

## **Diagnostico y guía ambiental para alojamientos turísticos. aplicación a cabañas en Tandil. Argentina.**

Aldo Guzman Ramos<sup>1</sup>, Guillermina Fernandez<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Auxiliar de docente e investigador. Facultad de Ciencias Humanas. CINEA. Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires-UNCPBA. Tandil. Argentina.

<sup>2</sup> Profesora adjunta e investigadora. Facultad de Ciencias Humanas. CINEA. Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires-UNCPBA. Tandil. Argentina.

### **Resumo**

A partir de un diagnóstico de las principales problemáticas ambientales de un sector de alojamientos turísticos en una ciudad de Argentina se diseñó una metodología para categorizar y diferenciar empresas turísticas de acuerdo al grado en que su operación se acerque a un modelo de sostenibilidad, en cuanto al manejo de los recursos naturales, culturales y sociales.

El objetivo del trabajo es desarrollar una guía interactiva que contemple diagnóstico general y autodiagnóstico simple, normativa y consejos de prácticas para generar acciones ambientales o sistemas integrales de gestión, parte de considerar que la gestión ambiental es un proceso constante. Es parte final de un proceso que arranca en el diagnóstico del sector y de sus problemáticas a escala local, territorial y desde allí desarrolla un proceso conducente a establecer acuerdos de sustentabilidad del destino.

**Palavras-chave:** Gestión Ambiental. Cabañas. Turismo.

### **Abstract**

A partir de um diagnóstico das principais problemáticas ambientais de um setor de alojamentos turísticos em uma cidade de Argentina desenhou-se uma metodologia para categorizar e diferenciar empresas turísticas de acordo ao grau em que sua operação se acerque a um modelo de sustentabilidade, quanto ao manejo dos recursos naturais, culturais e sociais.

O objetivo do trabalho é desenvolver uma guia interactiva que contemple diagnóstico geral e autodiagnóstico simples, normativa e conselhos de práticas para gerar ações ambientais ou sistemas integrais de gestão, parte de considerar que o gestão ambiental é um processo constante. É parte final de um processo que arranca no diagnóstico do setor e de suas problemáticas a escala local, territorial e desde ali desenvolve um processo conducente a estabelecer acordos de sustentabilidade do destino.

**Keywords:** Gestão Ambiental. Cabañas. Turismo.

## **INTRODUCCIÓN.**

Si bien existen diversas guías aplicadas al sector de alojamientos hoteleros y extrahoteleros, tanto a nivel internacional como nacional, la mayoría se asocian a organismos o empresas de certificación o entes públicos que presentan análisis generales del comportamiento ambiental y de la implementación de un sistema de gestión. La mayoría no profundiza en las acciones concretas y en la disponibilidad tecnológica real. En general todas las guías/manuales, parten de normativas regionales o nacionales, de recomendaciones generales, sin plantear la posibilidad de que los establecimientos o empresas realicen un autodiagnóstico, de su situación, frente a un modelo real en la región o localidad.

A partir de la construcción de un diagnóstico de las principales problemáticas ambientales de uno de los sectores más dinámicos en su crecimiento en Tandil, como era el sector de cabañas, se desarrollaron diferentes acciones como la aplicación de metodologías vinculadas a modelos de certificación Latinoamericanos. En particular se aplicó, en primera instancia el modelo utilizado en la Certificación para la Sostenibilidad Turística de Costa Rica (CST). Las variables se adaptaron de dicho programa perteneciente al Instituto Costarricense de Turismo (ICT), diseñado para categorizar y diferenciar empresas turísticas de acuerdo al grado en que su operación se acerque a un modelo de sostenibilidad, en cuanto al manejo de los recursos naturales, culturales y sociales.

Los objetivos del trabajo fueron realizar un diagnóstico del comportamiento ambiental de los complejos de cabañas, para la detección de problemáticas generales e intereses específicos que requieran distintos tipos de soluciones en primer lugar y el diseño de una Guía para la generación de acciones dentro de un sistema de gestión ambiental aplicado al sector de cabañas, adaptado al entorno, a las problemáticas de los destinatarios, al encuadre legal vigente y a los procesos y estándares disponibles en Argentina.

## **CARACTERÍSTICAS DEL ESPACIO GEOGRÁFICO.**

Tandil se localiza en el sureste de la Provincia de Buenos Aires. Se encuentra a 350 Km. de la ciudad de Buenos Aires, capital de la República Argentina y la población actual es de 123.343 habitantes según el Censo Nacional de Población y Vivienda del 2010. El Partido de Tandil está emplazado en la Pampa Húmeda y más precisamente, en el sistema serrano de Tandilia, que lo atraviesa en sentido NO-SE. Este sistema orográfico se halla caracterizado por un conjunto de serranías bajas y de formas redondeadas en el Centro y Norte del partido, mientras que cambian a formas de mesas o tabulares hacia el Oeste y Sur. Con respecto al emplazamiento, la ciudad se extiende en una mancha urbana de forma irregular, cuya superficie aproximada es de 50 km<sup>2</sup>, y cuyo soporte se caracteriza por ser una encrucijada de valles que descienden desde las Sierras de Tandil hacia la llanura Norte, continuándose hasta la depresión del Río Salado.

En dicho contexto el turismo en Tandil, adquiere interés, y su construcción y organización particular, vinculada a una ciudad intermedia, donde el contacto con la naturaleza, la tranquilidad y las actividades en las sierras, son su baluarte. Tanto para un turismo de fin de semana, como de vacaciones invernales y actualmente en crecimiento, las estivales. Hoy la contribución del sector al Producto Bruto Municipal (PBM) supera el 10%, según el Instituto Mixto de Turismo. Esto ocurre en una ciudad caracterizada por un fuerte posicionamiento de sectores como el comercial, industrial y agrícola ganadero, es decir, en el marco de una economía diversificada.

