Por lo tanto las empresas adheridas al Pacto Mundial de Naciones Unidas deben trabajar de forma conjunta ambos marcos; los 10 Principios y los 17 ODS; ambos marcos transversales en temáticas y en el fin que persiguen.

El Pacto Mundial se inserta en la lista de iniciativas orientadas a prestar atención a la dimensión social de la globalización. El Pacto Mundial de las Naciones Unidas ha tenido una gran acogida entre empresas, sindicatos, entidades educativas y ONG, pero también ha sido criticada por no tener carácter obligatorio.

Derechos Humanos

Principio Nº 1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.

Principio Nº 2. No ser cómplice de abusos de los derechos.

Ámbito Laboral

Principio Nº 3. Apoyar los principios de la libertad de asociación y sindical y el derecho a la negociación colectiva.

Principio Nº 4. Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.

Principio Nº 5. Abolir cualquier forma de trabajo infantil.

Principio Nº 6. Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.

Medio Ambiente

Principio Nº 7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Principio Nº 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio Nº 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Anti – Corrupción

Principio Nº 10. Las empresas e instituciones deberán trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidos extorsión y soborno.

El Pacto Global o el Pacto Mundial se articula a través de Redes Locales que impulsan la iniciativa a nivel nacional. Ayudan a las empresas a impulsar negocios responsables en diferentes contextos nacionales, culturales y lingüísticos, y facilitan la divulgación, el aprendizaje, el diálogo sobre políticas, la acción colectiva y las asociaciones.

A través de las redes locales, las empresas pueden establecer conexiones locales -con otras empresas y ONG, gobiernos y universidades- y recibir orientación para poner en práctica sus compromisos en sostenibilidad. Si bien las Redes Locales son entidades independientes y auto gestionadas, trabajan en estrecha colaboración con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas en Nueva York y actúan como punto de contacto para las organizaciones adheridas del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en un país.

Fuente: https://www.pactomundial.org/global-compact/

Anexo 5: Red Argentina del Pacto Global

Se trata de la iniciativa de responsabilidad social empresaria local, que cuenta con más de 750 participantes, en 20 provincias. Su objetivo es movilizar al sector empresarial así como al resto de actores a comprometerse con 10 principios universales de las Naciones Unidas y, en consecuencia, con los Objetivos de Desarrollo Sostenible aprobados en la Asamblea General de las Naciones Unidas en Septiembre de 2015.

El cuerpo de Gobierno de la Red Argentina del Pacto Global, se estructura en 28 artículos que persiguen los siguientes objetivos:

a. Promover los diez principios del Pacto Global de las Naciones Unidas en las áreas de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anticorrupción en el país.
b. Promover prácticas sostenibles entre las empresas locales.
c. Contribuir al crecimiento de la iniciativa del Pacto Global de las Naciones Unidas en Argentina.
d. Incidir en las políticas públicas sobre sostenibilidad corporativa.
e. Movilizar al sector privado en apoyo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en proyectos de alianzas con las Agencias del Sistema de Naciones Unidas en Argentina.
f. Administrar y proteger la integridad de la iniciativa del Pacto Global de las Naciones Unidas en el país.

Fuente:
https://pactoglobal.org.ar/wp-content/uploads/2018/08/Cuerpo-de-Gobierno_Red-Argentina-Pacto-Global_2018.pdf

Anexo 6. Los Objetivos del Desarrollo Sustentable 2030

En septiembre de 2015, se aprobó por parte de la Asamblea General de Naciones Unidas, la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y con ella, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Los ODS son el nuevo marco principal de contribución al desarrollo sostenible, compuesto por 17 Objetivos y 169 metas que deben cumplirse antes de 2030, y está dirigida a todos los actores del planeta; los gobiernos, las empresas y sociedad civil. El Pacto Mundial es la iniciativa de Naciones Unidas que cataliza los esfuerzos de empresas y organizaciones en la consecución de los ODS.

- Objetivo 1. Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.
- Objetivo 2. Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible.
- Objetivo 3. Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.
- Objetivo 4. Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.
- Objetivo 5. Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.
- Objetivo 6. Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos.
- Objetivo 7. Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.
- Objetivo 8. Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.
- Objetivo 9. Construir infraestructuras resilentes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.
- Objetivo 10. Reducir la desigualdad en y entre los países.
- Objetivo 11. Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilentes y sostenibles.
- Objetivo 12. Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.
- Objetivo 13. Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.
- Objetivo 14. Conservar y utilizar en forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible.
- Objetivo 15. Proteger, restablecer y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar los bosques de forma sostenible, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y poner freno a la pérdida de la diversidad biológica.
- Objetivo 16. Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.
- Objetivo 17. Fortalecer los medios de ejecución y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.

Fuente:https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/2015/09/la-asamblea-general-adopta-la-agenda-2030-para-el-desarrollo-sostenible/