

CONCURSO NACIONAL 80º ANIVERSARIO DE FEHGRA
Ideas para la implementación de una Gestión Sustentable
En Establecimientos Hoteleros y/o Gastronómicos

Título de la Propuesta:

**Análisis Estratégico y Propuestas Innovadoras para una Gestión
Sustentable de la Hotelería y la Gastronomía en la República Argentina**

Elaborado por: **Lic. Carlos Esteban Bassan**

Julio 2022

Índice de Contenidos	Páginas
PRIMERA PARTE (INTRODUCTORIA)	
Resumen	03
Fundamentación y objetivos de la investigación	04-06
Aspectos del proceso metodológico	07-08
Enfoque y aspectos teórico – conceptuales	
• El Desarrollo Sustentable	09
• ¿Desarrollo Sustentable o Sostenible?	10
• Las dimensiones de la sustentabilidad	11
• La nueva concepción multidimensional	12-18
SEGUNDA PARTE: RELEVAMIENTO y ANÁLISIS ESTRATÉGICO	
Análisis Benchmarking	19-26
Estudio Cualitativo de la Gestión Sustentable en H & G	27-42
Nuevas tendencias y demandas en H & G Sustentable	43
Análisis Estratégico FODA de la Gestión y Prácticas Sustentables	44-45
TERCERA PARTE: PROPUESTAS de PRÁCTICAS SUSTENTABLES H & G	
Presentación de las propuestas y prácticas sustentables en H & G	46
Esquema Modelo de Hotel & Restaurante Sustentable (PPSS)	47
Las 12 R de la Ecología/ Medio Ambiente	48-49
Diseño y Arquitectura Sustentable (Eco Friendly & Bio Construcción)	50
Uso de Energías Alternativas “Limpias”	50
Manual – Guía de Eficiencia Energética en H& G (NTICs./Digitalización)	51
Campaña Nacional de Concientización Ambiental “ApaGHón 12+”	52
Programa de Capacitación y Formación Continua (+Escuela online)	52
Código de Conductas “Huésped Responsable”	53
Programa de Promoción “Comprá Local” (+Sello Distintivo)	54
Programa “Inver-green” Inversiones + Verdes H & G	54
12 Directrices para Eco Viajeros Responsables, Zero Waste	55
Conclusiones y reflexiones finales	56-57
Bibliografía y fuentes consultadas	58-60

PRIMERA PARTE (Introdutoria)

Título:

Análisis estratégico y propuestas innovadoras para una Gestión Sustentable de la Hotelería y la Gastronomía en la República Argentina

Resumen

El turismo como fiel reflejo de nuestra sociedad moderna, atraviesa actualmente nuevos desafíos en torno al proceso de digitalización y las nuevas tecnologías (NTICs), la *glocalización*, la inclusión social, la bio-seguridad e higiene impuesta por la pandemia por Covid-19 -que puso a la salud en primer plano-, y la sustentabilidad entre otros de los grandes paradigmas del comienzo de este tercer milenio.

La crisis sanitaria mundial por Covid-19 ha marcado, sin lugar a dudas, un antes y un después en la vida y evolución del turismo en todo el mundo. En este contexto de adaptabilidad a esta “nueva normalidad (post pandemia)” y reinicio de la actividad turística, el nuevo rostro del turismo busca generar confianza y lograr una pronta reactivación del sector que permita una franca recuperación de los empleos y subsanar las enormes pérdidas y perjuicios que dejó la caída de la actividad por la pandemia.

Considerado desde un enfoque holístico, el turismo se constituye como un sistema abierto y altamente dinámico, que incluye a la vez, otros subsistemas abiertos como son el alojamiento, la gastronomía, el transporte, entre otros, que también son atravesados por estos paradigmas y nuevas reglas de juego en la enorme industria de la hospitalidad.

De esta manera, la gestión sustentable de la actividad hotelera y gastronómica (H&G) en nuestro país, se torna una cuestión fundamental e imperante para la competitividad y supervivencia de este sector, que también necesita implementar nuevas estrategias y acciones concretas para reinventarse y recuperarse paulatinamente. En este marco se inscribe la presente investigación de tipo exploratoria-descriptiva y predominantemente cualitativa, que estudia, analiza y propone ideas y acciones prácticas a favor del desarrollo hotelero gastronómico sustentable y sostenible en todas sus dimensiones.

Fundamentación

“La Sostenibilidad es la Nueva Normalidad”

(Zurab Pololikashvili, Secretario General de la OMT)

En el marco de la celebración del Día Mundial del Medio Ambiente 2020, el Programa de Turismo Sostenible de One Planet, liderado por la Organización Mundial del Turismo (OMT), anunciaba su nueva visión de futuro para el turismo mundial: crecer mejor, fortalecerse y encontrar el equilibrio entre las necesidades de las personas, las del planeta y la prosperidad. La visión de One Planet para la recuperación responsable del turismo sostenible toma como punto de partida las Directrices globales de la OMT para reiniciar el turismo, y tiene como objetivo lograr que el turismo emerja de la crisis de la COVID-19 más fuerte, resiliente y más sostenible. El secretario general de la OMT, Zurab Pololikashvili, afirmaba entonces:

“La sostenibilidad no debe ser ya un nicho del turismo, sino que debe ser la nueva norma en todos y cada uno de los segmentos del sector. Es uno de los elementos centrales de nuestras Directrices Globales para reiniciar el turismo. Está en nuestras manos transformar el turismo y que la superación de la pandemia se convierta en un punto de inflexión para la sostenibilidad”.

El turismo a nivel mundial se ha convertido en estas últimas décadas en uno de los principales motores de crecimiento y desarrollo socioeconómico, siendo el sector que más trabajo genera. En nuestro país, la actividad turística representaba previo a la pandemia, casi el 8 % del PBI, generando 1.100.000 empleos y representando un 40 % del rubro de servicios. Alrededor de 6 millones de turistas visitan la Argentina anualmente, posicionándolo como el segundo país de turismo receptivo a nivel de Sudamérica. (Mintur, 2018). En los últimos años se ha afianzado el concepto de la fortaleza del turismo interno, que alcanza todo el territorio nacional mediante los desplazamientos de residentes, dando dinamismo a las economías regionales y redistribuyendo ingresos.

Hace un año atrás, en el mes de mayo de 2021, la Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina (FEHGRA), informaba acerca del profundo impacto negativo de la crisis por Coronavirus en la actividad hotelera gastronómica, una de las más afectadas por la pandemia, con un saldo en ese entonces de más de 8.000 establecimientos desaparecidos en todo el país y más de 170.000 puestos de trabajo perdidos, es decir, aproximadamente el 25% del empleo de la industria.

Objetivos de la Propuesta:

Objetivos Principales:

- ❖ Analizar estratégicamente la situación actual de la hotelería y gastronomía en nuestro país, en relación a la gestión y práctica sustentable/ sostenible de sus establecimientos.
- ❖ Formular propuestas y prácticas innovadoras concretas a favor de una gestión sustentable -en todas sus dimensiones- de establecimientos hoteleros y gastronómicos.

Objetivos Secundarios:

- ❖ Describir y analizar procesos de gestión sustentable aplicados a establecimientos hoteleros y gastronómicos.
- ❖ Identificar buenas prácticas y experiencias exitosas (benchmarking) de gestión sustentable de la actividad hotelera gastronómica.
- ❖ Indagar en qué medida los establecimientos hoteleros y gastronómicos de nuestro país están implementando una gestión sustentable y sostenible de la actividad.
- ❖ Detectar los principales obstáculos o problemas que dificultan la implementación de una gestión sustentable por parte de los establecimientos hoteleros y gastronómicos
- ❖ Caracterizar la demanda turística actual, con sus nuevos requerimientos y preferencias a la hora de viajar.
- ❖ Analizar las tendencias actuales y modalidades emergentes en torno a la hotelería y gastronomía y su desarrollo sustentable.
- ❖ Proponer acciones y prácticas sustentables en los establecimientos que sean innovadoras, creativas y realistas en el marco estratégico planteado.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030 - ODS 2030

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Para la presente investigación consideramos muy importante citar estos Objetivos de Desarrollo Sostenible globales planteados por Naciones Unidas con un horizonte 2030, y que sirven como lineamientos generales de actuación y directrices a seguir en la materia. Los propósitos de nuestra propuesta se alinean con esos objetivos generales, pretendiendo abonar en el desarrollo y gestión sostenible de la Hotelería y Gastronomía en la República Argentina. A nivel más específico, se relaciona con los Objetivos 6, 7, 9, 12, 13 y 14 que tratan temas como: la energía asequible y no contaminante; el agua limpia y saneamiento; innovación e infraestructura; producción y consumos responsables; acción por el clima y cuidado de los ecosistema marinos y terrestres.

17 objetivos para transformar nuestro mundo:

El 25 de septiembre de 2015, los líderes mundiales adoptaron un conjunto de objetivos globales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible. Cada objetivo tiene metas específicas que deben alcanzarse en los próximos 15 años. Para alcanzar estas metas, todo el mundo tiene que hacer su parte: los gobiernos, el sector privado, la sociedad civil y personas como usted. (Fuente: www.un.org Sitio Web Oficial de Naciones Unidas).

Los Objetivos de desarrollo sostenible son el plan maestro para conseguir un futuro sostenible para todos. Se interrelacionan entre sí e incorporan los desafíos globales a los que nos enfrentamos día a día, como la pobreza, la desigualdad, el clima, la degradación ambiental, la prosperidad, la paz y la justicia. Para no dejar a nadie atrás, es importante que logremos cumplir con cada uno de estos objetivos para 2030.

Aspectos del Proceso Metodológico

La presente investigación es de tipo aplicada según su finalidad, exploratoria-descriptiva según su nivel de profundidad y predominantemente cualitativa según sus características. Se utilizaron diferentes técnicas e instrumentos de investigación, como ser cuestionarios online realizados a expertos y especialistas en la materia, pertenecientes al sector turístico, hotelero y gastronómico de la Argentina, referentes del ámbito público y académico de otros países latinoamericanos. Además, se realizó un benchmarking y estudio de casos exitosos en gestión sustentable (H & G) y el análisis de contenidos y documentos relacionados al tema convocante. A continuación se detallan las diferentes etapas del proceso:

Trabajo previo de Gabinete o Escritorio:

Revisión bibliográfica y análisis de contenidos de diferentes medios y revistas especializadas, relevamiento de fuentes secundarias, Anuarios e Informes Técnicos y/o Estadísticos de Organismos Oficiales, Directrices y otras publicaciones de la OMT, Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación, FEHGRA, AHT y otros organismos referentes del sector. Otros documentos y artículos afines elaborados por organismos de turismo, hotelería y gastronomía, el Programa "Hoteles más Verdes", Guías y manuales de buenas prácticas, catálogos de experiencias, folletería y demás material de difusión y promocional del sector.

[\(Ver Bibliografía y Documentos consultados\)](#)

Benchmarking:

Se ha realizado además para la presente investigación un benchmarking, entendiendo al mismo como un análisis estratégico profundo de las mejores prácticas llevadas a cabo por empresas o establecimientos hoteleros y gastronómicos a nivel nacional e internacional. Recordemos que "Benchmarking" viene de la palabra de origen inglés "benchmark", que significa "referencia", y es una herramienta de gestión esencial para el perfeccionamiento de procesos, productos y servicios.

Estudio de Casos:

Un estudio de caso es un estudio detallado de un tema específico y se utilizan habitualmente en investigaciones de tipo social, educativa, clínica y empresarial. El diseño de la investigación de un estudio de caso suele incluir métodos cualitativos, pero a veces también se utilizan métodos cuantitativos. Los estudios de casos sirven para describir, comparar, evaluar y comprender diferentes aspectos de un problema de investigación

Trabajo Online

Cuestionarios Online a Informantes Calificados (Simil Entrevista en profundidad).

Se llevaron a cabo once (11) cuestionarios online de tipo cualitativo, estructurados con 4 preguntas abiertas relacionadas directamente al tema central de la investigación que es la “Gestión Sustentable de los establecimientos hoteleros y gastronómicos de la Argentina”.

Los diferentes actores/ referentes consultados representaron un importante espectro de opiniones basadas en sus conocimientos y experiencias como profesionales del sector, a saber: Consultores en Turismo & Hotelería destacados, Profesores Académicos e Investigadores del CONICET; del Ministerio de Trabajo, IRAM, Especialistas en Turismo y Sustentabilidad, Docentes Investigadores y Empresarios gastronómicos entre otros; obteniendo información cualitativa de primera mano.

Se navegó por los sitios de Internet oficiales de diferentes organismos como el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación; Organización Mundial del Turismo (OMT), Naciones Unidas (UN); FEHGRA; AHT; accediendo a importantes datos, Informes Estadísticos, y demás Documentos Afines que proporcionaron información bastante actualizada y sistematizada relacionada al sector turístico ya sea a nivel país, o a nivel más global.

Se implementaron chequeos vía e-mail, whatsapp y telefónicos para cotejar y/o actualizar datos de diferentes fuentes y líderes de opinión en la materia.

Trabajo de Laboratorio:

Se copiaron y procesaron todos los datos recolectados por los diferentes instrumentos utilizados. Luego, se realizó un arduo trabajo de cruce de resultados e información recolectada (triangulación), para identificar similitudes y/o diferencias y poder tener una mirada más integradora y objetiva posible del tema en cuestión.

Enfoque y aspectos teórico - conceptuales

De acuerdo a la rigurosidad académica que amerita el presente concurso y a modo de encuadrar teórica y conceptualmente la presente investigación, presentamos una reseña de los conceptos, enfoques y aspectos teóricos más relevantes (relacionado al turismo, hotelería y gastronomía sustentable, dimensiones de la sustentabilidad, buenas prácticas) que abonan a la comprensión del desarrollo y propuesta presentada.

El Desarrollo Sustentable: Un cambio de relación ente el hombre y el medio ambiente.

Desde los tiempos antiguos existe preocupación por los daños ambientales causados por la actividad humana, pero fue solo a partir de los graves impactos negativos generados por la revolución industrial y el extraordinario aumento del consumo de los recursos naturales que inició un progresivo proceso de concientización, denuncia y activismo pro-ambiental, para que las generaciones futuras tuvieran los medios y recursos suficientes para satisfacer sus propias necesidades. La idea de desarrollo sustentable surgió de la necesidad de introducir cambios en el sistema económico existente basado en la máxima producción, el consumo, la explotación ilimitada de recursos y el beneficio como único criterio de la buena marcha económica.

Las décadas de los años 1960 y 1970 jugarían un rol clave en la génesis y progreso de la noción y concepto de desarrollo sustentable. En ese período, se publicaron estudios y extensas investigaciones sobre diversos daños e impactos ambientales a gran escala, los cuales recibieron una gran cobertura de los medios masivos de comunicación, programas, películas, música y otros canales, que popularizaron y difundieron la idea de una posible crisis ecológica. Además, aquellos años tuvieron lugar algunos otros acontecimientos más que denotaban un incipiente cambio de relación entre el hombre y el medio ambiente, como ser: la creación de nuevas áreas naturales protegidas; el surgimiento de movimientos conservacionistas, de varias ONGs en defensa del medio ambiente como Greenpeace o Friends of The Earth, convirtiendo el ecologismo en ideología. Luego, con la llegada de Internet aumentaría exponencialmente la difusión y promoción de temas de impactos ecológicos y medioambientales, reflejando preocupación y temores sobre si el crecimiento económico podría poner en peligro la supervivencia del ser humano en la tierra.

Era evidente que en los años '70 el desarrollo y la conservación estaban en conflicto, siendo términos contrarios o antagónicos. La conservación era entendida como la protección de los recursos naturales y el desarrollo como la explotación de estos recursos. Pero de a poco, en ese contexto, se empezó a hablar de un concepto que uniera ambas nociones. Así, surgió el desarrollo sustentable. El desarrollo y la conservación ya no eran asuntos separados, sino dos elementos que debían buscarse conjuntamente.

La Conferencia Mundial de la ONU llevada a cabo en Estocolmo en el año 1972, sería un evento muy relevante en esta materia, centrando su atención internacional en temas medio ambientales, especialmente los relacionados con la degradación ambiental y el alcance transnacional, ya que la contaminación no reconoce los límites políticos o geográficos y afecta a los países, regiones y pueblos más allá de su punto de origen. A partir de allí hasta nuestra actualidad, se iniciaría una agenda internacional que se iría tiñendo cada vez más de verde, con la proliferación de más conferencias, foros y debates, documentos y demás publicaciones que promoverían un desarrollo humano más sustentable.

Luego en los años 80' se popularizó el paradigma del desarrollo sustentable y su uso se extendió. Pero fue la Comisión Mundial del Medio Ambiente y Desarrollo de la ONU, y su Informe *Nuestro Futuro Común* en 1987, redactado por la Doctora Gro Harlem Brundtland que definió por primera vez el concepto de "desarrollo sustentable" como lo conocemos hoy en día. La frase que resume Desarrollo Sustentable en dicho informe es la siguiente:

“Satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las del futuro para atender sus propias necesidades”.

La sustentabilidad pasa a ser un concepto central que propone la reevaluación del papel del turismo también en la sociedad contemporánea. Concepto que demanda una visión a largo plazo de la actividad económica y que pretende ofrecer una respuesta al proceso de degradación ambiental del planeta y, también, a los problemas y desigualdades sociales generados por un estilo de crecimiento económico que, además de comprometer la satisfacción de las necesidades de grandes sectores de la población mundial limita las oportunidades de las generaciones futuras para satisfacer las propias. Como iremos viendo a continuación, el término de desarrollo "sostenible" y/o "sustentable" es un concepto "vivo" que va a ir evolucionando y complejizándose desde su primera enunciación en el Informe Brundtland (1987) hasta nuestros días.

¿Desarrollo sustentable o sostenible?

El término sostenible o sustentable constituye la misma idea según el documento legal "Nuestro Futuro Común" que fue traducido en España y en esa versión se utiliza el término sostenible, y en México y otros países se adopta el término sustentable que se refiere a la misma definición de sostenible (Documentos creados por la ONU). Aunque normalmente se utiliza la expresión "desarrollo sustentable", también es frecuente usar el término "desarrollo sostenible", pues ambas expresiones significan lo mismo, siendo una y otra mejor o peor traducción del original en inglés Sustainable Development. Si bien algunos autores encuentran algunas diferencias entre ambos conceptos, para la presente investigación no entraremos en ese debate académico que excede el actual propósito, y los usaremos para el caso en forma indistinta, como lo hace la misma OMT (Organización Mundial del Turismo) en sus diversos documentos y publicaciones.

Las Dimensiones de la Sustentabilidad

Desde la propuesta inicial y tradicional de las tres dimensiones (económica, social y ambiental) hasta la evolución de una concepción multidimensional

Es importante considerar que el concepto o noción de desarrollo, como indican Mújica y Rincón (2010), no es estática, ni absoluta, ni universal. La misma, está estrechamente vinculada al contexto socioeconómico, al propio nivel de desarrollo de las fuerzas productivas, a las condiciones naturales, ambientales y geográficas de cada país, a las formas de organización política, jurídica y social, así como al nivel de equidad y justicia social alcanzado para todos los ciudadanos y con la participación de todos.