En dicho contexto y fortalecido por el crecimiento del turismo interno dentro del país, se da un fenómeno desde hace poco más de una década, que permitió el crecimiento del sector de alojamientos, apoyados por una activa acción inmobiliaria. La promoción, urbanización y construcción que convierte al suelo en un bien altamente rentable en la zona serrana de Tandil fue acompañada de un aumento en el porcentaje de crecimiento inmigratorio originado por familias de CABA (Ciudad Autónoma de Buenos Aires) y Gran Buenos Aires. Esto supuso un incremento notable en la construcción en general y la aparición de servicios vinculados a complejos de cabañas. Esto ha ido transformando de manera considerable el elemento de mayor valor y sustento de las actividades turísticas en la zona, el paisaje serrano y la imagen del turismo, asociado a las sierras como elemento de consumo de ocio y de soporte de servicios.

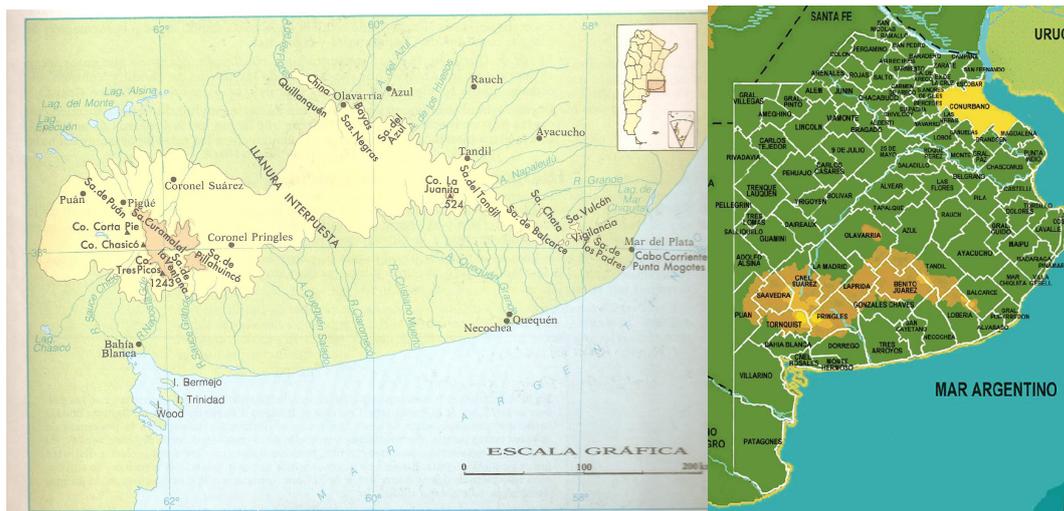


Figura N°1 - Ubicación de Tandil

Fuente: Geografía regional. Editorial Santillana y mapa de Municipios sitio oficial de Provincia de Buenos Aires.

La ciudad de Tandil está en una zona de interfluvio formada por una lomada al pie y al Norte del Cerro Independencia y cuya altura es relativamente baja (300 msnm promedio).



Figuras N° 2 y 3 - Ciudad de Tandil.

Fuente: fotos de archivo.

Según el informe Estructura Económica de Tandil del 2010, del Instituto de Economía de la Universidad Nacional del Centro (UNICEN) la devaluación y posterior evolución del tipo de cambio produjo una sustitución del gasto en turismo desde el exterior hacia el interior. Esta circunstancia favoreció a Tandil, ya que permitió que la plaza se conozca en Argentina y logró posicionarse como un destino turístico. Es en el 2000 cuando se observa el fuerte despegue del turismo y de las actividades conexas. Hacia fines de los años 90 había en Tandil aproximadamente 1800 plazas hoteleras y para-hoteleras; en el año 2009 el partido contaba con 3700 plazas. En el año 2006, primer año donde Tandil empieza a ser incluido en la Encuesta de Ocupación Hotelera del INDEC, el municipio contaba con 21 hoteles y 80 establecimientos para-hoteleros (incluyendo cabañas) totalizando 3100 plazas. Finalmente, a mayo de 2010 se relevaban 3950 plazas, mostrando un crecimiento – en sólo 3 años y medio – del 27% en la cantidad de plazas disponibles (estadística que no tiene en cuenta la modalidad de “alquiler por día”, opción que también ha venido creciendo en la ciudad).

En la actualidad, y según datos de la Dirección de Turismo de Tandil, la cifra es de 4100 plazas. En esta evaluación el sector que creció a un ritmo mayor que cualquier otro tipo de alojamiento (hotel, motel, posada, etc.), al menos hasta el 2010 es el de cabañas. Por lo expuesto y por implicar la posibilidad de una construcción paulatina de los complejos, que van edificando las cabañas a medida que crece el mercado, insertándose fácilmente en las zonas serranas.

En términos generales, el crecimiento de este sector se ha dado de forma exponencial entre 2002

y 2010, acentuándose desde el 2005. En la actualidad son 54 complejos habilitados por el municipio y según cifras no oficiales pero por algunos balances, existen otros tantos complejos sin habilitación (de menor envergadura). Los complejos se ubican en las proximidades de la planta urbana, en el espacio serrano.

Según Ordenanza Municipal N°8263/2001 serán consideradas:

**CABAÑAS:** a aquellas unidades de vivienda de habitación no permanente, con características arquitectónicas típicas relacionadas con el entorno natural, que mediante acción locativa, se destinen al servicio de alojamientos turísticos.

**COMPLEJO TURÍSTICO DE CABAÑAS:** a aquellos establecimientos de explotación y administración centralizada que, contando con un mínimo de 8 (ocho) plazas distribuidas en no menos de 4 (cuatro) unidades locativas definidas como “cabañas”, puedan habilitarse para brindar servicio de alojamiento mediante contrato de Hospedaje. La definición como Complejo de Cabañas no excluye la posibilidad que el servicio de alojamiento sea brindado asimismo mediante la variante alternativa de utilizar dormitorios colectivos, conforme el concepto y características determinado para los mismos, siempre que las unidades de Cabañas exigidas sean habilitadas previamente a tal fin, y que el número de plazas de éstas sea siempre igual o superior al de aquellos.

Los Complejos de Cabañas reglamentados por el presente serán asimilables a los establecimientos de Alojamiento Turístico Hotelero definido como Hostería conforme la categorización establecida por el Decreto Provincial 3030/77.

Las características, de los complejos son variables, predominando aquellos de 5/7 cabañas promedio, pero pueden variar entre 3 y 14 cabañas, su antigüedad es variable, pero más del 65% se vincula a dueños que gestionan su propio negocio, y que no se dedicaban al rubro anteriormente y no son de Tandil.

En general el 90% se encuentra en el piedemonte serrano o en las sierras, pueden identificarse zonas, las cuales ameritarían un estudio pormenorizado de las problemáticas del sector.

La zona de complejos de la ruta nacional 226 y el campus universitario, la zona Uncas (incluye zona sur), la zona Avenida Don Bosco, la zona Centinela, y zona La Helena. Esto puede verse reflejada en la imagen N°4:

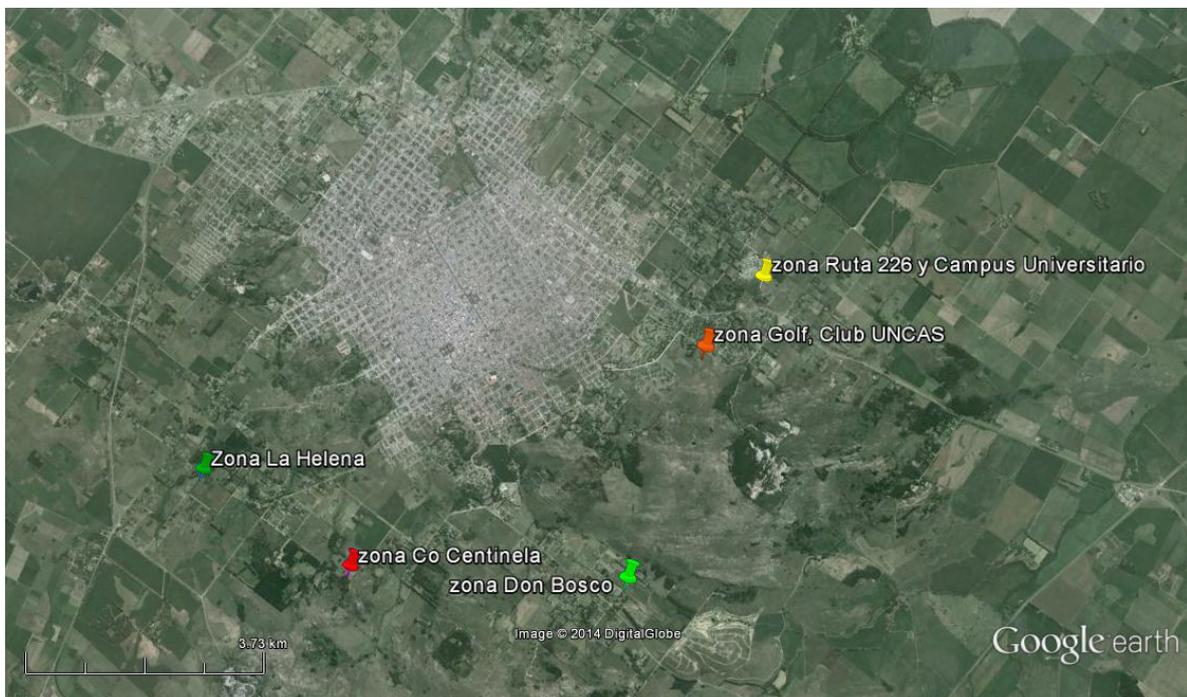


Figura N°4: Diferentes zonas de concentración de complejos de cabañas.

Fuente: Elaboración personal preliminar en base a datos sectorización de la Asociación de Cabañas

Cabe aquí incorporar al desarrollo de este trabajo la necesidad de plantear criterios de sostenibilidad en el sector particularmente y en la propia planificación, dinámica y organización de un destino. Debates interesantes en torno a la sostenibilidad del turismo son el marco en el cual se inscribe la necesidad de pensar la gestión ambiental en los alojamientos. Esta comprende “un conjunto de acciones de diversa naturaleza que se llevan a cabo en estos establecimientos durante su funcionamiento y que tienen como finalidad mejorar el balance de la relación de los mismos con el medio ambiente y contribuir a alcanzar el desarrollo sostenible, sin que ello excluya el cumplir el objetivo económico-funcional que éstos tienen asignado.” (Burgos, 1998).

La gestión ambiental intenta ser una forma voluntaria de mejorar la gestión general de un establecimiento, de corregir ciertas prácticas innecesarias, o que generan impactos negativos en el entorno, y de ampliar incluso nuevos mercados. La tarea es ver qué modelo de gestión ambiental es posible según el contexto de cada organización.