Lograr alcanzar la sostenibilidad en el uso de los recursos parece ser una quimera para la humanidad señalan Díaz-Duque y Gómez Sal (2013), cuando a pesar de tanto conocimiento acumulado y tantos esfuerzos científicos y políticos, los resultados continúan siendo divergentes de los propósitos y acuerdos plasmados en documentos tan importantes como el informe Brundtland, la Agenda 21, la Declaración de Río, los Objetivos de Desarrollo del Milenio, la Declaración de Johannesburgo y otros más.

El enfoque clásico y tradicional de los 3 pilares:



De acuerdo al Informe Brundtland de las Naciones Unidas (1987), el término sustentabilidad fue definido como "la capacidad de lograr prosperidad económica sostenida en el tiempo, protegiendo simultáneamente los sistemas naturales del planeta y proveyendo una alta calidad de vida para las personas". Este concepto ha tomado relevancia para la formulación de políticas públicas. Como indica la ONU (1997), la sustentabilidad contempla tres dimensiones: económica, social y ambiental; las mismas que no son mutuamente excluyentes y pueden reforzarse entre ellas. La dimensión económica implica que los sistemas de producción satisfagan los niveles de consumo actuales sin afectar a la capacidad de satisfacer necesidades futuras. La dimensión social, se centra en aspectos de equidad, accesibilidad, participación, seguridad y estabilidad institucional. Y finalmente, la dimensión ambiental hace referencia al ambiente natural y cómo este se mantiene productivo y resiliente para sustentar la vida humana; es decir, requiere que los recursos sean utilizados a una tasa no mayor a la de regeneración, y que los residuos que recibe sean emitidos no más rápido de lo que pueden ser asimilados.

La nueva concepción multidimensional:

La concepción tridimensional inicial de la sostenibilidad (económica, social y ambiental), fundamentada por «Nuestro Futuro Común», ha venido teniendo una mayor apertura hacia un enfoque multidimensional con el aporte de nuevas perspectivas de análisis como la institucional, la política, la tecnológica, la cultural o la ética, entre otras, enriqueciendo y a la vez complejizando el análisis y la instrumentación práctica del desarrollo sostenible. De esta manera, veinte años después de la Cumbre de Río, la profundización en el conocimiento y el esclarecimiento de la definición inicial de la categoría en sí misma, han propiciado la consideración de estos nuevos componentes que, según los modelos y criterios de evaluación que se apliquen, pueden ser considerados o no como dimensiones según Gómez Sal (2001), dándole por tanto un enfoque más abierto, multidimensional, al análisis del desarrollo sostenible.

Al revisar la bibliografía nos encontramos con diferentes autores que plantean otras dimensiones del desarrollo sostenible además de las 3 clásicas, llegando a 5, a 6 e incluso a 7 enfoques diferentes, como es el caso de Sachs (2015), para quien es necesario considerar las siguientes dimensiones para encontrar la sustentabilidad en la planificación del desarrollo:

En primera instancia es interesante la separación que hace entre la *sustentabilidad ecológica* y la *sustentabilidad ambiental*, en donde en la primera se refiere a la base física del proceso de desarrollo y apunta a la conservación y uso racional de los recursos naturales incorporados a la actividad productiva, mientras que la ambiental dice es complementaria de la primera y hace referencia a la capacidad de soporte de los ecosistemas asociados para absorber o recuperarse de las agresiones antrópicas.

Luego describe la *sustentabilidad económica*, que busca el crecimiento/desarrollo económico mediante la administración y eficiente gestión de los recursos y de la realización de constantes inversiones públicas y privadas con el objeto de garantizar, no solamente la rentabilidad empresarial de carácter micro-económico, sino la eficiencia económica en términos macro-sociales en el presente y en el futuro.

La *sustentabilidad espacial*, muestra los límites de la capacidad de carga de determinado territorio y de sus recursos. Implica comparar los escenarios o las tendencias de crecimiento económico con las tasas demográficas, su composición etaria y los grupos de población económicamente activa esperados. También implica el monitoreo de las tendencias de migración y de distribución espacial de la población mediante políticas de planificación.

La *sustentabilidad cultural*, hace referencia a la necesidad de mantener la diversidad de culturas, valores y prácticas existentes en el planeta, en el país o en una región y que a lo largo del tiempo conforma las identidades de los pueblos. También se refiere a las minorías y pueblos culturalmente vulnerables como los indígenas y las poblaciones tradicionales.

La *sustentabilidad político-social*, se presenta una dimensión relacionada a los esfuerzos de construcción de la ciudadanía y de la integración plena de los individuos a una cultura de derechos y deberes. También hace referencia al gobierno y a la gobernabilidad, es decir, a las condiciones objetivas de las políticas en pro del desarrollo sustentable y fortalecimiento de los mecanismos democráticos de formulación e implementación de las políticas públicas.

Y por último, la *sustentabilidad institucional*, está relacionada con la necesidad de crear y fortalecer el orden institucional y de los organismos de representación político-social cuyo diseño y estructura ya tienen en cuenta criterios de sustentabilidad.

Otros autores que citan siete (7) dimensiones son Díaz Duque y Gómez Sal (2013), quienes además de la triada clásica, suman la política y territorial (simil espacial) como Sachs, pero aportan dos nuevos enfoques como el ético y el tecnológico. La dimensión ética la fundamentan en que la vida en el planeta y la supervivencia de la especie humana se encuentran seriamente amenazadas a causa de un modelo de civilización insostenible, caracterizado por el egoísmo y la falta de ética. Avanzar hacia la sostenibilidad requiere de una nueva relación de la sociedad hacia y con la naturaleza, en la que primen los principios, los valores y los comportamientos éticos. A su vez, ellos afirman que la dimensión tecnológica demanda reducir los consumos de los recursos naturales y de las emisiones y desechos contaminantes por intermedio de tecnologías limpias y más eficientes, implementar de manera efectiva, segura y económica las fuentes energéticas alternativas de los hidrocarburos, desarrollar tecnologías apropiadas para el incremento de la productividad agropecuaria a escala local y diseñar e implementar tecnologías socioeconómicas que den respuesta efectiva a la pobreza, el hambre, la insalubridad y el analfabetismo.

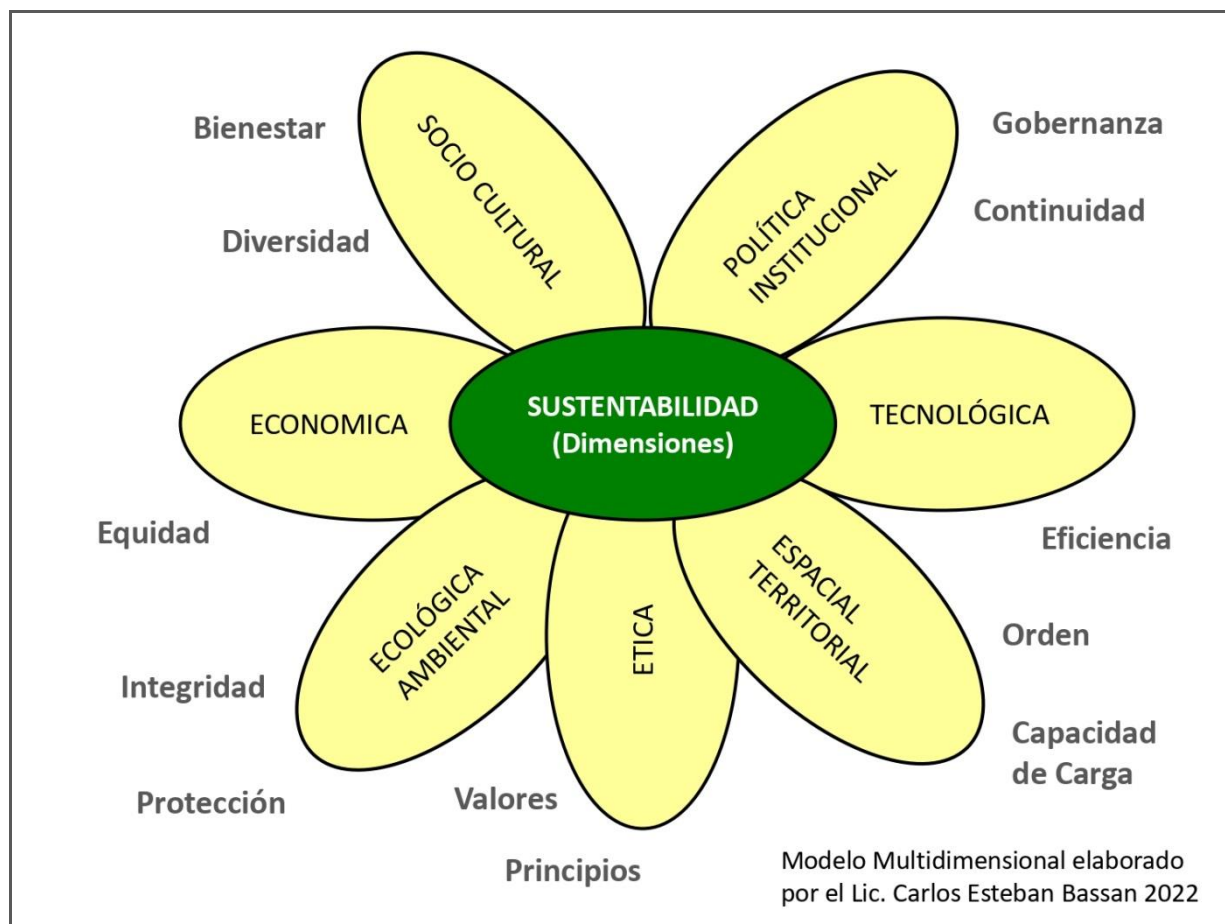
Otro aspecto que hemos observado, es que algunos trabajos o autores combinan y potencian de a dos dimensiones, como por ejemplo: socio-cultural; político-social; político-administrativo o político-institucional; entre otras.

Es importante destacar que la concepción multidimensional de la sostenibilidad o sustentabilidad, también requiere de una clara definición de los contenidos y alcance de cada dimensión, de sus interrelaciones y jerarquías, de la precisión y cuantificación del modelo o los modelos que la representan, así como la determinación objetiva de los procedimientos para su evaluación en diferentes escenarios sociales, económicos, culturales, tecnológicos y naturales. Coincidimos con Díaz Duque y Gómez Sal (2013), en que se necesita de una transformación radical basada en una visión holística y en una interpretación integrada de todas las dimensiones, sin exclusiones ni jerarquías a priori, sino prioridades marcadas por las estrategias de desarrollo establecidas por la acción política, y con profundo sentido ético en la relación sociedad-naturaleza.

El tránsito hacia una sociedad verdaderamente sostenible indican Núñez y Jiménez (1998), pasa por alcanzar una cultura de la naturaleza en la que el ser humano regrese a la naturaleza como parte de la misma y no como dueño y depredador, sino por el contrario, como poseedor de un estilo de vida que promueva y defienda tanto la diversidad biológica como la cultural, mediante una cosmovisión ética y solidaria.

Luego de revisar la producción académica con sus diferentes modelos y enfoques, y a modo de aporte teórico – metodológico planteamos una propuesta enriquecida de Modelo de Desarrollo Sustentable “Multidimensional”, que recoge y combina las diferentes miradas estudiadas, entendiendo que estamos tratando con un concepto “vivo” y en constante evolución que requerirá de ajustes y adecuaciones permanentes. Hemos considerado presentar algunas dimensiones o enfoques en binomios o duplas, ya que las mismas se potencian por su estrecha relación y sinergia.

Propuesta de Modelo de Desarrollo Sustentable “Multidimensional” (Bassan, 2022):



01. Dimensión Ecológica – Ambiental: estas dos dimensiones se complementan perfectamente, siendo muy difícil pensarlas en forma separadas. La salud de los ecosistemas es la base de cualquier desarrollo, tornándose esencial la conservación y uso racional de sus recursos naturales por parte de las diferentes intervenciones de los seres humanos.

02. Dimensión Socio – Cultural: la sustentabilidad sociocultural de un territorio se vincula a la existencia de valores, creencias y significados culturales que permiten elaborar patrones de uso y apropiación de los recursos compatibles con la conservación de la naturaleza por parte de los actores o agentes locales.

03. Dimensión Económica: pretende impulsar nuestro crecimiento y resulta de la eficiencia y eficacia de las actividades productivas. Permite que se produzcan ganancias económicas mayores a los costos de producción.

04. Dimensión Político – Institucional: este binomio inseparable se entiende como el mantenimiento de políticas e instituciones en horizontes temporales continuos, que excedan el corto plazo de los mandatos políticos.

05. Dimensión Espacial – Territorial: la relación espacio – territorio establece los límites físicos de la capacidad de carga de determinado destino y sus recursos, ya sean naturales o culturales. Implica la planificación y el monitoreo de escenarios, espacios y tendencias.

06. Dimensión Tecnológica: este nuevo enfoque de la sustentabilidad pondera a las nuevas tecnologías como una herramienta poderosa de reducción de contaminación, desechos y emisiones que generan impactos negativos serios sobre los recursos naturales, a la vez de implementar el uso de otras fuentes energéticas alternativas más limpias.

07. Dimensión Ética: Esta dimensión fundamental nace de la cuestión existencial del ser humano, de la necesidad de repensar, reflexionar y volver a comprender que el hombre es parte del biosistema y que depende de él. Este enfoque analiza la importancia de cambiar valores y actitudes en la vida de las personas para alcanzar esta dimensión.

El Turismo Sustentable & Sostenible: debates y fundamentos

La base y los fundamentos del turismo sustentable provienen en gran parte de aquellos principios del Informe Brundtland, presentado en 1987, en donde se definía al desarrollo sustentable como aquel que debe atender las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para atender las necesidades de ellas. (A. Tarlombani da Silveira, 2005). En esta misma línea la OMT (1998:21), define al turismo sustentable como “aquel que satisface las necesidades presentes de los turistas, al mismo tiempo que preserva los destinos e incrementa nuevas oportunidades para el futuro. Debe ser concebido de modo que conduzca la gestión de todos los recursos existentes, tanto desde el punto de vista de la satisfacción de las necesidades económicas, sociales y estéticas como del mantenimiento de la integridad cultural, de los procesos ecológicos esenciales, de la diversidad biológica y de los sistemas de soporte de la vida”.

Si bien el concepto de turismo sostenible debería estar claro a esta altura de los acontecimientos, la realidad es que persiste el debate en torno a su conceptualización y alcance. Autores como Lim y Cooper (2009: 90) señalan que “el concepto de turismo sostenible ha sido objeto de múltiples definiciones criticadas como ambiguas, vagas, sectoriales, demasiado conceptuales y que generan confusión al vincularlo exclusivamente con las cuestiones ambientales”. Se ha llegado a equiparar este concepto con tipologías turísticas como el ecoturismo o el turismo de naturaleza, se ha denominado con acepciones como las de turismo verde, turismo ecológico, turismo ambiental, geoturismo o slow tourism e, incluso, aun peor, se ha llegado a considerar como una tipología turística nueva, o hasta como un turismo alternativo.

En muchos casos, como indica Tarlombani da Silveira (2005), el significado del concepto de sustentabilidad aplicado al turismo, cae en un uso indiscriminado y sufre la banalización del mismo, transformándose a menudo en un slogan para justificar ciertas propuestas de desarrollo de la actividad turística en los países en desarrollo. La simple inclusión del concepto de desarrollo sustentable en los programas y planes de desarrollo turístico no será suficiente para evitar los impactos socio-ambientales negativos que el turismo suele provoca en los destinos.

La sustentabilidad pasa a ser un concepto central que propone la reevaluación del papel del turismo en la sociedad contemporánea. Esto implica un desarrollo turístico ordenado, enmarcado en una visión a largo plazo que contribuya al desarrollo económico de las regiones mejorando la calidad de vida de la población local y que garantice la conservación ambiental en los espacios de destino. Múltiples factores contribuyeron a que el concepto de sustentabilidad fuera incorporado a la actividad turística ya que la idea surge y se desarrolla en medio de un gran debate a fines de la década de 1980, momento en que la cuestión ambiental cobró gran importancia. Entre esos factores se destacan: la influencia creciente del ambientalismo sobre el sector turístico; el aumento de la conciencia verde entre los turistas; la valoración de la calidad ambiental de los destinos, particularmente en los países desarrollados; el reconocimiento de todos los actores sociales (turistas, población local, gestores públicos e iniciativa privada) de que el turismo provoca impactos ambientales y socioculturales negativos en las regiones receptoras; y la declinación de varios destinos turísticos ya consolidados a causa del deterioro ambiental con la consecuente pérdida de la rentabilidad económica regional y local (Vera et. al. 1997).

A pesar de los discursos y de los escasos resultados hasta ahora observados en la implementación y promoción de modelos sustentables de turismo, han sido emprendidas algunas iniciativas muy importantes como la elaboración en 1993 de la **Agenda 21 para la Industria de Viajes y Turismo**, coordinada por la Organización Mundial del Turismo (OMT), el Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC) y el Consejo de la Tierra (ONU). Este documento refiere a un plan de acción comprensivo que deberá ser adoptado a escala global, nacional y local por todos los agentes interesados en la actividad turística (gobiernos, gestores, organismos no gubernamentales, empresarios del sector, educadores, turistas y poblaciones residentes). Su objetivo principal es establecer dispositivos y procedimientos que lleven a las instituciones gubernamentales, organismos no gubernamentales y representantes del sector de los viajes y el turismo a colocar el desarrollo sustentable en el centro de las decisiones políticas y de los procesos de planificación y gestión del turismo.

Las áreas prioritarias de la Agenda 21 para la acción política son las:

- Evaluar la estructura de reglamentación económica y voluntaria existente para promover el turismo sustentable.
- Evaluar las implicancias económicas, sociales, culturales y ambientales de las operaciones de las organizaciones ligadas al sector turístico.
- Promover capacitación, educación y creación de una conciencia pública.
- Planificar el desarrollo sustentable del turismo.
- Favorecer el intercambio de información, prácticas y tecnologías relativas al desarrollo sustentable del turismo entre países desarrollados y en vías de desarrollo.
- Posibilitar la participación de todos los sectores de la sociedad.
- Diseñar nuevos productos turísticos teniendo como parámetro el concepto de sustentabilidad.
- Medir el progreso de los emprendimientos de desarrollo sustentable.
- Establecer asociaciones para el desarrollo sustentable del turismo.

Las diez áreas de acción definidas en la Agenda 21 para el sector turístico privado son las siguientes:

- ❖ Reducción, reutilización y reciclaje de basura buscando minimizar el uso de recursos, maximizar la calidad del producto y reducir la generación de residuos.
- ❖ Uso, conservación y gestión racional de energía.
- ❖ Gestión de los recursos de agua potable.
- ❖ Gestión de las aguas contaminadas.
- ❖ Control de sustancias peligrosas.
- ❖ Reducción y control del impacto de los medios de transporte.
- ❖ Planificación y gestión del uso del suelo.
- ❖ Involucrar a funcionarios, clientes y comunidades en las cuestiones ambientales.
- ❖ Diseño de proyectos orientados al desarrollo sustentable.
- ❖ Establecimiento del asociativismo que lograr el desarrollo sustentable (OMT 1995).