Algunos de los parámetros o áreas de mayor magnitud suelen ser las comprendidas en la *gestión de energía, de agua, de residuos sólidos y efluentes, de relación con el cliente y el entorno* (social, económico, natural y paisajista de la empresa) *y de las compras responsables.*

Tabla N°1: Ámbito de aplicación de los programas de gestión ambiental

<b>Ámbito</b>	<b>Descriptor</b>
<p><b>Entorno Físico-Biológico.</b> Análisis de los aspectos e impactos ambientales en el área de entorno de las instalaciones del hospedaje.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas y Programas.</li> <li>• Emisiones y desechos; acciones y medidas para prevenir impactos.</li> <li>• Áreas Verdes. Manejo de especies y la inducción a los visitantes.</li> <li>• Áreas naturales. Respeto a los ecosistemas.</li> <li>• Protección de Flora y fauna</li> </ul>
<p><b>Planta de Servicio.</b> Análisis de aspectos ambientales, sociales y económicos en el área interna de las instalaciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulación de políticas generales de Sostenibilidad en la empresa.</li> <li>• Consumo de agua. Acciones y medidas para disminuir gastos e impactos.</li> <li>• Consumo de Energía. Acciones para bajar el gasto y contribuir al medio.</li> <li>• Consumo de productos. Políticas sostenibles de compras.</li> <li>• Manejo de desechos. Acciones de disminución y manejo integral de residuos.</li> <li>• Medición del enfoque de Sostenibilidad en la capacitación</li> </ul>
<p><b>Cliente Externo.</b> Análisis con respecto al usuario, al turista y su relación con el enfoque sostenible de la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• comunicación y participación.</li> <li>• Inducción de los huéspedes en las acciones.</li> <li>• Manejo responsable y sostenible de grupos en las excursiones.</li> <li>• Medición de la respuesta o participación de los usuarios.</li> </ul>
<p><b>Entorno Socio-económico.</b> Análisis de los impactos sociales y económico en las comunidades cercanas a la empresa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• beneficios económicos directos: el impacto directo en la economía local.</li> <li>• Beneficios económicos indirectos. Medición de otros beneficios a las comunidades.</li> <li>• Contribución al desarrollo cultural. Apoyo y respeto al patrimonio social y cultural.</li> <li>• Contribución en salud. Acciones de apoyo a la salud comunitaria.</li> <li>• Infraestructura y seguridad. Contribución a las mejoras en ambos campos.</li> </ul>

Fuente: Modelo de Certificación para la Sostenibilidad de Costa Rica

Estas cuatro áreas suponen una revisión al interior de las mismas, en diferentes ámbitos. Del diagnóstico de las problemáticas, bajo una mirada integral, saldrán las respuestas posibles.

A continuación se desarrollan los diferentes puntos que se incluyen en un modelo donde se revisa la relación de la empresa con el entorno físico-biológico, planta de servicio, entorno socioeconómico y cliente externo. De ellas luego se desprenderán acciones de gestión específica y directamente vinculada a requerimientos legales, técnicos y oportunidades de mercado. Esto se puede observar en la tabla N°1:

Se parte de la base de que no estamos en presencia de un modelo que se aplica a unidades que habiendo implementado una política y una gestión ambiental son revisadas, para ver su accionar. Este trabajo analiza de forma sencilla, como las acciones cotidianas de un grupo de emprendimientos vinculados a la prestación de servicios de alojamientos, se acercan o se alejan de un modelo de gestión ambiental más o menos ideal. La mayoría de ellas plasmadas en las problemáticas identificadas por el propio sector.

## **METODOLOGÍA.**

La metodología planteada es descriptiva propositiva. Para el diagnóstico del sector se reade cuaron las variables del modelo de Certificación para la Sostenibilidad Turística de Costa Rica (CST) perteneciente al Instituto Costarricense de Turismo (ICT), diseñado para categorizar y diferenciar empresas turísticas de acuerdo al grado en que su operación se acerque a un modelo de sostenibilidad, en cuanto al manejo de los recursos naturales, culturales y sociales. A su vez en una segunda etapa se actualizó focalizando en los parámetros de la Norma IRAM-SECTUR: 42210 (2008) Aplicadas al sector de cabañas. Las etapas contemplaron:

1. Diseño de cuestionario y aplicación en dos etapas: la primera a 33 complejos de cabañas (año 2005) y la segunda a 12 complejos (readaptada en 2012-2013) como adecuación y actualización.
2. Diseño del sistema de acciones conducentes a un proceso de gestión ambiental para cada unidad a partir de los diagnósticos y de las acciones vinculadas a las políticas para el sector.
3. Definición y diseño de los sistemas de elaboración del CD, bajo autorun y con software gratuito, con las acciones, según áreas (energía, paisaje, efluentes, agua, residuos, educación, compras, política general).

El diagnóstico permitió avanzar en los Lineamientos Ambientales para Alojamientos Turísticos a partir de mecanismos de transferencia ajustados a la realidad presupuestaria y a la capacidad de búsqueda de articulación entre los diferentes claustros dentro de la Universidad.

Para ello se diseñó un producto final de transferencia al sector, que supuso el fomento de prácticas responsables acordes a la realidad del mismo. Institucionalmente se buscó además un objetivo académico que pretenda ser replicado, generando una experiencia basada en el trabajo integrado entre los claustros de alumnos, graduados y docentes de la Lic. en Diagnóstico y Gestión Ambiental, como ejercicio de fortalecimiento institucional y de abordaje del proceso de enseñanza- aprendizaje.

Esto derivó en la necesidad de pensar una herramienta dinámica que significó la profundización de la guía de manejo ambiental del sector de cabañas a partir de los ejes relevados, en función del sector y el marco legal y dando lugar a la elaboración del CD INTERACTIVO de apoyo al sector y de construcción de autodiagnóstico. Para la elaboración de la guía se consideró su adaptación al entorno, las problemáticas de los destinatarios, el encuadre legal vigente y los procesos y estándares disponibles en Argentina.

## **RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO AMBIENTAL DEL SECTOR CABAÑAS. TANDIL.**

Problemáticas comunes del sector: Ante la inquietud de si se reconocen acciones voluntarias respecto a la aplicación de criterios ambientales, pocas unidades aplican estrategias en la actualidad.

Cerca del 50% de los establecimientos sostienen que no aplicaron acciones ambientales, esto supone que no lo hicieron realmente o que a su vez desconocen que acciones podrían ser ambientalmente correctas.

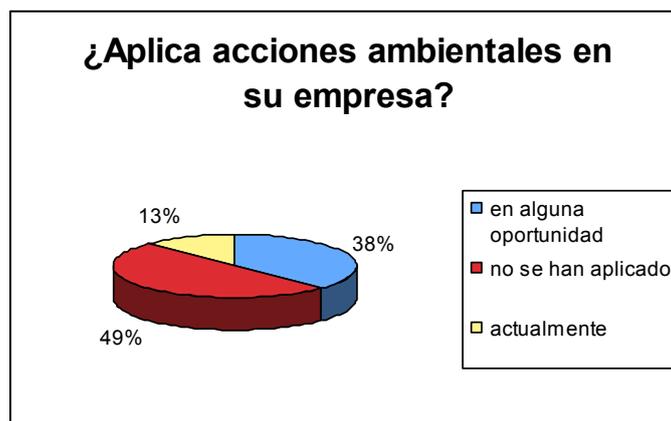


Figura N° 5 - Acciones ambientales

Fuente: elaboración personal.

**SECTORES ESPECÍFICOS:**

**GESTIÓN DEL AGUA:**

Alrededor de un 90% de los establecimientos se abastecen de agua de pozo, dado que por su localización están fuera de la cobertura de la red.

Respecto al registro del consumo de agua el 51,7 % conoce el volumen total. De ese porcentaje solo la mitad identifica con precisión dicho consumo, particularmente en la identificación de áreas de baños (más aún con hidromasajes) y piletas.

Solo un 3% conoce el gasto específico por cabaña, pudiendo de esta manera establecer un control mayor.

La mayoría de los complejos conoce los sistemas básicos de control de consumo (grifería mono-comando, control de goteo y de la presión en las duchas etc.), aunque aplican solo algunos.

En relación a la percepción del consumo se destaca que la mitad de los responsables consideran que el consumo de agua es razonable, el restante desconoce si el consumo es adecuado o no. Aclarando que la mayoría sostiene, en ambos casos, no poder reducirlo.

En relación a la calidad del agua para consumo humano más del 90% sostiene que el agua es potable, situación por demás curiosa, dado que en muchos de los complejos se abastece de agua mineralizada envasada.

**GESTIÓN DE LA ENERGÍA:**

De las encuestas realizadas podemos extraer que en cuanto al consumo de energía, el 100% utiliza electricidad (de red) y a esto se agrega leña un 82%, un 93% gas envasado, y solo un 3% usa energías alternativas, como la energía eólica para el aprovisionamiento de agua. En realidad este consumo, dejando de lado su significado en término de usos de tecnologías no renovables, también supone una pesada carga, sobre todo por los actuales valores del gas natural envasado (el que en ocasiones es reemplazado por energía eléctrica a través de radiadores de calor).

Respecto al reconocimiento y control de los promedios de consumo, varios establecimientos no aportaron datos respecto a alguno de los sectores en el primer relevamiento, hecho que mejora en el 2013, donde hay conocimiento aunque no registro de estos consumos, y no existen controles del consumo por sector. El gráfico siguiente muestra esta situación, donde el consumo de gas envasado y leña son los datos más aportados.

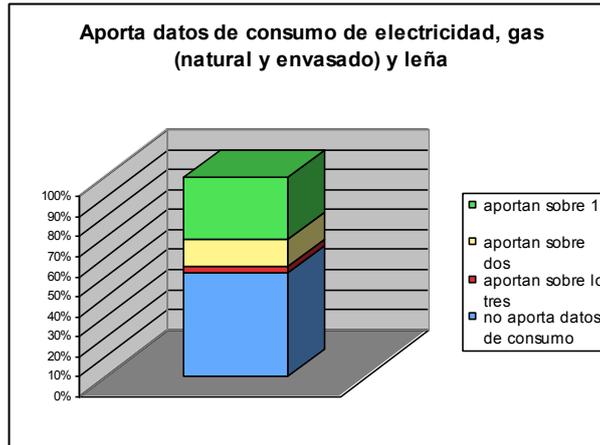


Figura N° 6 - Consumo de electricidad

Fuente: elaboración personal

En relación al tipo de energía de mayor consumo y el área o actividad en la que esto ocurre, los datos arrojan que el 83% de los complejos indican que la calefacción es la de mayor consumo, medido en gasto promedio anual. El resto se reparte entre un 6% que indica que es la calefacción combinada con otras (aire acondicionado, iluminación), un 3% que señala a los equipos de aire e iluminación y los restantes no contestan.

Vinculado al consumo de energía el gráfico siguiente permite observar que es el gas envasado la principal energía registrada como problemáticas de los mayores consumos. Le siguen, la electricidad utilizada para calefaccionar y combinada con el consumo de leña (principalmente quebracho traído del norte de Argentina y eucalipto colorado de la región pampeana).

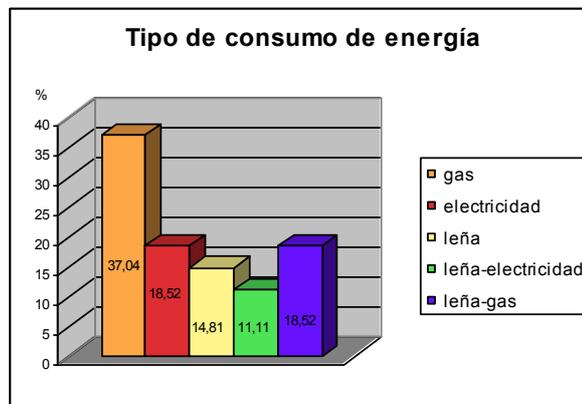


Figura N° 7: consumo de energía

Fuente: elaboración personal

Ante la inquietud de la aplicación de medidas de ahorro energético, un 17% contestó no aplicar ningún tipo de instrumento. El resto lo implementa en el área de iluminación, mediante el uso de lámparas de bajo consumo, ya sea de forma parcial (área de uso general y parque) o en todos los sectores.