También hay que destacar la publicación de varios documentos en la temática como son: la Carta del Turismo Sustentable; Los Diez Mandamientos para el Ecoturismo; la Carta Europea del Turismo Sustentable en los Espacios Protegidos y la adopción de códigos de conducta suscriptos por representantes del sector turístico y de organismos públicos. Al respecto, cabe mencionar la elaboración, por iniciativa de la Organización Mundial del Turismo, del documento titulado Código Ético Mundial para el Turismo (OMT 1999). Otros ejemplos importantes son la utilización de los sistemas de certificación ambiental en turismo, la distribución de la denominada ecoetiqueta o sello verde a los establecimientos turísticos, el cobro de ecotasas en los lugares que concentran muchos emprendimientos turísticos (hoteles, restaurantes, parques temáticos, etc.) y la publicación de manuales y guías sobre mejores prácticas en turismo.

Nueva definición de turismo sostenible de la OMT (2004):

El Comité de Desarrollo Sostenible del Turismo de la OMT, en su reunión de Tailandia, en marzo de 2004, acordó examinar la definición de turismo sostenible de la OMT, publicada en el Programa 21 en el mundo de los viajes y el turismo, en 1995. El objetivo de este examen es reflejar mejor las cuestiones de sostenibilidad en turismo, en vista de los resultados de la Cumbre de Johannesburgo sobre el Desarrollo Sostenible. La nueva definición conceptual pone énfasis en el equilibrio entre los aspectos ambientales, sociales y económicos del turismo, así como en la necesidad de aplicar principios de sostenibilidad en todos los sectores del turismo, y hace referencia a objetivos mundiales como la eliminación de la pobreza.

Las directrices para el desarrollo sostenible del turismo y las prácticas de gestión sostenible son aplicables a todas las formas de turismo en todos los tipos de destinos, incluidos el turismo de masas y los diversos segmentos turísticos. Los principios de sostenibilidad se refieren a los aspectos ambiental, económico y sociocultural del desarrollo turístico,

habiéndose de establecer un equilibrio adecuado entre esas tres dimensiones para garantizar su sostenibilidad a largo plazo.

Por lo tanto, el turismo sostenible debe:

1. Dar un uso óptimo a los recursos ambientales que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.
2. Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar sus activos culturales arquitectónicos y vivo y sus valores tradicionales, y contribuir al entendimiento y a la tolerancia intercultural.
3. Asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los agentes unos beneficios socioeconómicos bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, y que contribuyan a la reducción de la pobreza.

El desarrollo sostenible del turismo exige la participación informada de todos los agentes relevantes, así como un liderazgo político firme para lograr una colaboración amplia y establecer un consenso. El logro de un turismo sostenible es un proceso continuo y requiere un seguimiento constante de los impactos, para introducir las medidas preventivas o correctivas que resulten necesarias. El turismo sostenible debe reportar también un alto grado de satisfacción a los turistas y representar para ellos una experiencia significativa, que los haga más conscientes de los problemas de la sostenibilidad y fomente en ellos unas prácticas turísticas sostenibles.(OMT). La definición puede consultarse en el sitio Web:

<http://www.world-tourism.org/sustainable/esp/top/concepts.html>

La hotelería y la gastronomía sustentable adhieren a todos estos principios y prácticas emanadas del turismo sustentable, tomando en cuenta todos los documentos, directrices y buenas prácticas promovidas tanto por los organismos nacionales como internacionales en la materia.

SEGUNDA PARTE (Relevamiento y Análisis)

ANÁLISIS BENCHMARKING

Se ha realizado además para la presente investigación un benchmarking, entendiendo al mismo como un análisis estratégico profundo de las mejores prácticas llevadas a cabo por empresas, organismos o establecimientos hoteleros y gastronómicos a nivel nacional e internacional. Recordemos que "Benchmarking" viene de la palabra de origen inglés "benchmark", que significa "referencia", y es una herramienta de gestión esencial para el perfeccionamiento de procesos, productos y servicios.

BENCHMARKING INTERNACIONAL EN HOTELERÍA



CASO 01: EL GRUPO IBEROSTAR

El **Grupo Iberostar** es una empresa multinacional española dedicada al sector turístico desde 1956, con sede en Palma de Mallorca. Actualmente, este grupo está formado, entre otras, por Iberostar Hotels & Resorts, Iberoservice Iberostate y Club Iberostar desde diciembre de 2014. La cadena hotelera Iberostar Hotels & Resorts apuesta por un modelo de turismo responsable. Por ello impulsa el movimiento **Wave of Change** para el cuidado de los océanos, el programa **Star Camp**, que promueve una diversión fundada en valores, el concepto **Aliveness**, que construye una auténtica cultura del bienestar y la filosofía **Honest Food**, basada en la libertad para elegir una alimentación sana.

Este Grupo comprometido con el futuro y la sostenibilidad, trabaja cada día para construir con el esfuerzo de muchos actores, un modelo de turismo responsable que pone su foco en las personas y el medio ambiente. A través del movimiento **Wave of Change** que trabaja sobre tres pilares fundamentales: la reducción del consumo de plásticos, el fomento del consumo responsable de pescado y la mejora de la salud costera, contribuyen a la preservación de mares y océanos promoviendo un cambio de mentalidad.

Por otro lado, **Iberostar** se ha sumado cada año a la celebración de "La Hora del Planeta", una campaña de sensibilización global que pide a los consumidores que apaguen sus bombillas durante 60 minutos para llamar la atención sobre las consecuencias del uso de combustibles fósiles. **Iberostar Hotels & Resorts** ha ido incrementando su uso de luces y televisores LED, lo que tiene como resultado un descenso del consumo energético del 85% y una caída del 80% en las emisiones de CO2. Además, Iberostar está adherida al **Pacto Mundial** por la consecución de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 2030** conformado por 17 metas definidas en pos de erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar el futuro y la prosperidad para todos en el futuro.

Otro ejemplo de estas buenas prácticas es el de los ascensores del hotel Iberostar Selection Playa Mita en Riviera Nayarit, los cuales almacenan la energía cinética que generan sus movimientos para reutilizar y ahorrar hasta la mitad de consumo. Asimismo, un avanzado sistema de aire acondicionado utiliza un sistema magnético que lo hace más eficiente. Como parte de su política medioambiental global, Iberostar ha invertido más de 33 millones de euros en la mejora de los hábitos de consumo de energía en sus más de 100 hoteles en todo el mundo. En el Hotel de Cancún, los últimos avances en tecnología automatizada se utilizan para controlar una amplia gama de sistemas. El R7000 Intelligent Building System monitoriza y controla las temperaturas en habitaciones, áreas comunes y piscinas, así como los sistemas de ventilación y agua fría. En el Hotel en Jamaica, se está utilizando un sistema virtual similar que detecta puertas abiertas y espacios desocupados y controla el funcionamiento de neveras, bombas de calor, calderas y sistemas eléctricos, lo que da como resultado una reducción de más del 5% en el consumo de energía. Pero la reducción del consumo de energía es solo la punta del iceberg de los desafíos de la sostenibilidad hotelera.

Con respecto a los artículos desechables como los amenities, Iberostar tuvo la iniciativa de sustituir 420.000 vasos desechables por reutilizables, con lo cual ha conseguido eliminar hasta 8.000 kg de emisiones de CO2 cada año. Sus amenities están empaquetadas en materiales biodegradables, ahorrando 90 toneladas de emisiones de CO2 anualmente. Con estos pasos proactivos en la reforma de la política de la empresa no solo los empleados adoptan enfoques ambientales más sensatos en el día a día, sino que se transmite a sus clientes. Como la mayoría de sus hoteles, Iberostar ha sido reconocido con diversos certificados internacionales, entre ellos se destaca la **ISO 14001**, un estándar que certifica a las empresas que demuestran la reducción de sus costes mediante un tratamiento adecuado de los residuos y el uso eficiente de los recursos naturales locales; **Greenglobe**, que reconoce a las empresas que utilizan la innovación y la tecnología para mejorar la gestión medioambiental; y **Greenkey**, un estándar de excelencia que se centra en las compañías y establecimientos turísticos.

La participación de Iberostar en los programas sociales locales es indicativa de nuevos estándares de RSC. Sus empleados participan en las limpiezas de playas y trabajan para minimizar el impacto natural de sus resorts en el entorno, además de apoyar a los productores y proveedores locales. En Cancún, el personal de Iberostar organiza y participa en actividades de divulgación para apoyar el desarrollo regional; donan toallas, ropa y equipamiento a organizaciones caritativas, y se lleva a cabo un 'Recyclathon', donde los artículos no deseados son reutilizados por la comunidad y, de paso, se disminuye la cantidad de basura que se genera. En Jamaica, en la nueva guardería y en la escuela de primaria de Montego Bay, el personal de Iberostar se une a eventos especiales y ayuda con el mantenimiento diario de la escuela. En Cuba, a través de la Fundación Iberostar, los niños se benefician de acuerdos de cooperación con UNICEF, entre los que destaca la restauración de 10 centros de educación infantil y otro programa que trabaja por la inclusión de las personas con discapacidades en el sistema escolar.

Las causas sociales se unen a las ambientales en el RSC de las compañías hoteleras, y así nacen iniciativas conjuntamente con ONGs de ámbito natural. En los hoteles de Praia do Forte (Brazil), Iberostar trabaja con el Proyecto TAMAR con el fin de rehabilitar y aumentar la población de tortugas marinas que anidan en la zona costera cercana al hotel. El Hotel en Riviera Maya (México), es un agente activo en la preservación de las tortugas marinas que, cada año, llegan hasta una playa adyacente para poner sus huevos. Durante el período de incubación, el personal del hotel señala los nidos y los vigila.



CASO 02 : PROYECTO HES

SOLUCIONES ENERGÉTICAS PARA HOTELES



“**Soluciones Energéticas para Hoteles**” (**HES** por su sigla inglesa) es un proyecto emprendido por la **Organización Mundial del Turismo** en colaboración con un equipo de las Naciones Unidas y organismos importantes de la UE en materia de turismo y energía. El proyecto ofrece información, apoyo técnico y formación para ayudar a las pequeñas y medianas empresas del sector del turismo y el alojamiento en los 27 países de la UE –con proyección de expansión en todo el mundo- a incrementar su eficiencia energética y el uso de energías renovables.

Actualmente, el turismo es uno de los principales motores del empleo y el desarrollo, empleando a millones de personas en todo el mundo, en puestos y niveles muy diversos, y contribuye además considerablemente al crecimiento económico y el bienestar locales. Asimismo, el turismo es responsable del **5 %** de las emisiones mundiales de CO₂, de las cuales los hoteles y otros tipos de alojamiento representan el **2 %** – una huella comparativamente pequeña, pero importante, que el sector turístico considera prioritario abordar.

En respuesta al reto que plantea el cambio climático, el proyecto HES tiene por objeto aumentar un 20 por ciento la eficiencia energética en los pequeños y medianos hoteles, e incrementar un 10 por ciento su utilización de energías renovables, demostrando que el crecimiento económico y la sostenibilidad pueden, y deberían, ir a la par.

A principios de septiembre de 2011, la OMT presenta una guía práctica y herramienta online para la eficiencia energética en hoteles conocida como “**Soluciones Energéticas para Hoteles**” (**HES**), que proporciona a los hoteleros un informe en el que se muestra su utilización actual de la energía, y se recomiendan tecnologías y medidas apropiadas de eficiencia energética y de energía renovable. Establece asimismo qué tipo de ahorro en gastos operacionales pueden esperar los hoteles de sus inversiones ecológicas mediante un cálculo del rendimiento de sus inversiones.

Finalizó en agosto de ese mismo año, una puesta a prueba de la guía práctica en más de 100 propiedades europeas establecidas en cuatro destinos experimentales diferentes: Alta Saboya (Francia), Palma de Mallorca (España), Bonn (Alemania) y Strandja (Bulgaria), y los comentarios formulados por los propietarios y directores de hoteles fueron muy positivos.

La guía práctica en línea, junto con otros recursos – una “Escuela sobre la energía” basada en la web, una serie de informes de investigación para comprender mejor las tecnologías de eficiencia energética y de energía renovable, y materiales de promoción para que los hoteles sensibilicen a sus clientes sobre el ahorro de energía – se proporcionará gratuitamente a todos los establecimientos de alojamiento registrados en el proyecto.

CASO 03: PROGRAMA HOTELES MÁS VERDES

Es un programa de sustentabilidad hotelera que desarrolla herramientas eficaces para la gestión de los alojamientos turísticos de la República Argentina

<http://www.hotelesmasverdes.com.ar>



Hoteles
más Verdes

La **Asociación de Hoteles de Turismo** de la República Argentina (AHT) lanzó en el año **2011** el “**Programa Hoteles más Verdes**”, basándose en un plan de sustentabilidad hotelera que desarrolla herramientas eficaces para la gestión de los alojamientos turísticos de Argentina. El mismo, se encuentra validado por el Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM), y reconocido por el Ministerio de Turismo de la Nación. Al año siguiente **2012**, la AHT presenta el Programa de *Certificación de Hoteles más Verdes* con su distintiva “Ecoetiqueta” la cual certifica y reconoce alojamientos argentinos que cumplen prácticas sustentables e incluyen al medio ambiente, la comunidad y el destino turístico donde se desarrolla la actividad. Actualmente más 140 hoteles han certificado con la **Ecoetiqueta Hoteles más Verdes**, de los cuales al menos 12 recibieron certificaciones sustentables de oro, 24 certificaciones de plata y 101 certificaciones de bronce en lo que respecta a hoteles sustentables. Para obtener la certificación se deben cumplir ciertos requisitos que se encuentran en la página oficial www.hotelesmasverdes.com.ar

Reconocimiento Internacional del Protocolo de Ecoetiqueta «Hoteles+Verdes» de AHT:

Es importante destacar que la AHT ha obtenido el reconocimiento internacional a su estándar (Protocolo) de Ecoetiquetado de Turismo Sustentable “Hoteles+Verdes” por parte del **Global Sustainable Tourism Council (GSTC)**. Para alcanzar dicha mención, la propuesta de ecoetiqueta fue sometida a un exhaustivo y riguroso proceso de revisión y evaluación por parte de los expertos del Panel de Acreditación del GSTC.

Además, debido a su compromiso y dedicación la AHT recibió el **Premio Ulysses de la OMT** en la categoría “*Innovación en Organizaciones no Gubernamentales*”, reconociendo la innovación de sus proyectos turísticos.

En ese año 2012, con el propósito de llegar a la comunidad, el programa se amplió a través del “**Concurso Nacional buscando al mejor Proyecto de Hotelería Sustentable en la República Argentina: Hoteles más Verdes**” orientado a universidades, asociaciones, fundaciones, centros de investigación y por supuesto organizaciones hoteleras. El concurso es evaluado por personalidades relevantes del rubro hotelero y el turismo nacional e internacional.

Este año 2022, en donde el Programa Hoteles más Verdes cumple 10 años, el Concurso de Hotelería Sustentable tendrá dos categorías para la presentación de proyectos, “Acciones que crean historia” dirigida a alojamientos turísticos que quieran exponer sus buenas e innovadoras prácticas sustentables (con premios que van de 55.000 a 80.000 \$); e “Ideas Innovadoras” dirigida a estudiantes que presenten trabajos aplicables a la industria hotelera y que contemplen los criterios y principios de la sustentabilidad.

CASO 04 : HOTELGEST (Benchmarking Internacional)

¿Qué es la gestión hotelera sostenible? (www.hotelgest.com)



Una cosa está clara: el mundo que dejemos, lo heredarán las generaciones venideras. ¿Por qué no colaborar a que el entorno donde trabajamos sea también un espacio algo más comprometido con el medio ambiente? Tú también puedes aportar tu granito de arena desde tu hotel, opta por una gestión hotelera sostenible. Te contamos cómo conseguirlo.

[Hotelgest](http://www.hotelgest.com) no es solo un software de gestión hotelera que te ayuda en las diferentes gestiones que precisa tu hotel. Es una opción ideal donde acceder desde un mismo lugar a tu motor de reservas, tu página web, gestión, facturación, contabilidad... te ayudamos a ahorrar esfuerzos, energía y recursos. Somos una empresa concienciada con el entorno en el que vivimos, ¿también tu hotel?

Es muy fácil llevar a cabo una gestión hotelera sostenible. O lo que es lo mismo poner en práctica diferentes acciones de gestión medioambiental con el objetivo de fomentar la gestión eficiente y sostenible de los recursos que utiliza un hotel. Por ello es imprescindible que como primer paso analices la eficiencia en el uso de los recursos y las prácticas de la gestión ambiental que realizas en tu establecimiento hotelero y sensibilices a tus trabajadores sobre la importancia de una correcta gestión ambiental.

La demanda turística es cada vez mayor y con ella los recursos, ¿por qué no llevar a cabo una gestión hotelera sostenible? Promueve por ejemplo el uso de energías renovables y avanza hacia una gestión ambiental certificada bajo estándares internacionales ISO. Contribuye tú también a la sostenibilidad económica del turismo en tu región y presume de ello como parte imprescindible en la RSC (Responsabilidad Civil Corporativa) de tu negocio. Tareas del día a día para una gestión hotelera sostenible: Utiliza electrodomésticos responsables, que mejoren la eficacia energética de tu hotel, te ayuden a ahorrar con el tiempo y a contribuir con un entorno natural más sostenible. Haz un uso razonado del agua, no lo malgastes e incluso mediante carteles orientativos y de forma amable puedes animar a tus clientes a que hagan lo mismo en sus respectivas habitaciones. Haz uso de las ecoetiquetas.

Puedes también comercializar paquetes y ofertas de ecoturismo, hablando con empresas sostenibles de la región y establecer sinergias en este sentido. Opta por comprar productos sostenibles, como sábanas realizadas con material ecológico o alimentos BIO procedentes de cultivos sostenibles, seguro que en tu entorno tienes diferentes opciones disponibles. Podrás enorgullecerte de disfrutar de una gestión hotelera sostenible desde diferentes puntos de vista de tu hotel: restaurante, habitaciones...

Como sabes, es necesario disminuir progresivamente el uso de recursos, la dispersión de contaminantes y fomentar el uso de los tan positivos recursos naturales, el reciclaje de materiales y aumentar la calidad de servicio con el uso de productos locales. Y para finalizar un dato que aunque parezca menor no lo es, y es que según la [Organización Mundial del Turismo \(OMT\)](http://www.unwto.org), aproximadamente el 1% del total de las emisiones contaminantes generadas en el planeta se relaciona con las actividades turísticas. ¿Por qué no colaborar a reducir esto?

BENCHMARKING INTERNACIONAL EN GASTRONOMIA

Plan Nacional de la Gastronomía Sostenible y Saludable (PNGSS)

COSTA RICA (Caso 05)



En el año 2011 Costa Rica lanza la iniciativa del **Plan Nacional de la Gastronomía Sostenible y Saludable (PNGSS)**, cuya misión es el desarrollo de la gastronomía costarricense hacia la sostenibilidad y la salud a través de la articulación multisectorial y multidisciplinaria y del cual cientos de restaurantes en el país aplican algunos de sus conceptos. El ICT (Instituto Costarricense de Turismo) fue una de las primeras instituciones en sumarse a esta propuesta y darle el apoyo hasta el día de hoy de una manera ejemplar.