**GESTIÓN DE RESIDUOS:**

Esta problemática, está asociada a la generación de residuos sólidos y a la disposición de los

efluentes líquidos generados por las actividades. Esto último es de notable importancia, dado el riesgo que supone la contaminación de la napa freática, asociada a la topografía del terreno.

Respecto a la generación de residuos se puede indicar que se evaluó, por un lado la generación del tratamiento y disposición transitoria de los mismos, y por otro la aplicación de acciones tendientes a la reducción en la cantidad generada. De la primera situación puede decirse que el 48% conoce la cantidad promedio de residuos que genera, no así su composición. Solo un 10% realiza separación de los mismos (básicamente vidrio y cartón). La causa principal de no realizar esta práctica se vincula a la inexistencia de una política de separación y reciclado por parte del municipio, antes de la disposición final de los residuos sólidos urbanos. Lo que supone que cualquier gestión privada previa no se justifica.

Solo un 17% de los establecimientos intentan prácticas de minimización de residuos, a partir de la reducción de embalajes y compras a granel, hecho que depende del control de los productos generales que se consumen y que generan estos desechos. En este sentido no es lo mismo el control sobre desechos de comedores o áreas generales de servicios que sobre los propios residuos generados por los huéspedes.

Sobre la disposición de las aguas residuales solo un pequeño porcentaje de las cabañas se encuentran dentro del área de cobertura de la red municipal de desagüe cloacal. El siguiente gráfico permite observar esta situación:

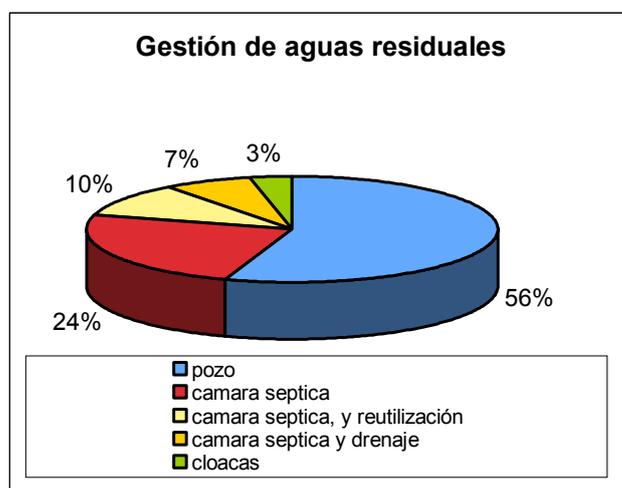


Figura N° 8: gestión de agua residual

Fuente: elaboración personal

Un 38% de los complejos deposita las aguas residuales en pozos con cámara sépticas. Esta última permite que se almacenen las natas y sólidos que forman el lodo séptico y una vez realizada la digestión anaeróbica reducen su volumen.

Si estos tanques operan de manera adecuada y el mantenimiento es eficaz, el resultado de este proceso es un líquido clarificado y puede ser vertido en el suelo sin grandes problemas. El agua reciclada de esta forma es aprovechada por el 10% de los establecimientos, sumados a un porcentaje de los que directamente drenan las aguas negras por caños perforados al terreno, directamente.

Como se observa en el gráfico más de la mitad de los complejos de cabañas evacua las aguas residuales a pozos y sin ningún tratamiento. Se destaca que dependiendo de los complejos se observan pozos comunes o individuales por cabaña. Esta práctica aumenta las posibilidades de llenado de los pozos más rápidamente y puede contribuir a la contaminación de las napas freáticas. Esto último se torna aún más peligroso cuando consideramos que el 93% del consumo de agua de los mismos establecimientos se realiza a través de pozos, sin ningún tipo de tratamiento. Si bien parte es utilizada para tareas de limpieza, riego, etc., una parte también tiene como fin el consumo humano.

RELACIÓN PAISAJÍSTICA CON EL ENTORNO:

Respecto a este factor, se señala cómo las cabañas se integran visualmente con el paisaje circundante. Esto supone la relación con el entorno natural, pero también con otros usos dentro del área. No significa una valoración arquitectónica, solo se observa si los materiales construidos, los colores, la dimensión, la ubicación respecto de los sitios de observación, están armónicamente integradas o contrastan, alterando visualmente el área.

En este sentido los porcentajes fueron los siguientes:

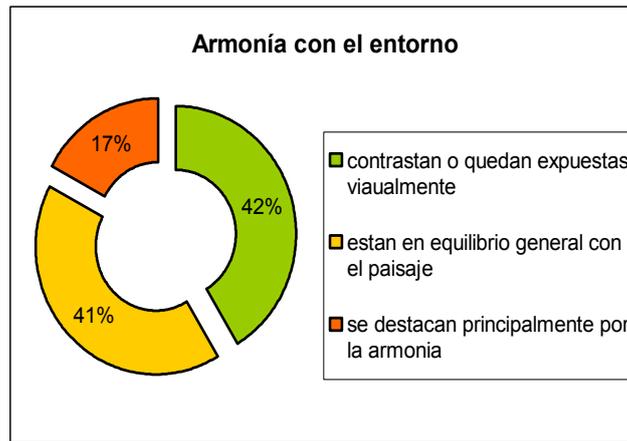


Figura N° 9: Armonía del entorno  
Fuente: elaboración personal

Esta situación puede asociarse a la percepción que los empresarios del sector tienen respecto al rol que tiene el paisaje, tanto para su actividad como para Tandil, en general. En ese sentido se puede mencionar que:

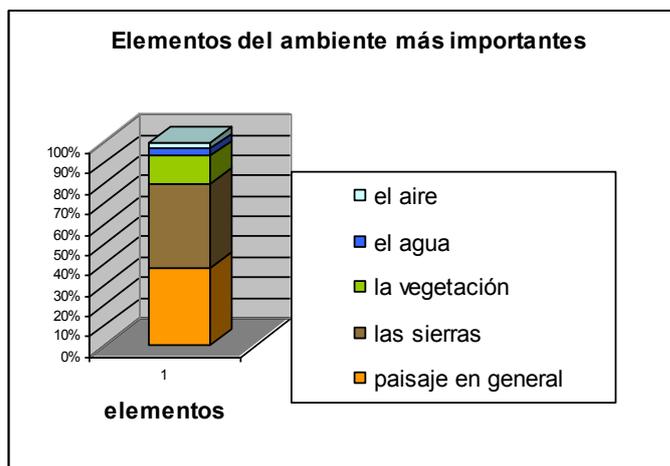


Figura N° 10: percepción de elementos ambientales de mayor importancia.  
Fuente: elaboración personal

El 38% consideró al paisaje como el elemento más importante a cuidar, sumado a aquellos que mencionan en primer lugar a las sierras, tanto como recurso como en su rol en el paisaje, (41%). Esto supone que alrededor del 80% creen necesario cuidar ese elemento.

En relación a los argumentos el 72% señala que se debe cuidar porque es “lo que busca el turista”

y “es parte complementaria de lo que ofrecemos” Esta mirada es singular y se complementa con una minoría que señaló en primer lugar que la importancia está en la escasez del recurso y en evitar su depredación y alteración.

Respecto a las *políticas de compras* ambientalmente responsables, un 55% utiliza productos biodegradables, un 3% ecológicos, un 3% productos orgánicos y un 7% productos reciclados/reutilizados a granel. En los argumentos respecto al escaso uso de productos ecológicos se destaca su costo elevado, la falta de información de proveedores sobre su potencial, y la escasa información de los empleados respecto al adecuado uso.

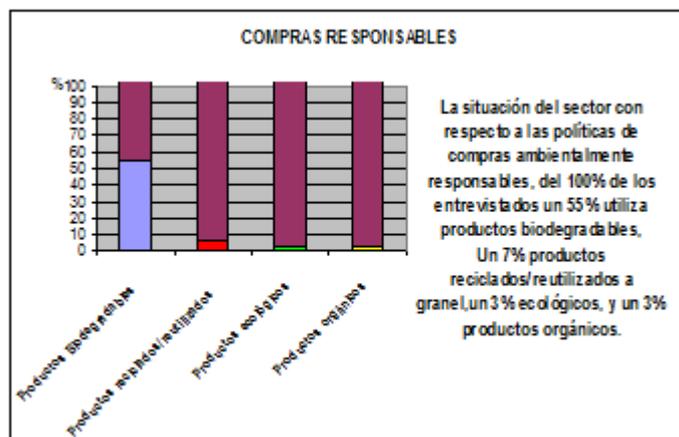


Figura N° 11: consideración sobre las compras

Fuente: elaboración personal

Los costos elevados, la escasa información de proveedores y de empleados, es el argumento por el cual presentan bajo consumo de productos tanto orgánicos como ecológicos.

- En lo referente al aporte a la educación ambiental del turista, el 48% declara tener un manual de recomendaciones, expuestos en diferentes unidades dentro del establecimiento. En algunos casos se señaló que esto se acompaña en ocasiones con recomendaciones en el uso de blanquería y otros aspectos.

Finalmente ante la pregunta si ¿considera importante implementar en su empresa alguna estrategia de gestión ambiental? El 30% indicó que sí, particularmente en algunos sectores claves, tanto en el corto como en el largo plazo, el restante porcentaje no contestó salvo un 20% que sostuvo que en este momento no sería clave en su establecimiento. Lo curioso es que el 70% de los entrevistados señaló que “lo ecológico” es rentable, y en general a corto plazo. El restante porcentaje argumentó no poder contestar, por desconocimiento del tema.

Las observaciones reflejan la necesidad de mejorar algunos aspectos de la relación de los complejos de cabañas y el ambiente. Por el momento las actuaciones han sido solo de autorregulación en función de hacer más rentable la inversión, a su vez se observa, de forma preliminar que existen algunas problemáticas que son comunes a los contextos espaciales a los que pertenecen los complejos. Como primera aproximación puede indicarse que mientras en algunos sectores la ausencia de las redes, como la del gas, se convierte en uno de los ejes de mayor preocupación (zona ruta 226) en otros es el tema de la provisión de agua para el funcionamiento y los servicios (principalmente por el agotamiento de los pozos individuales en las zonas de recarga de acuíferos (zona Don Bosco). Uno de los temas de mayor preocupación común a todas las áreas es el tratamiento y sobre todo la disposición de los efluentes. Estas características espaciales ameritarían un estudio pormenorizado y específico que no forma parte de este trabajo.

#### CONSTRUCCIÓN Y CONTENIDO DE LA GUÍA.

La propuesta de desarrollar una Guía interactiva que contemple, diagnóstico general y auto-diagnóstico simple, normativa y consejos de prácticas para generar acciones ambientales o sistemas integrales de gestión, parte de considerar que la gestión ambiental es un proceso constante.

La sustentabilidad de un hotel o de una cabaña, en este caso, es permanente, dinámica y debe seguir un proceso. Este proyecto llega al empresario de una pequeña y mediana empresa, quien individualmente o de forma colectiva a través de las organizaciones de apoyo al sector, puede identificar prioridades (individuales y colectivas), acciones conjuntas en la búsqueda de financiamiento colectivo (ejemplo de esto serían las plantas de tratamiento).