El PNGSS reúne a más de 50 entidades denominadas “Adherentes”, entre esas el ICT (Instituto Costarricense de Turismo), pertenecientes al gobierno, empresa privada, academia y sociedad civil y basa su éxito en la implementación de un modelo inclusivo y participativo consistente en una gran **“Mesa Gastronómica Nacional”** de articulación multidisciplinaria y multisectorial, en la cual todos los “Adherentes” se sientan con el principio de “aportar antes de tomar. Costa Rica hace 10 años agregó el concepto de “gastronomía sostenible” y el de “saludable” con el lanzamiento del Plan. Ellos consideran que la gastronomía habla en la mesa de las distintas identidades que conforman su país, comunica costumbres, estilos de vida y es un motivador de viaje. Siendo coherentes con su modelo de desarrollo turístico, han buscado apoyar el desarrollo de una gastronomía sostenible, es decir, una experiencia culinaria que tome en cuenta el origen de los ingredientes, su cultivo y su comercialización en los mercados antes de llegar a la mesa en deliciosos platillos. Costa Rica tiene enorme potencial en la materia y ha ido ganando espacio en este nicho, siendo también la gastronomía, una forma de atraer turismo nacional y extranjero a las distintas regiones del país, además de generar encadenamientos económicos a lo largo y ancho de Costa Rica.

El 18 de junio se celebra el Día Internacional de la Gastronomía Sostenible, fecha establecida en diciembre del 2016 por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) para reconocer a la gastronomía como una expresión cultural de la diversidad natural y cultural del mundo. Para la Fundación Costarricense de Gastronomía (FUCOGA) y sus adherentes, incluido el Instituto Costarricense de Turismo (ICT), esa fecha es muy importante, pues la sostenibilidad es parte del ADN del país y la gastronomía es un ingrediente adicional para la atracción del turismo nacional y extranjero y un protagonista clave en nuestro desarrollo. También es un día para honrar a su cocina tradicional y descubrir las más de 500 plantas nativas y nuestros recursos fitogenéticos, para crear platillos de innovación con identidad de una manera responsable y creativa. La ONU lo deja claro, debemos ir hacia sistemas alimentarios sostenibles y saludables, ver a la gastronomía más allá del plato, pues ésta tiene cara de biodiversidad regenerativa, de resiliencia y mitigación del cambio climático, tiene cara de cocineros y cocineras, de profesionales del servicio y de personas trabajadoras de todos los sectores, tiene cara de cultura y tradición, de inclusión, de compra local y cocinas regionales, tiene mirada de innovación y tiene cara de trabajo conjunto y productividad y de salud pública hacia la incorporación de mejores hábitos alimenticios que nos ayuden revertir la curva ascendente de la obesidad y el sobrepeso.



CASO 06: Programa de Turismo Sostenible de ONE PLANET

Integración sistemática de la producción y el consumo sostenible en el turismo

La Organización Mundial del Turismo de Naciones Unidas (OMT) hizo un llamamiento a una "recuperación sostenible del sector turístico" para "crear un equilibrio entre las necesidades de las personas y del planeta para el bienestar de todos". Como consecuencia, la sostenibilidad en el turismo ocupará un lugar destacado en la reactivación de esta actividad a nivel global. El Programa de Turismo Sostenible de One Planet aspira a potenciar para 2030 el impacto del sector turístico en el desarrollo sostenible mediante la preparación, la promoción y el escalamiento de prácticas de consumo y producción sostenibles que impulsen un uso eficiente de los recursos naturales, a la vez que se generan menos residuos y se afrontan los retos del cambio climático y la pérdida de biodiversidad. El Programa de Turismo Sostenible de One Planet está liderado por la OMT, con los gobiernos de Francia y España como colíderes, y en colaboración con el PNUMA.

La noción de producción y consumos sostenibles consiste en atender a las necesidades de todos, pero utilizando menos recursos naturales (incluidas la energía y el agua) y produciendo menos residuos y contaminación. Se trata de promover el uso eficiente de los recursos y unas prácticas sostenibles para el sector, así como para los consumidores. (Programa Mundial de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (2015).

Este Programa aspira a acelerar la producción y el consumo sostenibles en las políticas y prácticas turísticas para abordar los retos de la contaminación, la pérdida de biodiversidad y el cambio climático. También presta apoyo para la transición a una economía circular como vía hacia el desarrollo sostenible del turismo. La estrategia se articula en torno a tres áreas principales de intervención:

- ❖ Construir una economía circular para los plásticos en turismo
- ❖ Integrar la producción y el consumo sostenibles en las cadenas de valor de los productos alimentarios del turismo
- ❖ Acelerar la acción por el clima en el turismo

CASO 07: “ LA HORA DEL PLANETA “

La Campaña de Concientización Ambiental más difundida e importante a nivel mundial.

“Lema año 2022 "Un Momento de Reflexión”



La Hora del Planeta es una iniciativa a nivel mundial mediante la cual se pretende concientizar sobre la necesidad de tomar medidas urgentes contra el cambio climático producido por la actividad humana. Consiste en un apagón eléctrico voluntario, en el que se pide a personas y empresas que apaguen luces y aparatos eléctricos no indispensables durante una hora, desde las 20:30 hasta las 21:30 hs. Se celebra el último sábado del mes de marzo de cada año y con ello se promueve el ahorro de energía, la disminución de las emisiones contaminantes y la reducción de la contaminación lumínica.

El origen de **La Hora del Planeta (Earth Hour)** fue en el año 2007, impulsada por el World Wide Fund for Nature (WWF) y la agencia publicitaria Leo Burnett, con la finalidad de llamar la atención a nivel internacional acerca de los efectos adversos e impacto del cambio climático. Es un movimiento mundial que hace un llamado para cuidar la salud de nuestro planeta y de sus habitantes. La primera Hora del Planeta se celebró en Sidney (Australia) el 31 de marzo de 2007, entre las 19:30 y las 20:30 horas. Se apagaron las luces de monumentos y edificios durante una hora, como gesto simbólico en rechazo a la problemática del cambio climático. También San Francisco se unió con la acción denominada **Lights Out**. Lo que empezó en Sidney se ha convertido en un movimiento global, que ha llegado a miles de ciudades de 188 países y territorios. Por su parte, Estados Unidos esa fecha coincide con el **National Dark-Sky Week**, un evento en el cual los habitantes de Estados Unidos apagan las luces de sus hogares, durante una semana, para observar la belleza del cielo nocturno sin la interferencia de la luz artificial.

En la actualidad, el movimiento *La Hora del Planeta* promueve acciones directas para contrarrestar el impacto del cambio climático, así como la adopción de estilos de vida sostenible que tengan en cuenta la conservación de los bosques, los mares y los recursos naturales. Los promotores de este evento mundial aseguran que el cambio climático ya es un hecho contrastado y que debido a ello las consecuencias, si no se hace algo, pueden llegar a ser devastadoras. El simple hecho de apagar las luces durante una hora no evitará ninguna consecuencia climática, pero si busca crear conciencia en las personas para que sus actos sean más responsables con el medio ambiente.

El 2022 es un año determinante, en el cual se requiere la alianza de gobiernos, organizaciones y la sociedad civil para frenar y revertir la pérdida de la naturaleza para el año 2030. Con ello también se contempla el cumplimiento de todos los Objetivos de Desarrollo Sostenible previstos en la Agenda 2030. Otro reto relacionado es el **"Muévete por el Planeta"**, este movimiento propone el desafío de una carrera de 40.000 kilómetros para dar la vuelta al planeta. Es un gesto simbólico en la lucha contra el cambio climático, así como frenar la pérdida de biodiversidad y reducir las emisiones de CO2 para el año 2030. Con ello se pretende aunar esfuerzos para impulsar la ejecución de acciones urgentes por parte de los gobiernos del mundo, salvando de esta manera el futuro del planeta.

ESTUDIO CUALITATIVO DE LA GESTIÓN SUSTENTABLE EN LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS GASTRONÓMICOS



En este capítulo presentamos el modelo de cuestionario utilizado para el Estudio Cualitativo realizado a Referentes e Informantes Calificados del Sector Turístico, Hotelero y Gastronómico de nuestro país y los valiosos resultados obtenidos a través de sus diferentes aportes y miradas en dicha temática.

MODELO de CUESTIONARIO DIRIGIDO a INFORMANTES CALIFICADOS

Investigación Académica ref. a la Actividad Hotelera Gastronómica de la República Argentina

Entrevistador	Lic. Carlos E. Bassan	Día/ Hora	
Nombre del Informante Calificado			
Organismo/ Emp.		Cargo	

QUE OPINA USTED CON RESPECTO A :

1. ¿Cómo ve la situación actual de la actividad hotelera gastronómica de nuestro país, en relación a la gestión y práctica sustentable/ sostenible de sus establecimientos?
2. ¿En qué medida cree Usted que los establecimientos hoteleros y gastronómicos de nuestro país están implementando una gestión sustentable y sostenible de la actividad?
3. ¿Qué problemas u obstáculos actuales frenan la implementación de una gestión sustentable por parte de los establecimientos hoteleros y gastronómicos?
4. ¿Cuáles considera usted que son las prácticas sustentables más importantes e innovadoras a implementar en el sector hotelero – gastronómico y por qué?

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

A continuación presentamos los resultados obtenidos

1. ¿Cómo ve la situación actual de la actividad hotelera gastronómica de nuestro país, en relación a la gestión y práctica sustentable/ sostenible de sus establecimientos?

Los dueños/ administradores de alojamientos turísticos hoteleros y extra-hoteleros se están concientizando acerca de la importancia de la sostenibilidad no sólo como un valor agregado a considerar en sus negocios (muchos han cambiado la visión teniendo en cuenta esta temática) sino también como una necesidad para la preservación de los destinos y de la actividad turística toda. Asimismo la difusión de las consecuencias del cambio climático y sus causales generan un impacto en general en todas las personas que, en muchos casos, las moviliza para actuar a fin de tratar de contribuir para disminuir el calentamiento global. (MV).

Creo que es un valor diferencial, un pilar de competitividad pero que no está materializado en el Sector (aún) salvo en destinos como Iguazú, Mar de Las Pampas entre otros. (SR).

Es difícil generalizar ya que la situación de los establecimientos varía mucho según la región de la que se trate, la afluencia de visitantes que reciba, los picos estacionales y la jerarquía de los AT que la soportan. Esto se acentúa con los dispares procesos de recuperación de la actividad en la salida de los dos años de pandemia. Por otro lado, la simplificación de los aportes a la sostenibilidad y sustentabilidad no pueden reducirse a poner un cartel en el baño sugiriendo al pasajero que de un segundo uso a sus toallas o reemplazar los sorbetes plásticos por unos de cartón, cuando el criterio de gestión y práctica es mucho más complejo y abarcador y debe ir dirigido a fomentar los comportamientos individuales desde acciones generales y específicas del establecimiento hotelero o gastronómico. En el mismo sentido, un asunto de la gravedad como el desarrollo de acciones concretas para la sustentabilidad y sostenibilidad de las prácticas humanas requiere políticas de estado en la materia, que aseguren su continuidad más allá de los cambios en la gestión política del Estado. No nos olvidemos que la sustentabilidad y sostenibilidad mantienen un conflicto no resuelto y no explicitado con el consumo. Mientras este litigio no se resuelva seguiremos sembrando en el desierto...pero el desierto también florece y guarda agua en su profundidad. (EB).

Hace desde principios de 2020 que no audito hoteles. Los establecimientos estuvieron cerrados durante más de un año. Hoy, dado el contexto, no creo que los hoteles estén pensando tanto en prácticas sustentables, sino en cómo sobrevivir. Es una opinión muy personal. El programa "Previjaje" hizo que la actividad turística se reactivara, pero la reactivación fue, al parecer, algo desordenada. En Ushuaia, por ejemplo (fui en marzo a auditar una oficina de turismo) era tal la demanda que los hoteles vendían hasta los cuartos invendibles. Por ejemplo, esos que no deben ofrecerse porque están al lado de maquinaria ruidosa. Esto ha generado quejas reiteradas. (SP).

En cuanto a la hotelería, sería bueno investigar la totalidad del proceso de gestión de la actividad, especialmente en lo referente a economía y ahorro de electricidad, deposición y tratamiento de residuos sólidos, ahorro de plásticos, lavandería. Por la experiencia que tengo, la actividad hotelera de los centros urbanos dista mucho (en general) de la práctica sustentable de sus empleados y de la educación ambiental de sus huéspedes, en especial los grandes hoteles y buena parte de las cadenas internacionales. Veo sí una tendencia creciente hacia la sustentabilidad en los nuevos hoteles, en los establecimientos boutiques, SPAs,

posadas y ecolodges. En cuanto a la actividad gastronómica, no puedo opinar al respecto. (AR).

El Estado no emprende planes de concientización, capacitación, financiación, legislación, control / reconocimiento, investigación. Las empresas no siempre son conscientes de problema. Cuando lo son, no siempre saben cómo actuar y/o no cuentan con financiación necesaria para implementar ciertos cambios. Las empresas que más avance presentan suelen hacerlo en el marco de programas de RSE. Muchas veces estos persiguen objetivos más bien publicitarios. Lo propio se aplica a certificaciones ambientales. La academia no siempre forma convenientemente sobre estos temas. El sistema científico no produce conocimientos relevantes para transmitir y tomar decisiones. (DN).

Sin lugar a dudas el factor de la sustentabilidad es muy importante en el sector hotelero (no tengo experiencia suficiente como para opinar respecto del sector gastronómico). Los procesos de reconversión y/o adaptación al modelo de sustentabilidad van siendo cada vez más tenidos en cuenta por el sector hotelero. (GP).

Indudablemente, la sustentabilidad se encuentra actualmente "en agenda" de casi todos los sectores productivos. Los empresarios se han percatado que el desarrollo de políticas sustentables no solo garantizan la supervivencia armónica y orgánica de la organización, sino que también son un elemento clave a la hora de plasmar los planes de marketing de la organización: Es que cada vez más, es el cliente quien exige a las empresas ser sustentables, inclinándose por ofertas que cumplan determinadas características. Sin embargo, la realidad es que, como sucede también en otros sectores productivos, la sustentabilidad muy a menudo queda relegada a ciertos sectores o nichos, ya sea por su público objetivo, sus niveles de rentabilidad, el grado de formación de sus dirigentes, etc. En gastronomía particularmente, muchos proyectos comienzan a trabajar en torno a políticas de comercio justo y de proximidad, de compra a granel, de separación y reciclaje de residuos o de revalorización del acervo cultural ligado a las cocinas regionales; lo cual nos brinda un panorama algo esperanzador al respecto. Lamentablemente, al analizar a nivel macro (no hay datos confiables al respecto) vemos que las empresas sensibilizadas y orientadas a trabajar al respecto, siguen siendo un porcentaje muy bajo de la totalidad de prestadores de servicio. Muchas veces se asocia a las prácticas sustentables como un interferente del normal desarrollo de procesos ordinarios que pueden tender, incluso, al aumento de costos. Realmente, el desarrollo firme de prácticas sustentables puede llevar, incluso, a lograr una economía de costos que cambiaría radicalmente la situación financiera de las empresas: por ejemplo, priorizando compra local (cadena de valor más corta, y precios de venta reducidos) o la compra de ingredientes de estación (más económicos a causa de la alta oferta). (MC).

Creo que hay más conciencia de la necesidad de poner en práctica medidas sustentables/sostenibles, pero muy pocas las llevan a la práctica. (AA).

La situación actual del sector hotelero y gastronómico en Uruguay es compleja. Previo a la pandemia de COVID-19 existía una marcada y sostenida baja en la rentabilidad del sector, lo que establecía que muchos de sus productos, servicios y procesos no tuvieran un enfoque de sostenibilidad, a raíz de sus costos añadidos en el corto plazo. La pandemia agudizó esta situación, y pese a que en el relato público-privado existe la intención de atender el tema, en la actual etapa de normalización de la actividad no existen planes ni programas específicos que recojan el interés de la hotelería o la gastronomía al respecto. (OI – Ref. Uruguay).

La veo positiva, Costa Rica tiene un Plan Nacional de Turismo Sostenible, quienes están aliados a la planificación, el gobierno envía los lineamientos que tiene 3 premisas fundamentales: es inclusivo, sostenible e innovador, es una propuesta que viene desde los empresarios. Es una característica del país que sigue una línea de conservación y de brindar turismo de naturaleza. Esto incrementó las prácticas de sostenibilidad para la actividad hotelera. La condición que ha fortalecido para que Costa Rica sea sostenible es el apoyo de las empresas privadas. (MB – Ref. Costa Rica)

2. ¿En qué medida cree Usted que los establecimientos hoteleros y gastronómicos de nuestro país están implementando una gestión sustentable y sostenible de la actividad?

No puedo dimensionar la medida en que lo están haciendo (por cantidades y según categorías) sin un profundo análisis de las estadísticas oficiales pero puedo aseverar que ya es un tema recurrente en las asociaciones que los nuclean (AHT, FEHGRA, etc.) incluyéndolo no sólo para su observación sino también en los planes de formación para directivos y gestores. El Programa Hoteles más verdes se encuentra a nivel de los de certificación de turismo sustentable en el ámbito mundial y fue reconocido por el Global Sustainable Tourism Council hace ya nueve años. (MV).

Advierto que se está en un proceso incipiente por medio de capacitaciones, curso de formación como una aproximación al tema. La gestión sustentable no es hoy en mi opinión un tema estructural en los establecimientos hoteleros y gastronómicos. (SR).

Basado en lo que dije antes, hacen lo que pueden según las circunstancias y lo que las condiciones de rentabilidad les permite. Falta coordinación, incentivo e información sobre las ventajas directas de llevar adelante prácticas sustentables. (EB).

De acuerdo con mi experiencia, puedo decir que algunos hoteles demuestran cierta preocupación por el cuidado ambiental e implementan prácticas de gestión sustentable y de responsabilidad social. Cosas simples: recolección de tapitas para la Fundación Garrahan, segregación de residuos, reutilización de envases para *amenities*, donación de ropa de cama que ya no puede usarse en el hotel, entre otras. Un grupo de establecimientos invierte o ha podido invertir en luminarias de bajo consumo, en sanitarios con doble descarga, en la generación de fuentes de energía alternativa. Estos últimos no son la mayoría. (SP).

Desconozco el porcentaje de establecimientos hoteleros que estén implementando una gestión sustentable a lo largo de toda su cadena de "producción". Sin embargo, considero que la proporción es cada vez mayor debido a una necesidad y toma de conciencia por parte de los usuarios de los servicios, por lo que una vez más la demanda condiciona y presiona a la oferta. Hasta el momento, en muy pocas páginas web de hoteles argentinos he visto que se publicite el tema de la sustentabilidad como un valor agregado por parte del establecimiento. ¿Acaso se debería sobreentender que economizan energía, evitan el derroche de plásticos o realizan el tratamiento de residuos, o que pasaron por alto el tema del impacto negativo de la actividad? Como mencioné anteriormente, considero que la gran mayoría aún están muy lejos de implementar prácticas sustentables. (AR).

Una proporción mínima de establecimientos han implementado parcialmente prácticas sustentables. Algunas prácticas fáciles y baratas son las más extendidas, aunque no necesariamente las de mayor impacto. (DN).

En la medida de lo posible dados los obstáculos que se mencionan en la siguiente pregunta. Desde ya que los hoteles más grandes que poseen más recursos ya están implementado estas prácticas. (GP).

Como dije en el apartado anterior, son muy pocas las empresas que llevan esto a cabo de una forma cotidiana y natural. Es importante sensibilizar y educar en la materia. Si tomamos en cuenta factores como certificación de prácticas sustentables, o manuales de calidad orientados al cumplimiento de estos objetivos, la tasa de cumplimiento rondaría en porcentajes muy bajos, casi incluso tendientes a cero, sobre todo en caso de PyMEs. (MC).

Creo que va más por lo económico de las medidas que desde lo ambiental. (AA).

Existe en Uruguay un incipiente interés de parte de los sectores empresariales, en especial del turismo, en avanzar sobre una gestión sostenible. No obstante, en el imaginario empresarial esto redundaría en altos costos añadidos, lo que les aleja siquiera de explorar sobre ello. Desde las políticas públicas las iniciativas han sido exploratorias e piloto, sin tangibilizar claramente los beneficios de adherirse a tales propuestas. (OI – Ref. Uruguay).

Costa Rica tiene una certificación de sostenibilidad. CST es una norma que ha desarrollado el país. Es una certificación voluntaria, gratuita y se implementa con el gobierno. Cree que el desarrollo de sellos de sostenibilidad permite que las empresas logren los objetivos. Tienen el Plan Nacional de Gastronomía Sostenible y Saludable. Restaurantes o establecimientos gastronómicos certifican con esta norma. (MB – Ref. Costa Rica).

3. ¿Qué problemas u obstáculos actuales frenan la implementación de una gestión sustentable por parte de los establecimientos hoteleros y gastronómicos?

Principalmente a los hoteles más antiguos de funcionamiento independiente les cuesta adecuar su infraestructura e instalaciones por razones económicas. Asimismo muchos dueños no han sido formados en la especialidad y no conocen las ventajas que podría traer aparejada la implementación. A veces no se necesitan realizar en forma inicial las adecuaciones edilicias y sí puede empezarse por proponer políticas y estrategias tendientes al ahorro del agua, la energía, el tratamiento y la disposición adecuados de los residuos; en fin: implementar las 3 Rs. También contribuyen acciones tales como: la compra de alimentos ecológicos locales (y si es posible de comercio justo), la promoción de menús con vegetales y menos cárnicos, el uso de productos biodegradables y muebles eco-compatibles, la concientización de los huéspedes respecto del uso del papel, agua, energía, etc. y su premiación a través de políticas de recompensa, las alternativas de facilitación de movilidad sostenible (ya sea por medios compartidos, bicicletas, etc.). Contratar personal formado en Hotelería/ Turismo puede contribuir en mucho a ejecutar buenas prácticas en la materia y también puede lograrlo la capacitación del personal que forma parte de la dotación fija del establecimiento. (MV).

Falta de concientización para diseñar y promover rutas óptimas y eficientes hacia el hotel y desde éste hacia los distintos lugares de interés, priorizando el transporte público, la bicicleta o rutas a pie. El hotel o restaurant puede asesorar a los clientes y facilitarles recomendaciones de rutas a pie, en bici o en transporte público a los distintos lugares de interés turístico de la zona. Se pueden remarcar las ventajas del transporte público frente al transporte privado, no solo a nivel de sostenibilidad y eficiencia sino también a nivel turístico (el conductor no puede disfrutar igual del paisaje y los alrededores en el caso de optar por el turismo, despreocuparse de encontrar aparcamiento, paradas clave del transporte público en lugares de interés turístico, etc.). (SR).

Todos pueden entender la necesidad y conveniencia de llevar adelante una gestión con prácticas de sustentabilidad y sostenibilidad, pero implementarlas es otra cuestión cuando hay que dejar de lado ciertas "comodidades" o despreocupaciones cuando estamos planteándolo como una ventaja a futuro. La cuestión es comprender que el futuro no existe, el pasado es el presente de ayer, por lo que solo queda actuar en el presente a conciencia para que el futuro llegue a ser presente. Entonces, insistir en el desarrollo masivo de los destinos turísticos que requieren las consecuentes plazas de alojamiento y gastronomía, hoy son una ecuación indeseada. Aunque parece una lección aprendida, el regreso de la actividad después de la hambruna durante la pandemia parece que ha dejado más que enseñanza voracidad por recuperar lo perdido... El mayor obstáculo está en la falta de políticas duraderas, diseñadas con reales criterios de sustentabilidad y sostenibilidad para ordenar el desarrollo de la oferta sobre una infraestructura pensada bajo la misma lógica, lo que permite dimensionar el tamaño del equipamiento de acuerdo a la capacidad de los AT. (EB).

La falta de recursos. Segregar residuos y juntar tapitas son prácticas que no requieren grandes esfuerzos. Contar con sanitarios que tengan doble descarga o recurrir a formas de energía alternativa es otra historia. Exige una inversión que no todos pueden hacer.

Vi hoteles que implementaban buenas prácticas de cuidado ambiental, pero al mismo tiempo no escatimaban en lamparitas (todo encendido, a cualquier hora, parecían arbolitos de navidad); otros ofrecían una cantidad exagerada de *amenities*. Falta de coherencia quizás y de una preocupación real por el entorno. A veces, se quiere exhibir un sello verde, pero se carece del compromiso (un compromiso real) de la dirección respecto del cuidado del medioambiente. En el país, hay otros problemas. Por ejemplo, visité hoteles que segregaban residuos y después no sabían qué hacer con los residuos segregados. Al final, todo terminaba yendo al basurero municipal. (SP).

La falta de una toma de conciencia ambiental y social por parte de sus propietarios, inversores y cargos gerenciales. También la falta de una legislación que obligue a los establecimientos hoteleros y gastronómicos a realizar prácticas sustentables en todas las etapas de la gestión de sus actividades, comenzando por la construcción y emplazamiento de los mismos. (AR).

Falta de concientización obligatoria para implementar prácticas fáciles y baratas

Falta de capacitación para implementar prácticas difíciles

Falta de financiación para implementar prácticas caras

Falta de legislación que obligue la implementación de prácticas sustentables

Falta de penalidades y controles para aplicar normativas orientadas a la sustentabilidad

Falta de premios para establecimientos y destinos referentes (DN).

La lista de obstáculos no es breve, voy a mencionar los que, a mi entender, son mas importantes. Por una parte el factor costos siempre tiene un gran peso en las decisiones de

la empresa hotelera y en este caso los procesos de reconversión demandan inversiones que, en algunos casos, pueden recuperarse en el mediano y largo plazo. También debe mencionarse la falta de personal calificado sobre todo en muchos lugares del país. La no existencia de fuentes de financiación por parte de los estados provinciales y el nacional lleva a que se pospongan las inversiones relacionadas con la gestión sustentable.

1- Educación: Enseñar a los dirigentes los beneficios inmediatos de trabajar con políticas sustentables es crucial para lograr un cambio a corto y mediano plazo.

2- Infraestructura: muchas veces nos topamos con problemas un poco más estructurales a la hora de implementar políticas de sustentabilidad. Por ejemplo: Indisponibilidad logística de productores para distribuir vegetales directamente a establecimientos gastronómicos (podría solucionarse con un pool de compra-venta); ineficiencia de los mecanismos de recolección de residuos sólidos urbanos (que evidencian negligencia por parte del estado al no incentivar la recolección diferenciada de residuos).

3- Baja predisposición al cambio: Tanto los dirigentes como los equipos deben ser permeables a la adopción y aprehensión de nuevos procedimientos de trabajo. (MC).

- No hay subsidios o préstamos blandos para poder implementar las normas
- Escaso o nada de control de aplicación de normas
- El trabajo aislado de los establecimientos (por ej. haces separación de residuos en origen y la recolección no es diferenciada)
- Falta de conciencia
- Entrenamiento y capacitación a todos los niveles de la Empresa (AA).

Principalmente los altos costos iniciales adheridos, tales como formación específica de recursos humanos, adaptación de procesos y sistemas, adecuación de productos y servicios, tercerización de algunos servicios de alta especialización, entre varios. (OI – Ref. Uruguay).

La Pandemia limitó los recursos, las inversiones, los programas de reforestación o inversión en tecnologías. Otro es la capacitación y el convencimiento de los hoteleros. El principal obstáculo es la informalidad. En Costa Rica son pocos quienes trabajan de manera formal tributariamente, legalmente. No todos los hoteles, agencias u operadores no precisan estar formalmente habilitados, certificados y formalizados, por el libre comercio que pregona Costa Rica. (MB – Ref. Costa Rica)

4. ¿Cuáles considera usted que son las prácticas sustentables más importantes e innovadoras a implementar en el sector hotelero–gastronómico y por qué?

El uso de energías alternativas (paneles solares, eólica, etc.)

La digitalización para los procesos de check in, Room Service, etc.

Salas acústicas para reuniones, comunicaciones, espacios de relajación, entre otros.

Adecuación de sistemas de ventilación y climatización.

Sistemas de iluminación inteligente.

Big y Smart Data

El uso de sistemas POS en tablets, de plataformas digitales de diarios, revistas, etc. para los huéspedes y clientes

Habitaciones inteligentes con servicio de realidad virtual

La compra de blanco y uniformes para el personal realizados con elementos reciclados y a su vez, reciclables.

Tecnología de voz y asistencia virtual para servicio de alimentos y bebidas

App para conserje virtual y mensajería

Pulseras inteligentes para cargos por consumos, apertura de habitaciones, entre otros

Comunicación de campo cercano (para apertura de habitaciones utilizando el celular)

Reconocimiento facial de los clientes, escaneo de huellas dactilares y tecnología Blockchain para prevención del fraude y para seguridad

Más sofisticados para el futuro argentino serán los sistemas de gestión de edificios (para monitorear los servicios energéticos), robots para la limpieza de cuartos y el servicio de alimentos y bebidas. (MV).

Realizar auditorías energéticas para identificar el consumo energético de los diferentes procesos e instalaciones. La finalidad es detectar sistemas de iluminación deficientes y determinar procesos ineficientes de tal manera que se intente optimizarlos. Estudiar la eficiencia energética del edificio, revisando las técnicas de construcción que aprovechen y disminuyan el consumo de energía y a la vez que busquen integrar la infraestructura del hotel con el paisaje. Implantar detectores de presencia o temporizadores en las instalaciones de paso, como pasillos y aseos. Sustituir las lámparas incandescentes tradicionales por sistemas de iluminación de bajo consumo o LED. Ubicar el mobiliario de la recepción y otras zonas de trabajo de forma estratégica, próximas a las ventanas, de tal manera que se favorezca el aprovechamiento de la luz natural. Realizar un mantenimiento preventivo de instalaciones de iluminación y de los sistemas de abastecimiento eléctrico a los procesos. (SR).

Las prácticas aisladas siempre son mejor que nada, pero resultan insuficientes y casi un desperdicio de esfuerzos, aunque ayudan a crear conciencia. De ahí que destaco algunos ejemplos: todo dispositivo o instalación para usar fuentes de energía renovables; los circuitos para dar segundos, terceros y hasta cuartos usos al agua y la recolección de agua de lluvia; los diseños arquitectónicos que evitan o reducen aparatos de calefacción o refrigeración; la reducción de las porciones evitando el desperdicio de comida, como también ofrecer al comensal llevarse la parte no consumida de un plato. A esto se suman algunas medidas más generalizadas como los grifos de corte automático y con aireadores, como las luminarias con control remoto de activación; los dispenser de jabón y shampoo en lugar de pequeños frascos individuales etc. (EB).

No podría decir cuáles son las prácticas sustentables más importantes e innovadoras que ha de implementar el sector hotelero. Podría hablar, sí, de algunas prácticas que me parecieron creativas, interesantes. Un hotel de Patagonia desarrolla una idea que se llama "Cuadrados de amor". Consiste en colocar lana y agujas en uno de los espacios comunes del hotel para que los huéspedes, en sus ratos libres, elaboren tejidos cuadrados con los que después se arman mantas y abrigos. Estas mantas y abrigos se donan a gente necesitada. Un hotel de Iguazú reutiliza el vidrio. Con las botellas que se descartan, hacen utensilios que se usan en el desayunador y en los baños, y también piezas de decoración. Otros hoteles desarrollan huertas orgánicas. (SP).

- a) Emplazamiento (construcción con criterios de mínimo impacto)
- b) Diseño (arquitectura sustentable con uso de energía solar, eólica y fuentes renovables, y uso de técnicas arquitectónicas regionales)
- c) Materiales amigables y técnicas de Feng-Shui

- d) Implementación de terrazas y balcones verdes (al igual que en los jardines) con el uso de especies nativas con el objeto de regular térmicamente el lugar, ahorrar energía y reducir los efectos del cambio climático a nivel local.
- e) Ahorro de energías y agua potable en todas las etapas de gestión
- f) Reciclado de residuos
- g) Capacitación y empleo de integrantes de comunidades originarias y/o locales
- h) Integración del establecimiento con las comunidades circundantes.
- i) Oferta gastronómica que rescate las comidas autóctonas
- j) Concientización de los huéspedes en cuanto al ahorro de agua y energía durante su estadía y cómo reducir su impacto negativo en el ambiente regional (códigos de conducta y guías de buenas prácticas).
- k) Publicidad del establecimiento que resalte sus prácticas buenas ambientales y sociales. (AR).

- Almacenamiento de agua utilizada y pluvial para reutilización
- Jardines xerófilos o regados con agua reutilizada
- Separación de basura y elaboración de compost
- Ahorro de energía (luz) en espacios comunes
- Menús con frutas y verduras de estación. (DN).

Las prácticas más sustentables deberían comenzar desde la construcción de la propiedad hotelera teniendo en cuenta el uso, por ejemplo, de energías renovables como la eólica y la solar, la utilización de materiales de la construcción amigables con el medio ambiente y que sean de proveedores de la zona. Algunos de los elementos a tener en cuenta podemos encontrar:

Reciclar, reciclar y reciclar.

Iluminación de bajo consumo.

Utilización de productos biodegradables (no olvidar la cantidad de productos de limpieza que utilizan los hoteles).

Plástico NO.

Uso racional del agua a través de la concientización de los huéspedes.

Sistemas de recuperación del agua de lluvia que puede ser utilizada para riego y/o los sanitarios.

Capacitación permanente del personal. (GP).

1- Comercio justo: Comprar directo al productor acorta la cadena de valor, y por consiguiente desinfla los precios finales de los productos.

2- Contratación de personal local: Este es un factor clave para la sustentabilidad de la empresa misma. Si se cuenta con personal local que le importe el desarrollo de la economía local, y que tenga un grado de arraigo tal que le interese ver la mejora en su comunidad, tendrá un grado de entrega mayor en la organización. Por otro lado, de esa forma nos aseguramos de participar intensamente en una correcta distribución de renta y bregar por el desarrollo de la comunidad local.

3- Valorización del patrimonio cultural: Específicamente hablando en términos gastronómicos, los restaurantes tienen, en su conjunto, el "poder" de instalar ciertas costumbres y valores en la mente del consumidor. Procurar instalar platos que no solo tengan un valor cultural e histórico para la comunidad, sino que también sean producidos en la zona, ayudará por una

parte a dinamizar la matriz productiva, pero por otra, contribuirá fuertemente a la generación de una fuerte identidad cultural local.

4- Productos de estación: El uso y el incentivo de usar y consumir productos de estación incide directamente, por una parte, en la correcta nutrición de las personas, pero por otra, en el incentivo a los pequeños productores, en detrimento de los grandes productores y comercializadores de alimentos (muchas veces alimentos genéticamente modificados)

5- Políticas zero waste: La disminución de desechos generados se traduce en menos basura depositada en las plantas de tratamiento. También, en un restaurante, esto puede verse como un mecanismo de reducción de costos debido a la utilización de algo que otrora se considerara desecho, como insumo para un proceso productivo (ej.: harina de orujo de uva, budín de tallos de remolacha, ensalada de hojas de remolacha...). (MC).

- Manejo y disminución de residuos
- Energías alternativas
- Uso de bio-digestores para tratamiento de aguas grises y negras.
- Si el clima lo permite secar al sol y no planchar el blanco
- Poner carteles de concientización del uso del agua
- Incentivar a los pasajeros al "NO CAMBIO" diario de toallas y toallones
- Campañas masivas de concientización desde el sector a la comunidad/ pasajeros (AA).

Dividiría a estas prácticas en 4 principales:

1- Aquellas que se enfocan en el recurso turístico (atractivo) de la demanda del sector, tales como guía de buenas prácticas sostenibles para turistas que visitan un destino o gestión sostenible de recursos patrimoniales naturales o culturales de un destino.

2- Aquellas que se enfocan en la planta turística en sí, tanto atendiendo sus productos, servicios y procesos, tales como la gestión de limpieza de ropa blanca o la gestión integral de aguas residuales.

3- Aquellas que se enfocan en la infraestructura que sostiene el sistema, tales como programas de economía circular y reciclaje o atención a sistemas de bajo consumo en cuento al uso de la energía.

4- Aquellas que se enfocan en la superestructura del sector, tales como reconocimiento a empresas comprometidas con la sostenibilidad o participación en programas turísticos que fomenten el consumo responsable y eficaz de los recursos turísticos. (OI – Ref. Uruguay).

1º: el manejo de los desechos, aguas servidas, materiales descartables, restos de comidas. 2º: compras responsables, compras a los productores locales, esto apoyaría el Plan Nacional de Gastronomía Sostenible. 3º: trabajar en la contratación de recursos humanos locales que permitiría capacitar. Y por último, 4º cada hotel o establecimiento gastronómico debería generar sus propios planes ya que se debe crear, generar y se va modificando. (MB – Ref. de Costa Rica)

Análisis y Conclusiones del Estudio Cualitativo a Informante Calificados

El diseño del cuestionario planteó cuatro preguntas claves que guiaron la presente investigación y que fueron formuladas/ trasladadas a la selección de expertos y referentes del sector turístico, hotelero y gastronómico que gentilmente colaboraron en la propuesta.

Las primeras tres preguntas son de tipo diagnósticas y nos permitieron indagar en los especialistas acerca de la situación actual de la actividad hotelera gastronómica de nuestro país, en relación a la gestión y práctica sustentable/ sostenible de sus establecimientos; qué nivel real de implementación está teniendo la gestión sustentable en el sector y cuáles son los principales problemas u obstáculos que frenan actualmente su ejecución o puesta en práctica por parte de los establecimientos hoteleros y gastronómicos. Como veremos los resultados obtenidos son muy enriquecedores y su mirada exploratoria permite echar un poco de luz a un tema que no ha tenido mucha atención académica al respecto. Por otro lado, la cuarta pregunta fue de tipo propositiva, en donde se interrogaba a los informantes claves sobre cuáles consideraban ellos que eran las prácticas sustentables más importantes e innovadoras a implementar en el sector hotelero – gastronómico y por qué.

A continuación presentamos los resultados más relevantes luego de haber cruzado las respuestas con las diferentes miradas y pareceres. Es importante destacar también la calidad de los informantes calificados, siendo profesionales de renombrada trayectoria y experiencia en la industria de la hospitalidad, no sólo de la Argentina, sino de otros países del continente americano como Uruguay, Costa Rica, etc. Sus perfiles eran muy diversos como ser: Empresarios (propietarios) de establecimientos hoteleros y gastronómicos; Funcionarios de alto rango a nivel de organismos oficiales de turismo; Consultores de la Industria de la Hospitalidad / Instituto IRAM; Investigadores y Académicos del CONICET; entre otros.

Con respecto a la primera pregunta de ¿Cómo ve la situación actual de la actividad hotelera gastronómica de nuestro país, en relación a la gestión y práctica sustentable/ sostenible de sus establecimientos?

En primera instancia señalaron que la situación post-pandemia y reinicio de la actividad sigue siendo compleja para muchos establecimientos hoteleros y gastronómicos, que no están pensando tanto en prácticas sustentables, sino en cómo sobrevivir y empezar a reponerse de esta crisis sin igual que dejó el Covid-19. Por otro lado, los dueños y/o administradores de alojamientos turísticos y restaurantes se están concientizando acerca de la importancia de la sostenibilidad no sólo como un valor agregado a considerar en sus negocios, sino también como una necesidad para la preservación de los destinos y de la actividad turística toda. Los procesos de reconversión y/o adaptación al modelo de la sostenibilidad van siendo cada vez más tenidos en cuenta por el sector hotelero. Varios de los especialistas consultados creen que es un valor diferencial y un pilar de competitividad, pero que no está materializado en el sector aún, salvo en destinos como Iguazú, Mar de Las Pampas entre otros. También señalaron que es difícil generalizar ya que la situación de los establecimientos varía mucho según la región de la que se trate, la afluencia de visitantes que reciba, los picos estacionales y la jerarquía de sus atractivos que la soportan. Esto se acentúa con los dispares procesos de recuperación de la actividad en la salida de los dos años de pandemia.

El Estado no emprende planes de investigación, concientización, capacitación, financiación, legislación y control en la materia. Las empresas no siempre son conscientes del problema, y las que avanzan suelen hacerlo en el marco de programas de RSE. Muchas veces éstas sólo persiguen objetivos más bien publicitarios, al igual que para las certificaciones ambientales. El sistema científico no produce conocimientos relevantes para transmitir y tomar decisiones.

En cuanto a la hotelería, sería bueno investigar la totalidad del proceso de gestión de la actividad, especialmente en lo referente a economía y ahorro de electricidad, deposición y tratamiento de residuos sólidos, ahorro de plásticos, lavandería. La actividad hotelera de los centros urbanos dista mucho (en general) de la práctica sustentable de sus empleados y de la educación ambiental de sus huéspedes, pero si puede vislumbrarse una tendencia creciente hacia la sustentabilidad en los nuevos hoteles, como ser: los establecimientos boutiques, SPAs, posadas y ecolodges. El programa "Previaje" hizo que la actividad turística se reactivara, pero la reactivación fue, al parecer, algo desordenada.

Cada vez más es el cliente/ turista quien exige a la empresas ser sustentables, inclinándose por ofertas que cumplan determinadas características. Sin embargo, la realidad es que, la sustentabilidad muy a menudo queda relegada a ciertos sectores o nichos, ya sea por su público objetivo, sus niveles de rentabilidad, el grado de formación de sus dirigentes, etc. En gastronomía particularmente, muchos proyectos comienzan a trabajar en torno a políticas de comercio justo y de proximidad, de compra a granel, de separación y reciclaje de residuos o de revalorización del acervo cultural ligado a las cocinas regionales; lo cual nos brinda un panorama algo esperanzador al respecto.

Muchas veces se asocia a las prácticas sustentables como un interferente del normal desarrollo de procesos ordinarios que pueden tender, incluso, al aumento de costos añadidos en el corto plazo. Lamentablemente, a nivel macro, vemos que las empresas sensibilizadas y orientadas a trabajar al respecto, siguen siendo un porcentaje muy bajo de la totalidad.

Con respecto a la segunda pregunta ref. ¿En qué medida cree Usted que los establecimientos hoteleros y gastronómicos de nuestro país están implementando una gestión sustentable y sostenible de la actividad?

En general los referentes del sector consultados coinciden en que la "gestión sustentable" no es hoy un tema estructural en los establecimientos hoteleros y gastronómicos, que todavía no se puede dimensionar la medida en que lo están haciendo (por cantidades y según categorías) sin un profundo análisis de las estadísticas oficiales, pero que a la vez, se advierte que se está en un proceso incipiente por medio de capacitaciones, curso de formación para directivos y gestores siendo un tema recurrente en las asociaciones que los nuclean (AHT, FEHGRA, etc.). El Programa Hoteles más verdes se encuentra a nivel de los de certificación de turismo sustentable en el ámbito mundial y fue reconocido por el Global Sustainable Tourism Council hace ya nueve años.

Hay una opinión generalizada de que solo una mínima proporción de establecimientos han implementado parcialmente prácticas sustentables, algunas de ellas -las más extendidas- son prácticas fáciles y baratas, aunque no necesariamente las de mayor impacto; se advierte por otro lado que la falta de coordinación, incentivo e información sobre las ventajas directas de llevar adelante prácticas sustentables, atentan contra su nivel de implementación. Ellos

también remarcaron que son los hoteles más grandes, los que poseen más recursos, los que ya están implementando estas prácticas como ser: instalar luminarias de bajo consumo, sanitarios con doble descarga, y generación de fuentes de energía alternativa entre otros.

En general, los establecimientos hacen lo que pueden según las circunstancias y lo que las condiciones de rentabilidad les permiten, existiendo además en el imaginario empresarial la idea de que este proceso redundaría en altos costos añadidos, lo que les aleja siquiera de explorar sobre ello. También destacaron que la toma de conciencia y requerimientos por parte de los usuarios de los servicios es cada vez mayor con respecto al desarrollo y gestión sustentable, por lo que una vez más la demanda condiciona y presiona a la oferta.

Con respecto a la tercera pregunta ref. a ¿Qué problemas u obstáculos actuales frenan la implementación de una gestión sustentable por parte de los establecimientos hoteleros y gastronómicos?

Luego del cruce de información de las diferentes respuestas, su ordenamiento, edición y análisis, presentamos las principales falencias u obstáculos que frenan la óptima implementación de una gestión sustentable en los establecimientos hotelero-gastronómicos.

Falta de recursos económicos/ tema de costos: El factor costos siempre tiene un gran peso en las decisiones de la empresa hotelera y gastronómica. En este caso, los procesos de reconversión demandan inversiones que, en algunos casos, pueden recuperarse en el mediano y largo plazo. Principalmente los altos costos iniciales adheridos, tales como formación específica de recursos humanos, adaptación de procesos y sistemas, adecuación de productos y servicios, tercerización de algunos servicios de alta especialización, entre varios. Les cuesta adecuar su infraestructura e instalaciones por razones económicas, principalmente a los hoteles más antiguos de funcionamiento independiente. Por ejemplo: segregar residuos y juntar tapitas son prácticas que no requieren grandes esfuerzos, pero contar con sanitarios que tengan doble descarga o recurrir a formas de energía alternativa es otra historia. Exige una inversión que no todos pueden hacer.

Escasa formación y conocimiento en el tema: por parte de los dueños y/o dirigentes, que muchos no conocen las ventajas y beneficios inmediatos que podría traer aparejada la implementación de políticas y prácticas sustentables. Falta de capacitación también para implementar prácticas difíciles. Además debe mencionarse la **falta de personal calificado** sobre todo en muchos lugares del país.

Falta una mayor toma de conciencia ambiental y social por parte de sus propietarios, inversores y cargos gerenciales. Falta de concientización para diseñar y promover rutas óptimas y eficientes hacia el hotel y desde éste hacia los distintos lugares de interés, priorizando el transporte público, la bicicleta o rutas a pie. Falta de concientización obligatoria para implementar prácticas fáciles y baratas

La carencia de políticas duraderas, diseñadas con reales criterios de sustentabilidad y sostenibilidad para ordenar el desarrollo de la oferta sobre una infraestructura pensada bajo la misma lógica, lo que permite dimensionar el tamaño del equipamiento de acuerdo a la capacidad de los atractivos turísticos.

También la **falta de una legislación** que obligue a los establecimientos hoteleros y gastronómicos a realizar prácticas sustentables en todas las etapas de la gestión de sus actividades, comenzando por la construcción y emplazamiento de los mismos.

Falta de financiación para implementar prácticas sustentables costosas. La poca o nula existencia de fuentes de financiación por parte de los estados provinciales y el nacional lleva a que se pospongan las inversiones relacionadas con la gestión sustentable.

Falta de penalidades y controles para aplicar normativas orientadas a la sustentabilidad y **falta de premios** para establecimientos y destinos referentes en la materia.

Falencias de infraestructura: muchas veces nos topamos con problemas un poco más estructurales a la hora de implementar políticas de sustentabilidad. Por ejemplo: indisponibilidad logística de productores para distribuir vegetales directamente a establecimientos gastronómicos (podría solucionarse con un pool de compra-venta); ineficiencia de los mecanismos de recolección de residuos sólidos urbanos (que evidencian negligencia por parte del estado al no incentivar la recolección diferenciada de residuos).

Baja predisposición al cambio: Tanto los dirigentes como los equipos deben ser permeables a la adopción y aprehensión de nuevos procedimientos de trabajo.

Con respecto a la cuarta y última pregunta ref. a ¿Cuáles considera usted que son las prácticas sustentables más importantes e innovadoras a implementar en el sector hotelero–gastronómico y por qué?

Las respuestas a esta consigna fueron muy diversas y enriquecedoras por parte de los informantes calificados. En general los casos fueron muy concretos, citando también ejemplos prácticos de las mismas. Por un lado, han nombrado la importancia del emplazamiento del emprendimiento y su construcción con criterios de menor impacto, contando con un diseño de arquitectura sustentable y el uso de energías alternativas limpias como los paneles solares y el aprovechamiento eólico entre otros.

Por otro lado, la mayoría de las prácticas sustentables descriptas giran en torno al ahorro energético y el uso inteligente de las nuevas tecnologías a favor de la gestión sustentable de los establecimientos hotelero-gastronómicos. Entre las más destacadas, los referentes señalaron implantar detectores de presencia o temporizadores en las instalaciones de paso, como pasillos y aseos; sustituir las lámparas incandescentes tradicionales por sistemas de iluminación de bajo consumo o LED; ubicar el mobiliario de la recepción y otras zonas de trabajo de forma estratégica, próximas a las ventanas, de tal manera que se favorezca el aprovechamiento de la luz natural; la adecuación de los sistemas de ventilación y climatización; el uso de un sistema de iluminación inteligente; la digitalización para los procesos de check in y Room Service; el Big y Smart Data; y el uso de sistemas POS en tablets, de plataformas digitales de diarios, revistas, etc. para los huéspedes y clientes. Entre los más sofisticados citaron las habitaciones inteligentes con servicio de realidad virtual; la tecnología de voz y asistencia virtual para servicio de alimentos y bebidas; la App para conserje virtual y mensajería; las pulseras inteligentes para cargos por consumos, apertura de habitaciones, entre otros; el reconocimiento facial de los clientes, escaneo de huellas

dactilares y tecnología Blockchain para prevención del fraude y para seguridad; y los robots para la limpieza de cuartos y el servicio de alimentos y bebidas.

Es fundamental agregar, el estudio de la eficiencia energética del edificio y la realización de auditorías energéticas para identificar el consumo energético de los diferentes procesos e instalaciones, tratando de detectar sistemas de iluminación deficientes y determinar procesos ineficientes de tal manera que se intente optimizarlos.

El uso responsable del agua fue otro punto importante a destacar, como la reutilización del agua a través de diferentes circuitos para dar segundos, terceros y hasta cuartos usos a la misma, los sistemas de recuperación del agua de lluvia que puede ser utilizada para riego y/o los sanitarios; la implementación de los grifos de corte automático y con aireadores; los jardines xerófilos o regados con agua reutilizada y el uso racional del agua a través de la concientización de los huéspedes.

En relación a la Regla de las 3 "R" (Reducir, Reutilizar y Reciclar), han nombrado también la separación de basura y elaboración de compost; el reciclado de residuos; la utilización de productos biodegradables; Plástico NO y Políticas zero waste; la gestión de limpieza de ropa blanca y la gestión integral de aguas residuales; entre otros aspectos.

Finalmente, citamos otro grupo de prácticas sustentables diversas que identificaron los referentes del sector como ser: la capacitación permanente del personal y la contratación de personal local; la integración del establecimiento con las comunidades circundantes; la oferta gastronómica que rescate las comidas autóctonas; la concientización de los huéspedes en cuanto al ahorro de agua y energía durante su estadía y cómo reducir su impacto negativo en el ambiente regional (códigos de conducta y guías de buenas prácticas); la publicidad del establecimiento que resalte sus prácticas buenas ambientales y sociales; el comercio justo en donde se compra directo al productor y acorta la cadena de valor; la valorización del patrimonio cultural (en términos gastronómicos se podría instalar platos que no solo tengan un valor cultural e histórico para la comunidad, sino que también sean producidos en la zona); el uso e incentivo de usar y consumir productos de estación, etc.

Listado de Informantes Calificados y Referentes del Sector Turístico, Hotelero y Gastronómico de la República Argentina, República O. del Uruguay y Costa Rica.

Nº	Nombre y Apellido	Nivel de Formación y Cargos en el Sector
01	María de las Nieves Villabrille	Analista Principal en la Dirección Nacional de Formación Continua en Sec. Trabajo y Empleo de la Nación. Prof. Titular Carreras de Turismo, Hotelería y Gastronomía, Universidad de Morón
02	Silvio Rauschenberger	Dir. Ejecutivo Cámara de Turismo. Pcia. Bs. Aires. Gerente Consultora Reise. Referente del Sector en la Provincia de Buenos Aires. ExDir.Ejecutivo AHG Bahía Blanca. Maestría en Turismo UNMDP.
03	Elisa Beltritti	Decana de la Carrera de Turismo y Hospitalidad Universidad Abierta Interamericana (UAI). Lic. en Turismo. Docente Univ. Titular. Especialización en Desarrollo Turístico Roma/ Italia y CICATUR OEA
04	María Soledad Pereira	Auditora Líder de Sistemas de Gestión de Calidad IRAM-SECTUR, Normas ISO. Lic. en Turismo. USAL. Posgrado en Ecoturismo y TR Holanda Maestría Internacional en Turismo (España).
05	Alejandro Ronchetti	Consultor en Gestión Ambiental y Desarrollo Turístico Sustentable. Fundador y Director de Kuntur Expeditions. Reconocido Naturista, Observador de Aves y Fotógrafo de Vida Silvestre.
06	Diego Navarro Drazich	Lic. en Turismo. Master en Turismo (Italia). Doctor en Relaciones Internacionales USAL. Investigador Adjunto del CONICET. Prof. Titular en Universidad del Aconcagua. Director IISCOT.
07	Gustavo Paniego	Lic. Administración. Posgrado en Management Estratégico. Master in Business Management. Prof. Titular UADE y Coord. Académico en La Suisse. Consultor en Hotelería y Turismo.
08	Mariano Carmona	Lic. Hotelería y Turismo. UCCuyo. Master Gestión Act. Turísticas Sorbonne París. Empresario y Referente Gastronómico en la Región de Cuyo. Director Lic. Hotelería y Turismo UCCuyo.
09	Alberto Albino (Johnny)	Propietario/ Gerente del Eco Malargüe – Posada & Hostel, emprendimiento sustentable modelo en la provincia Mendoza. Referente de la AEHGA Región Sur y Propietario EVyT Receptivo.
10	Oscar Iroldi	Asesor Técnico en el Ministerio de Turismo de Uruguay. Consultor en Turismo. Docente en la Universidad ORT/ UTU. Empresario, LGBT, Entrepreneur & Influencer. Uruguay.
11	Marielo Bonilla	Consultora Senior en Turismo y Desarrollo Sostenible. Junta Directiva del Instituto Iberoamericano de Turismo Rural. Costa Rica Guía Tmo.y Docente con trayectoria internacional

A todos ellos mi más profundo agradecimiento por sus generosos aportes y valiosas miradas, que hicieron posible esta investigación.

NUEVAS TENDENCIAS Y DEMANDAS EN HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA SUSTENTABLE

El turismo sustentable es una tendencia que se consolida año a año. De acuerdo al Consejo Global de Turismo Sostenible, el **90 %** de los viajeros se inclina por hoteles sostenibles y el **34 %** está dispuesto a pagar más por alojarse en espacios de este tipo.

Los hoteles de todo el mundo están empezando a apostar por la sostenibilidad por razones ecológicas y por cuestiones de **RSC** (Responsabilidad Social Corporativa) que cada vez más valoran los clientes. De esta manera, la sostenibilidad es -cada vez más- un valor que aprecian los huéspedes.

De acuerdo a otro Reporte emitido por *Hospitalidad 2015 de Deloitte*, el **95%** de los clientes de negocios encuestados consideraron que los hoteles deberían tomar iniciativas verdes. Esta tendencia de preocupación ambiental pública está más en boga que nunca ya que los consumidores vinculan estrechamente las iniciativas más sofisticadas en favor del medio ambiente con el servicio que van a recibir. Es decir, que consideran que el buen trato a la naturaleza se va a trasladar al cuidado que reciban en el establecimiento.

Para muchos turistas esta nueva tendencia brinda una oportunidad de inversión accesible e innovadora, ya que potencia el impacto social, ambiental y económico del desarrollo de estos hoteles sustentables.

Es importante recordar que la *Asamblea General de la ONU* designó **2017** como el **Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo**, dando inicio a un ambicioso plan a largo plazo con el fin de construir un sector turístico más responsable y con mayor concienciación social. El turismo ocupa a **1 de cada 11 trabajadores** del planeta y supone el **10% del PIB Mundial** lo que significa que esta industria se puede convertir en un líder a nivel global, sobre todo en la lucha por la conservación del medio ambiente.

En el contexto de la sostenibilidad hotelera, las cuestiones medioambientales han crecido en importancia, pasando de ser una causa social marginal al ámbito de las buenas prácticas empresariales. Y el uso de la energía está a la vanguardia de estas preocupaciones ambientales, especialmente en la industria hotelera, donde las prácticas de energía inteligente se están incorporando a la Responsabilidad Social Corporativa de las empresas.

El **Foro de Innovación Sostenible COP21** estableció un objetivo claro para el final del siglo y depende de cada uno de los actores involucrados asegurar que sus hábitos contribuyan a proteger el planeta en que vivimos, convirtiendo nuestro medio ambiente en un lugar de prosperidad y bienestar. Este Foro es sólo uno de los muchos puntos de referencia que las empresas están utilizando para convertirse en consumidores responsables del planeta. Los hábitos de las prácticas ambientalmente responsables están pasando de los gestos locales e intermitentes a compañías de renombre e impacto internacional. Otra guía fundamental, como hemos nombrado anteriormente, es el **Pacto Mundial** por la consecución de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 2030**, conformado por **17 metas** definidas en pos de erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar el futuro y la prosperidad para todos en el futuro.

Análisis Estratégico FODA de la Gestión Sustentable en Hotelería & Gastronomía

FORTALEZAS + + +	DEBILIDADES - - -
<p>Existe un proceso incipiente por medio de capacitaciones, cursos de formación con una aproximación al tema.</p> <p>Hay una mayor preocupación de la importancia de la sostenibilidad por parte de los dueños y administradores de alojamientos turísticos</p> <p>Algunos hoteles demuestran cierta preocupación por el cuidado del medio ambiente e implementación de prácticas sustentables y de responsabilidad social.</p> <p>Los hoteles más grandes que poseen más recursos ya están implementado estas prácticas.</p> <p>Representa un valor agregado y diferencial a considerar en los negocios</p> <p>Cambio de visión favorable acerca de la temática de la sustentabilidad/ sostenibilidad como un pilar de competitividad</p> <p>En gastronomía, muchos proyectos comenzaron a trabajar en torno a políticas de comercio justo y de proximidad, de compra a granel, de separación y reciclaje de residuos y revalorización de la cocina regional</p> <p>El desarrollo firme de prácticas sustentables puede llevar incluso a lograr una economía de costos, priorizando lo local y de estación.</p> <p>El "Programa Hoteles más Verdes" se encuentra a nivel de las Certificaciones de Turismo Sustentable a nivel internacional.</p> <p>Mayor necesidad y toma de conciencia por parte de los usuarios de los servicios.</p>	<p>Falta de políticas sostenibles en la temática por parte del Estado, que aseguren continuidad más allá de los cambios de gestión.</p> <p>Falta coordinación, incentivo e información sobre las ventajas directas de llevar adelante las prácticas sustentables en el sector.</p> <p>El Estado no emprende en forma sistemática acciones de concientización, capacitación, legislación, investigación y control en la materia.</p> <p>Falta de formación y real conocimiento en la temática de muchos dueños y/o administradores de establecimientos hoteleros y gastronómicos</p> <p>El factor costos siempre tiene un gran peso en las decisiones de las empresas, y en este caso los procesos de reconversión demandan inversiones con altos costos iniciales adheridos que pueden recuperarse recién en el mediano y largo plazo.</p> <p>La no existencia de fuentes de financiación por parte de los estados provinciales y el nacional lleva a que se pospongan las inversiones relacionadas con la gestión sustentable.</p> <p>Baja predisposición al cambio tanto de los dirigentes como de los niveles operativos.</p> <p>En el imaginario empresarial las prácticas sustentables redundan en altos costos añadidos La falta de recursos y la generación de costos añadidos en el corto plazo.</p> <p>La gestión sustentable no es hoy un tema estructural en los Establecimientos H & G.</p> <p>Son muy pocas las empresas que llevan esto a cabo de una forma cotidiana y natural.</p> <p>No existen estudios en profundidad, ni estadísticas acerca del nivel de implementación de las prácticas sustentables en H & G.</p> <p>Falta de infraestructura de base y problemas estructurales que frenan la implementación.</p>

OPORTUNIDADES + + +	AMENAZAS - - -
<p>La sustentabilidad se encuentra actualmente en "Agenda" de casi todos los sectores productivos</p> <p>Tendencia en alza de los turistas nacionales e internacionales en elegir destinos más sustentables, es decir más responsables con el cuidado con el medioambiente y las prácticas verdes.</p> <p>La posibilidad de aplicar a sellos o certificaciones internacionales a favor de las Buenas Prácticas y Turismo Responsable, etc.</p> <p>Aparición de Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (NTIC) a favor de las prácticas y experiencias turísticas sustentables.</p> <p>Hay una tendencia creciente hacia la sustentabilidad en los nuevos hoteles boutiques, SPA, posadas y ecolodges.</p> <p>Los procesos de reconversión y / o adaptación al modelo de sustentabilidad cada vez tenidos más en cuenta por el sector hotelero.</p>	<p>Inestabilidad política y social</p> <p>Crisis económica y alta inflación reinante</p> <p>La Pandemia por Covid-19 agudizó la crisis del sector hotelero – gastronómico y no deja de ser una amenaza por un rebrote.</p> <p>La competencia de otros destinos internacionales con mayor índice de implementación de prácticas sustentables.</p>

Comentarios finales acerca de la etapa de relevamiento y análisis:

A partir del profundo relevamiento y análisis realizado hasta acá, se pudo llegar a un diagnóstico de situación, en donde fue muy valioso poder identificar tanto las prácticas exitosas, como las principales falencias y obstáculos que impiden o frenan actualmente la implementación de prácticas sustentables en los establecimientos hoteleros y gastronómicos de nuestro país. Luego, con ese importante insumo tan enriquecedor como el estudio cualitativo a los referentes del sector y sus diferentes miradas, el análisis de literatura y documentos relacionados, el relevamiento de casos y prácticas exitosas (benchmarking) y finalmente el matriz de evaluación (SWOT/ FODA), se planteó estratégicamente una serie de prácticas sustentables, agrupadas en ejes o temáticas como verán a continuación en la próxima sección del trabajo.

TERCERA PARTE (Propuestas PS)

PS

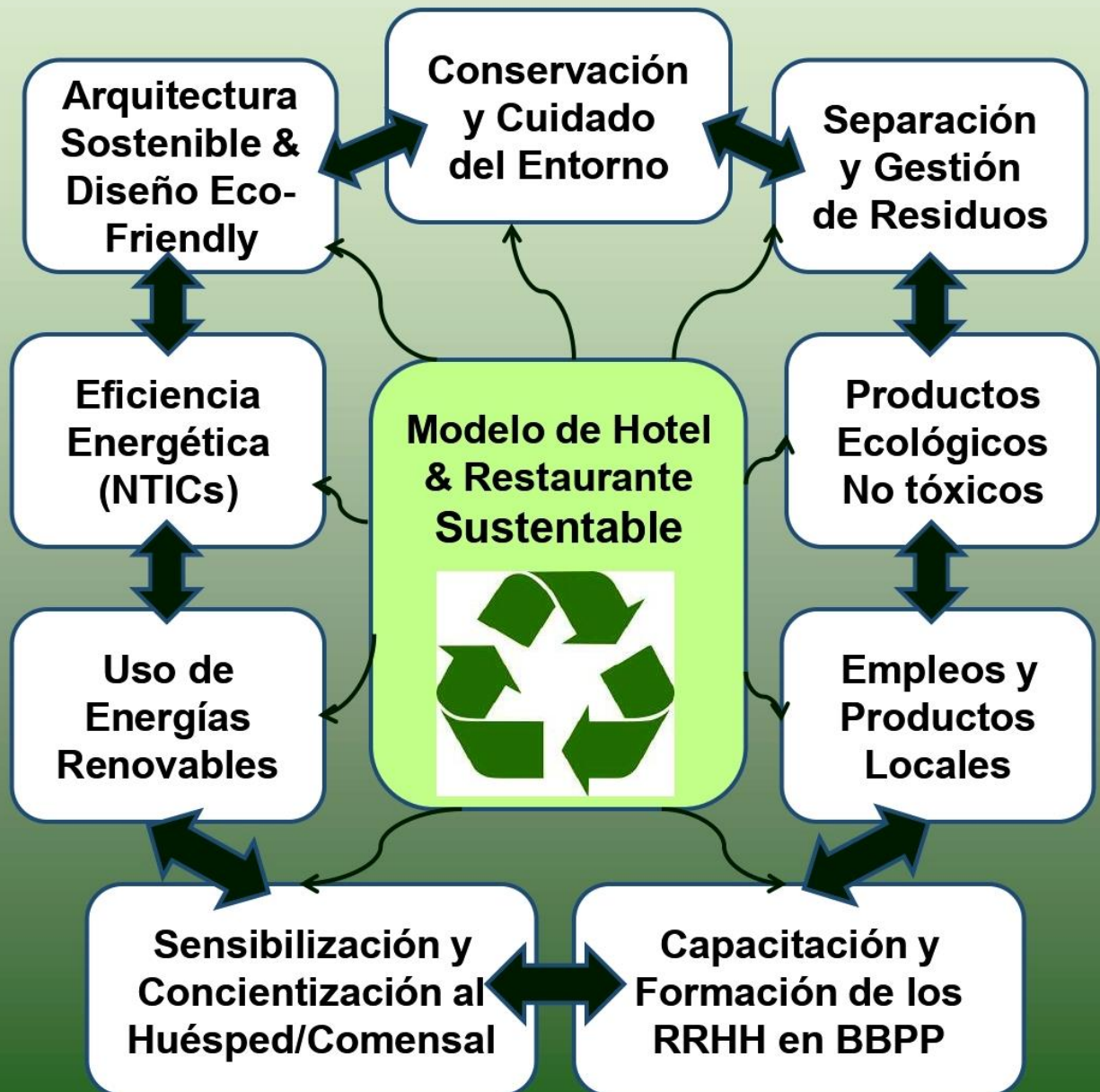
PROPUESTAS DE PRÁCTICAS SUSTENTABLES (PS) APLICABLES A ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y GASTRONÓMICOS DE LA REPÚBLICA ARGENTINA



En el presente capítulo presentamos todas las propuestas relacionadas a las Prácticas Sustentables aplicables a establecimientos hoteleros y gastronómicos que hemos desarrollado. Al comienzo, compartimos un mapa o esquema conceptual de elaboración propia, que vincula a un modelo ideal de hotel o restaurante sustentable con diferentes ejes o grupos de buenas prácticas. Luego, vamos desagregando más específicamente todas esas acciones y herramientas en prácticas concretas a favor del desarrollo sostenible de los establecimientos. Si bien algunas prácticas ya existen y se están implementando, creemos que la forma que tenemos de presentarlas, combinarlas o reformularlas tiene aspectos innovadores. Por otro lado, algunas propuestas son originales en sí mismas, por los menos para implementar en la Argentina, como el evento "ApaGHón", la "Guía propia de Eficiencia Energética", el "Código de Conductas del Huésped" y el Distintivo "Compro Local" entre otros. Por último, hemos desarrollado y ampliado a 12 inclusive la Regla de "Las 3 R de la Ecología", pero con bajada práctica al sector hotelero/gastronómico de la República Argentina.

Modelo de Hotel & Restaurante Sustentable

Fuente: Elaboración propia



“LAS 3 R DE LA ECOLOGÍA” + PRÁCTICAS SUSTENTABLES

Eco Tips para Hoteles y Restaurantes pequeños y medianos

1. Reducir	2. Reciclar	3. Reutilizar
<p>Energía (Apaga las luces y desconecta los aparatos eléctricos que no estén en uso, usa pilas recargables, cambia los focos incandescentes por lámparas de bajo consumo/ Led, limpia lámparas y bombillas, compra y usa electrodomésticos con la etiqueta energética de Clase A o superior, instala las luminarias con control remoto de activación).</p> <p>Uso y consumo de agua (Uso de ducha de no + 4 ó 5 minutos, usa ollas a presión que gastan menos energía, usa grifos de corte automático y con aireadores).</p> <p>Residuos y embalajes Implementa políticas <i>zero waste</i>. La disminución de desechos generados se traduce en menos basura.</p> <p>Las sobras de las comidas</p> <p>Tu huella de carbono (Usa bicicleta, transporte público o comparte el auto cuando vayas al trabajo, conduce con la marcha más larga posible).</p> <p>Uso de botellas plásticas, usa eco-bolsas.</p> <p>Compra solo lo que necesites.</p> <p>Usa dispenser de jabón y shampoo en vez de pequeños frascos individuales, etc.</p>	<p>Residuos orgánicos (separa o clasifica tus residuos)</p> <ul style="list-style-type: none">- Papel y cartón- Vidrio- Metales- Plásticos- Madera- Ropa- Electrónica <p>Utilizar envases que sean reciclables</p> <p>La compra de blanco y uniformes para el personal que sean realizados con elementos reciclados y a su vez, reciclables.</p>	<p>Ropa, papel</p> <p>Envases y embalajes</p> <p>Botellas</p> <p>Bolsas y Eco-bolsas (Lleva siempre contigo una bolsa de tela para no utilizar bolsas de plástico).</p> <p>Convierte tu basura orgánica en compost.</p> <p>Desarrolla huertas orgánicas.</p> <p>Reutiliza el vidrio. Con las botellas que se descartan, hacen utensilios que se usan en el desayuno y en los baños, y también piezas de decoración.</p> <p>Almacenamiento de agua utilizada y pluvial para reutilización.</p> <p>Jardines xerófilos y/o regados con agua reutilizada.</p> <p>Sistemas de recuperación del agua de lluvia que puede ser utilizada para riego y/o los sanitarios.</p>

Otras importantes “R” de la Ecología para las Prácticas Sustentables:

04. Repensar: La pausa forzosa impuesta por la pandemia por Covid-19 en el sector turístico, nos tiene que haber servido para evaluar y repensar sobre nuestra manera de vivir, sobre el concepto y calidad de los productos y servicios turísticos que ofrecemos, y además poder reflexionar acerca de nuestros consumos y formas de relacionarnos con otras personas, con los animales y la naturaleza. Tenemos que aprender de las crisis. Tengamos en cuenta que el Lema elegido este año por la OMT es *“Repensar el turismo”*.

05. Respetar: Ser cociente activamente que eres parte del medio ambiente, te permite comprender tu derecho a vivir la vida de la mejor forma posible. Respeta siempre con tu emprendimiento la cultura y la naturaleza en la cual está inmerso. Reconoce tu propio valor como persona y el de los otros seres vivos, respetando a los animales y cuidando los recursos naturales que el futuro de nuestra especie depende de ello.

06. Rechazar: a la hora de elegir productos para tu hotel o restaurante, rechaza todos aquellos insumos que tengan un gran impacto ambiental, sobre todo los productos tóxicos, no biodegradables o no reciclables. Utiliza mejor productos biodegradables (no olvidar la cantidad de productos de limpieza que utilizan los hoteles). Dí NO al Plástico. También desestima aquellos proveedores que no cumplan o tengan en cuenta el cuidado del ambiente

07. Reparar: En vez de desechar productos cuando no funcionen y comprar otros nuevos para tu emprendimiento, tratá de repararlos y que vuelvan a desarrollar sus funciones originales. La mayoría de las veces tendemos a ni siquiera considerar la opción de reparar el producto, ya que nos parece mucho más fácil comprar uno nuevo. Pero reparar es más barato en muchísimas ocasiones y siempre mejor para el medio ambiente. Ahorrás en materias primas, energía y reducción de residuos. Rehabilitar un objeto descompuesto es mejor que comprar uno nuevo, sobre todo para la salud de nuestro planeta.

08. Rediseñar: Es incorporar la ecología y los criterios ambientales en el diseño de tu producto, emprendimiento o servicio. Tener en cuenta el medio ambiente es crucial, de esa forma se busca que no solo prime la funcionalidad, sino también la sostenibilidad. Ten en cuenta las propuestas “eco-friendly” y pon la tecnología al servicio de la sustentabilidad.

09. Redistribuir: Compartir, intercambiar, prestar, alquilar o regalar son alternativas para explorar nuevas formas de convivencia y negocios. Se basa en principios de comercio justo y equitativo para poder disminuir las diferencias entre países ricos y pobres. Hazlo no sólo por el medio ambiente, sino también por sus habitantes.

10. Reclamar: Involúcrate más con temas y cuestiones relacionadas al cuidado del medio ambiente y las prácticas sostenibles y sustentables que se realizan en el sector turístico, hotelero y gastronómico. Invita a los consumidores a reclamar y participar en las decisiones.

11. Renovar: tratar de actualizar todos aquellos objetos antiguos para que puedan volver a servir para aquello para lo que fueron creados. Aggiorna muebles, aparatos y demás objetos.

12. Reflexionar: el consumidor ecológico se interesa por la información sobre el medio ambiente en el que vive y analiza si existen alternativas mejores para así reducir el consumo.

PS 01

DISEÑOS Y ARQUITECTURA SUSTENTABLE/ SOSTENIBLE

(Conceptos y Diseños Eco Friendly & Bio-Construcción)

Todas las prácticas sustentables aplicables al sector hotelero – gastronómico deberían comenzar desde la misma concepción y diseño de sus establecimientos (sea cual fuera su escala). A continuación presentamos una serie de consejos y buenas prácticas sustentables aplicables a cada eje o temática:

- ❖ Emplazamiento y construcción de la obra realizada con criterios de mínimo impacto sobre el ambiente, que no desentonen con el paisaje del entorno y la identidad cultural del área, y que sus diseños arquitectónicos evitan o reduzcan los aparatos de calefacción o refrigeración.
- ❖ Utilización de materiales de construcción amigables con el medio ambiente y con el paisaje, y que sean comprados a proveedores de la zona a nivel local o regional en su defecto, así esos ingresos no se escurren de la economía vernácula.
- ❖ Rescatar y poner en valor las técnicas ancestrales y/o bio-construcción para los establecimientos ubicados en entornos naturales o rurales (restaurantes de campo, cabañas u hosterías, hoteles rurales, eco-glamping, etc.)
- ❖ Diseños y materiales amigables con el medio ambiente (eco-friendly), utilizando madera, piedras-laja, adobe/ barro que tiendan a mimetizar las construcciones con el paisaje y que tomen en cuenta el recorrido solar, los vientos de la zona y otros factores que disminuyan u optimicen el consumo de energía. Técnicas de Feng-Shui.

PS 02

EL USO DE ENERGÍAS ALTERNATIVAS (LIMPIAS)

- ❖ Uso de energías renovables “limpias” como la eólica y la solar, utilizar los termotanques y calefactores solares, paneles solares en los techos y demás dispositivo o instalación para usar fuentes de energía renovables.
- ❖ Diseñar circuitos para dar segundos, terceros y hasta cuartos usos al agua y la recolección de agua de lluvia.
- ❖ Implementación de terrazas y balcones verdes (al igual que en los jardines) con el uso de especies nativas con el objeto de regular térmicamente el lugar, ahorrar energía y reducir los efectos del cambio climático a nivel local.



Creación de un Manual-Guía de Eficiencia Energética para Hoteles & Restaurantes

El desarrollo de esta valiosa herramienta online está dirigida a los pequeños y medianos hoteles y restaurantes de la República Argentina, y tiene como propósito principal aumentar la eficiencia energética de los establecimientos, identificando primero el consumo energético del edificio y de los diferentes procesos e instalaciones, detectando a la vez sistemas eléctricos / iluminación deficientes; y luego incrementar la utilización de energías renovables, demostrando que el crecimiento económico y la sostenibilidad pueden, y deberían, ir a la mano. De esta manera, brinda a los hoteleros y gastronómicos de nuestro país, un informe que muestra el uso energético actual del establecimiento, y recomienda simultáneamente tecnologías y medidas apropiadas de eficiencia energética y energía renovable. Como antecedente y práctica exitosa similar, tenemos el Proyecto HES “Soluciones Energéticas para Hoteles” presentado por la OMT (Organización Mundial del Turismo) en el año 2011.

Otras Prácticas Sustentables relacionadas al tema energético/ digitalización:

- Realizar auditorías energéticas para identificar el consumo energético del establecimiento.
- Implantar detectores de presencia o temporizadores en las instalaciones de paso, como pasillos y aseos.
- Sustituir las lámparas incandescentes tradicionales por sistemas de iluminación de bajo consumo o LED.
- Realizar un mantenimiento preventivo de instalaciones de iluminación y de los sistemas de abastecimiento eléctrico a los procesos. Implementar sistemas de iluminación inteligente.
- Adecuación y mejoras en los sistemas de ventilación y climatización.
- La digitalización para los procesos de check in, Room Service, etc.

Otras prácticas sustentables más sofisticadas basadas en los avances tecnológicos serían:

- ✚ Sistemas de gestión inteligente de edificios (para monitorear los servicios energéticos)
- ✚ Robots para la limpieza de cuartos y el servicio de alimentos y bebidas. Tecnología de voz y asistencia virtual para servicio de alimentos y bebidas.
- ✚ El uso de sistemas POS en tablets, de plataformas digitales de diarios, revistas, etc. para los huéspedes y clientes.
- ✚ Habitaciones inteligentes con servicio de realidad virtual.
- ✚ App para conserje virtual y mensajería.
- ✚ Pulseras inteligentes para cargos por consumos, apertura de habitaciones, entre otros.
- ✚ Comunicación de campo cercano (para apertura de habitaciones utilizando el celular).
- ✚ Reconocimiento facial de los clientes, escaneo de huellas dactilares y tecnología Blockchain para prevención del fraude y para seguridad

PS 04

CAMPAÑA DE CONCIENTIZACIÓN AMBIENTAL “ApaGHón 12+”

Del Sector Gastronómico y Hotelero de la República Argentina

Creación de una Campaña de Sensibilización y Concientización Ambiental a nivel nacional, que consiste en un apagón solidario y voluntario de 12 horas de duración (marathon) de los establecimientos **Gastronómicos** y **Hoteleros** de todo el país. Aproximadamente estamos hablando de más de 60.000 establecimientos en total, entre la FEHGRA y la AHT.

Así como existen campañas a nivel mundial como “*La Hora del Planeta*”, una iniciativa de World Wide Fun for Nature (WWF) cuyo propósito es concientizar sobre el cambio climático llevando a cabo un apagada de luces voluntaria de una hora, o el evento de “*Lights Out*” (apaga las luces) en San Francisco (EEUU); o el **National Dark-Sky Week**, un evento en el cual los habitantes de Estados Unidos apagan las luces de sus hogares, durante una semana, para observar la belleza del cielo nocturno sin la interferencia de la luz artificial, también podemos generar nosotros nuestro propio evento o campaña a nivel nacional que participe a todos los establecimiento de la Industria de la Hospitalidad y que genera una toma de conciencia activa y masiva de la problemática ambiental y la importancia del uso responsable de los recursos y ahorro energético. Esto no implica que tenga que ser un apagón total de la corriente eléctrica, puede dejarse prendido los aparatos y áreas operativas esenciales, puede bajarse a mínimo o totalmente las área públicas y de mayor consumo. Puede elegirse inteligentemente una noche de luna llena para el evento, así se cuenta con la luz natural de la luna, e incluso ver de armar propuestas románticas por parte los establecimientos para esa noche especial. Ejemplo: cena romántica a la luz de las velas, etc.

Esta propuesta estaría liderada por la FEHGRA, la AHT y el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación, y la fecha propuesta para la misma puede surgir de una consulta abierta al público a través de las redes sociales.

PS 05

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN CONTINUA

+ PROMOCIÓN & DIFUSIÓN DE LAS BBPP AMBIENTALES

Atendiendo a otras las falencias detectadas en el diagnóstico, como ser: la falta de capacitación, conocimiento verdadero y formación de los recursos humanos de la Industria Hotelera Gastronómica de nuestro país con respecto a la gestión sustentable, proponemos una serie de **Programas de Formación Continua (PFC)** en temas relacionados con la hotelería y gastronomía sustentable, eficiencia energética, energías renovables, turismo responsable, RSE, etc. y dirigido a los diferentes niveles operativo, medio y gerencial de los establecimientos. El programa contará con puntos y beneficios para los empleados que participen, además de un incentivo económico y reconocimiento formal.

Otras Propuestas Sustentables relacionadas con la capacitación y formación:









- Escuela “Online” sobre la Energía y las Buenas Prácticas Hoteleras y Gastronómicas.
- Elaboración de una Guía de Buenas Prácticas (BBPP) Hotelera Gastronómicas.
- Informes de Investigación y divulgación de casos exitosos, con cifras.
- Capacitación y empleo de integrantes de comunidades originarias y/o locales

A continuación presentamos un Código de Conducta dirigido a los huéspedes de hoteles que elaboramos para sensibilizar y elevar la toma de conciencia por parte de ellos con respecto a temas como el ahorro de agua y energía durante su estadía, y otras prácticas sustentables a favor de cuidado y la salud del medio ambiente.

Código de Conductas del Huésped Responsable

Estimado huésped:

Nuestro hotel trabaja para prestarle un servicio de excelencia y ambientalmente responsable. Estamos convencidos de que la salud de nuestro planeta la cuidamos entre todos. En pos de generar el menor impacto posible durante su estadía, compartimos con Usted algunas pautas y prácticas sustentables para el cuidado de nuestro medio ambiente:

-  Apague las luces y los aparatos eléctricos que no utiliza en la habitación. Aproveche la luz natural del día.
-  Use el aire acondicionado si realmente lo requiere y aproveche la ventilación natural.
-  Ahorre y consuma eficientemente el agua, cierre llaves y grifos innecesarios, y solicite el lavado de toallas y sábanas si es necesario.
-  Reduzca el consumo de productos y minimice los residuos.
-  Solicite y consuma productos ecológicos (no tóxicos), biodegradables y/o con facilidad de reciclaje o reutilización.
-  No arroje residuos, consérvelos con usted hasta su regreso o hasta encontrar un recipiente habilitado para esto.
-  Consuma productos y servicios locales. Elija en lo posible empresas y comunidades locales que han adoptado prácticas de sostenibilidad.
-  Use alternativas sostenibles de movilidad que contribuyan a disminuir la contaminación. Ej. Recorra a pie, en bicicleta o use transporte público.

PS 07

PROGRAMA DE PROMOCIÓN “COMPRES LOCAL” (+SELLO)

(con Certificación ó Distintivo para los Establecimientos H & G)

Este Programa promueve la Compra de “lo Local”, ya sea por parte del emprendimiento hotelero o gastronómico (insumos locales, mano de obra y servicios locales, etc.), como por parte del visitante o turista que elija y consuma productos y servicios locales para que su impacto positivo sea directo sobre la economía local (artesanías, regionales, comidas, guías)

Contratación de personal local: Uno de los principios del desarrollo sostenible, es que la comunidad local tiene que ser protagonista y principal beneficiaria de la actividad turística. El generar fuentes de empleo a los residentes es un factor clave para la sustentabilidad del destino, de la empresa y evita la migración de jóvenes y su consecuente desarraigo. Comprar la materia prima e insumos para el alojamiento o establecimiento gastronómico en la localidad o alrededores, para que el efecto derrame quede dentro de la región.

Comercio justo: Comprar directo al productor acorta la cadena de valor, y por consiguiente desinfla los precios finales de los productos. Puede desarrollarse luego un sistema de certificación y etiquetado regido por algún Ente u Ong. sin fines de lucro que involucre luego en la cadena productivo de valor a múltiples grupos de interés.

Rescate y puesta en valor del patrimonio cultural - gastronómico: En el sector gastronómico, los restaurantes y comedores tienen, en su conjunto, el “poder” de instalar ciertas costumbres y valores en la mente del consumidor. Procurar instalar platos típicos que no solo tengan un valor cultural e histórico para la comunidad, sino que también sean producidos en la zona, ayudará por una parte a dinamizar la matriz productiva, pero por otra, contribuirá fuertemente a la generación de una fuerte identidad cultural local.

PS 08

PROGRAMA INVER-GREEN INVERSIONES +VERDES en H & G

Programa y Líneas de Apoyo Económico y Financiero al Sector

El **Programa “Invergreen-Inversiones +Verdes en H & G”**, es una propuesta de ayuda económica – financiera por parte del Estado Nacional y Provincial para colaborar en el equipamiento de tecnología e instalaciones que se traduzcan en prácticas más sustentables en establecimientos hoteleros y gastronómicos de nuestro país (pequeña y mediana escala).

El programa tiene diferentes líneas de financiamiento que cubren hasta el 70 % de la inversión (importe sin reintegros o a tasa cero), quedando el 30 % restante a cargo del prestador solicitante.

Línea LED: Importes que le permiten al prestador hacer un recambio de lámparas incandescentes de alto consumo por lámparas LED de bajo consumo.

Línea SOL: Importes que le permiten dotar el establecimiento con paneles solares, calentadores o termotanques solares entre otros equipamientos relacionados.

Línea AGUA: Importes que le permiten ir instalando sanitarios sustentables como los inodoros con doble descarga donde pueden ahorrar hasta la mitad de agua, o instalaciones de recolección y reutilización de agua pluvial (de lluvia).

¿Cómo generar menos residuos cuando viajamos?

- ♻️ Lleva una botella de agua reutilizable
- ♻️ Opta por destinos o emprendimientos hoteleros y gastronómicos “zero waste”
- ♻️ Viaja con tu bolsa de tela ecológica, rechaza las de plástico
- ♻️ Arma tu propio Eco-Kit de Viajero Responsable
- ♻️ Elige los mercados locales en vez de supermercados
- ♻️ Lleva tus propios utensillos y vajilla de cocina
- ♻️ Compra recuerdos (souvenirs) eco responsables
- ♻️ Elige un alojamiento con prácticas sustentables
- ♻️ Concientiza a los viajeros sobre los residuos cero
- ♻️ Evita la comida rápida y consume gastronomía local
- ♻️ Dí NO a los amenities de los hoteles, a menos que sean biodegradables
- ♻️ Usa transportes más sostenibles (transportes públicos, eléctricos, bicicleta, etc.)

Fuente: elaboración propia basada en el relevamiento de las siguientes web sites:

1. www.ecoinclusion.org
2. www.bioguia.com
3. www.bioenciclopedia.com
4. www.bioecoactual.com
5. www.cerowasteworld.org

CONCLUSIONES Y REFLEXIONES FINALES

A partir de toda la investigación realizada, estamos convencidos de que la sostenibilidad debe ser la nueva norma para todos y cada uno de los segmentos del sector turístico. En el caso especial de la hotelería y la gastronomía por su relevante peso en la experiencia turística y en la oferta de la Industria de la Hospitalidad, debe alinearse y comprometerse paulatinamente cada día más con estas premisas y prácticas sustentables. Como hemos reseñado en el trabajo, el concepto de desarrollo sustentable viene evolucionando y complejizándose en nuevas dimensiones y aristas que ameritan un enfoque más holístico del desarrollo, requiriendo o exigiendo a los prestadores aggiornarse a los nuevos desafíos que enfrenta la actividad turística, hotelera y gastronómica en torno al proceso de digitalización, la inclusión y responsabilidad social, la bioseguridad y el actual paradigma de la sustentabilidad.

Luego del análisis cualitativo, fruto del cruce de valiosas miradas y pareceres de especialistas y referentes del sector turístico de nuestro país, podemos señalar que hoy los procesos de gestión sustentable e implementación efectiva de prácticas responsables, si bien van siendo cada vez más tenidos en cuenta por el sector hotelero-gastronómico -incluso como un valor diferencial o pilar de competitividad-, la realidad es que no está materializado en el sector aún, salvo en algunos casos o destinos particulares. Por otro lado, la situación post-pandemia y reinicio de la actividad, sigue siendo compleja para muchos establecimientos, que no están pensando tanto en prácticas sustentables, sino en cómo sobrevivir y empezar a reponerse de esta crisis sin igual que dejó el Covid-19. De esta manera, hubo un gran coincidencia entre los informantes calificados en que la "gestión sustentable" no es hoy un tema estructural en los establecimientos hoteleros y gastronómicos, que todavía no se puede dimensionar la medida en que se están implementando las BBPP (por cantidades y según categorías) sin un profundo análisis de las estadísticas oficiales, pero que a la vez, se advierte que se está en un proceso incipiente por medio de capacitaciones, curso de formación para directivos y gestores siendo un tema recurrente en las asociaciones que los nuclean como la AHT y la FEHGRA, entre otras.

En relación a los principales obstáculos y debilidades que frenan la óptima gestión e implementación de prácticas sustentables en los hoteles y restaurantes, podemos nombrar el tema de los costos iniciales añadidos, la falta de conocimiento real por parte de los propietarios o gerentes de los establecimientos acerca de las ventajas y beneficios que genera, el miedo al cambio o los prejuicios existentes, la falta de financiamiento por parte del Estado, la escasez de personal calificado, entre otros aspectos.

Por otro lado, las prácticas sustentables más importantes e innovadoras nombradas giran en torno al estudio y ahorro energético, el uso inteligente de las nuevas tecnologías a favor de la gestión sustentable de los establecimientos, la importancia del emplazamiento y arquitectura acorde al lugar, el uso responsable del agua, la capacitación permanente del personal y contratación de personal local, la integración del establecimiento con las

comunidades circundantes, la oferta gastronómica que rescate las comidas autóctonas, la concientización de los huéspedes en cuanto al consumo de agua y energía durante su estadía y cómo reducir su impacto negativo, entre otras.

La verdad es que no existe una fórmula mágica que determine las mejores prácticas sustentables para los hoteles y restaurantes, lo ideal es que cada establecimiento a prueba de ensayo y error, haga su propia receta del éxito, ya que hay muchas variables que considerar como ser: la escala y tamaño del proyecto, su ubicación, su público objetivo, el clima y las condiciones del entorno, la formación y experiencia de los empleados, los recursos económicos/ financieros disponibles, entre otras variables a tener en cuenta.

La formulación y diseño de nuestras propuestas guardó relación directa con las falencias y debilidades detectadas en el diagnóstico, tratando de dar respuesta a cada una de ellas. Si bien algunas prácticas ya existen y se están implementando, creemos que la forma que tenemos de presentarlas, combinarlas o reformularlas tiene aspectos innovadores. Por otro lado, algunas propuestas son originales en sí mismas, por los menos para implementar en la Argentina, como el evento **"ApaGHón 12+"**; el **"Manual - Guía de Eficiencia Energética"**; el **Programa de Inversiones +Verdes Inver-green"**; el **"Modelo de Hotel/ Restaurante Sustentable y su batería de Prácticas Sustentables"**; el **"Código de Conductas "Huésped Responsable"** y el **Programa y Distintivo "Comprá Local"** entre otros. Por último, hemos desarrollado y ampliado a **12 inclusive la Regla de "Las 3 R de la Ecología y el Medio Ambiente"**, pero con bajada práctica al sector hotelero/gastronómico de la República Argentina.

Finalmente, y luego de siete meses de un arduo trabajo de relevamiento, análisis y formulación de propuestas y prácticas sustentables aplicables a los establecimientos hoteleros y gastronómicos, hemos llegado a la elaboración final de este documento, que esperamos sea un aporte claro, concreto y práctico al desarrollo sostenible y sustentable del sector hotelero – gastronómico de nuestro país. Por último, a nivel profesional y personal también, el recorrido de este trabajo me ha llevado a contactar y reencontrarme muy gratamente con valiosos y renombrados colegas, profesionales y docentes inspiradores en mi carrera, y amigos de esta hermosa actividad llamada "turismo" con quienes venimos compartiendo estos últimos 25 años y a quienes les dedico el presente documento enriquecido por sus valiosos aportes y miradas.

BIBLIOGRAFIA Y FUENTES CONSULTADAS:

Ceballos – Lascurain, Héctor. Ecoturismo. Naturaleza y Desarrollo. Editorial Diana. México. 1998.

Díaz Duque, J. y Gómez Sal, A. *El problema de las dimensiones del desarrollo sostenible*. Universidad de Alcalá. España. 2013

Fullana, P. y Ayuso, S. Turismo Sostenible. Editorial Rubes. España. 2002.

Lim, C. y Cooper, C. “Beyond Sustainability: Optimising Island Tourism Development”. *International Journal of Tourism Research*, 11: 89-103. 2009

Mujica, N. y Rincón, S. “El concepto de desarrollo: posiciones teóricas más relevantes”. En *Revista Venezolana* Vol15, num.50. Universidad de Zulia. Maracaibo, Venezuela. 2010

Núñez Jiménez, A. Hacia una cultura de la naturaleza. Colección Cuba: *La Naturaleza y el Hombre*. Vol.26, 575 p. Editorial Letras Cubanas, La Habana. 1998.

Organización Mundial del Turismo. Introducción al turismo. OMT. Madrid. 1998.

Sachs, J. *La Era del Desarrollo Sostenible*. Grupo Planeta. Barcelona, España. 2015.

Tarlombani da Silveira, M. “Turismo y sustentabilidad. Entre el discurso y la acción”. *Estudios y perspectivas del turismo*. vol.14, nº3. Ciudad Autónoma de Buenos Aires. 2005.

Vera, J. et al. *Análisis territoriales del turismo. Una nueva geografía del turismo*. Ariel. Barcelona, España. 1997

Vignati Scarpati, Federico. Gestión de destinos turísticos. Ed. Trillas. México. 2009.

Otros Documentos consultados:

Informe Nuestro Futuro Común (Brundtland). Comisión Mundial del Medio Ambiente y Desarrollo de la ONU. 1987. www.un.org

La Agenda 21 para la Industria de Viajes y Turismo. 1993. www.un.org

Programa de Turismo Sostenible de One Planet y Gobierno de Francia y España. PNUMA. OMT. 2021. www.unwto.org

Programa Hoteles más Verdes. AHT. (RA) www.hotelesmasverdes.com.ar

Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS 2030. www.un.org

Código Ético Mundial de Turismo. OMT. 1999. www.unwto.org

Carta de Turismo Sostenible de Lanzarote. 1995. www.forumnatura.com

Sitios web consultados

www.world-tourism.org (Organización Mundial de Turismo)

www.ecotourism.org (The International Ecotourism Society)

www.un.org (Naciones Unidas)

www.argentina.gob.ar/turismo (Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación)

www.fehgra.org.ar (Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de República Argentina)

www.ahtra.com.ar (Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina)

[Http://www.hotelesmasverdes.com.ar](http://www.hotelesmasverdes.com.ar) (AHT Programa Hoteles más verdes)

www.iberostar.com (Grupo Iberostar Hotels & Resorts)

www.hotelgest.com (Empresa de Software Hotelero Sustentable)

www.horadelplaneta.wwf.es (La Hora del Planeta)

www.ict.go.cr (Instituto Costarricense de Turismo)

www.ecologiaverde.com (Sitio web de ciencias - Ecología)

www.responsabilidadsocial.net (Plataforma de difusión de la RSE y Sustentabilidad)