El proyecto es una herramienta aplicada a un sector que permite el autodiagnóstico de cada empresa, sin depender, en primera instancia de empresas o instituciones. Actúa, incluso, como un canal de información sobre la gestión ambiental para el empresario, sobre un tema no siempre conocido, ni evaluado como necesario por el sector de alojamientos, principalmente en las Pymes.

La interactividad del CD y su posible mejora en relación a diseño, virtualidad y el lenguaje comunicacional resultan funcionales y permite costos bajos de edición y replicabilidad que pueden posteriormente, incluso, ser reemplazados por plataformas virtuales. Esto último no fue considerado por los costos de desarrollo y la necesidad de capacitación especial para poder implementarlo, sin embargo el avance en líneas de trabajo a futuro podrían aplicar esta guía adaptada a otro sector y de la construcción de consensos entre diferentes servicios de alojamientos en el mismo destino podrían constituirse en la estructura de un modelo de certificación turística sustentable a escala local. En ese contexto esta guía es un instrumento inicial (al proponer autoevaluarse) y acompaña al proceso producto de las recomendaciones puntuales. Puede a su vez ser un mecanismo para la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental, con un programa o diseño de documento donde cada empresario puede completar diferentes instancias que contemplan un sistema (desde los objetivos de la política de la empresa a las acciones concretas para cada tema) que puede ser un material individual, elaborado con dicha asistencia informática.

- Desde lo **ambiental**, permite acercar al sector a los principios de la sustentabilidad que combina la rentabilidad económica, con el equilibrio ecológico y la equidad social. Busca contribuir con la calidad ambiental a escala local, y por ende global, desde prácticas concretas, de diferente nivel de complejidad, que minimicen el consumo de recursos y energía, busque mecanismos para evitar o minimizar los impactos y genere procesos de concientización (en huéspedes y empleados).

- Desde un punto de vista **social** pretende establecer un canal de comunicación entre universidad, empresa y asociaciones de apoyo al sector productivo. Fortalecer la formación de los licenciados en Diagnóstico y Gestión Ambiental, a nivel interno en el trabajo entre alumnos avanzados, graduados y docentes de la carrera y el fortalecimiento del perfil profesional y la relación con la comunidad. Continuar en la gestación de un mecanismo local de certificación a escala local. Fortalecer el rol de transferencia de la Universidad.

- Asociado a lo anterior pero desde un punto de vista **económico** se pretende que el proyecto sea aplicable a todo el sector, pero puntualmente a los alojamientos extrahoteleros de cabañas comprendidos entre las Microempresas y Pymes de la comunidad. Este material se genera con un bajo costo de edición relativo, en comparación con las guías publicadas en papel y con posibilidad de adaptarse temporal y espacialmente. Por otro lado, a nivel empresarial no tiene costo alguno, puesto que forma parte de una interacción simbiótica entre instituciones (CINEA; Asociación de cabañas) empresas (Complejos de cabañas).

#### ALCANCES DE LA GUÍA.

La Figura N° 12. Presenta la portada de la guía con sus alcances.

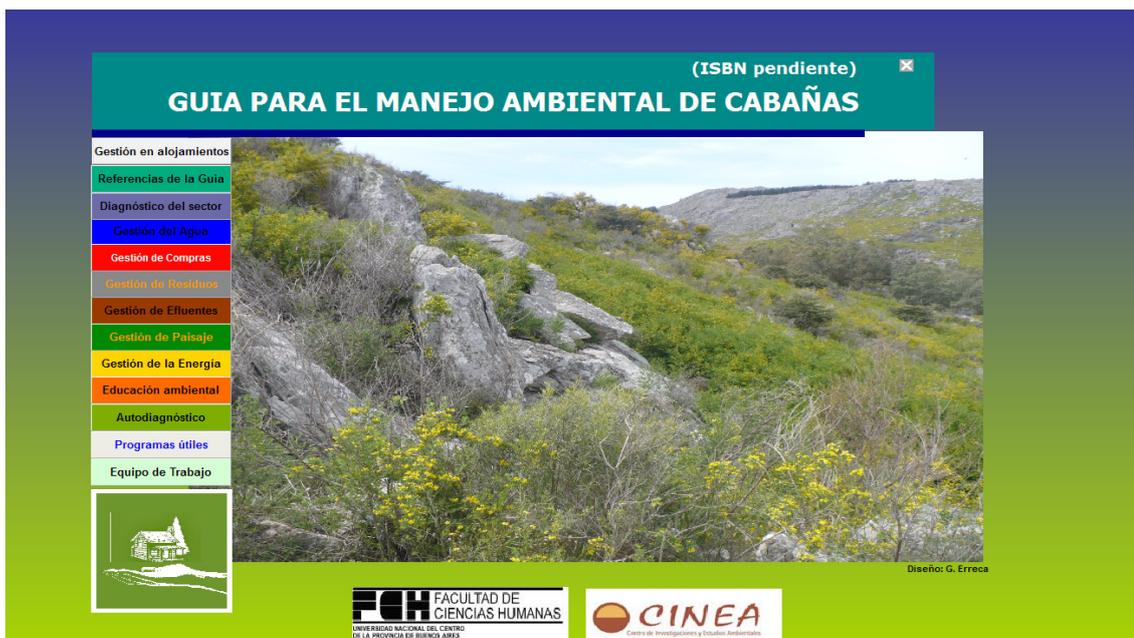


Figura N° 12 - Presentación de la Guía para el manejo ambiental

Fuente; elaboración personal en formato digital.

La Guía presenta su propósito general y la concepción de la misma plasmando los objetivos

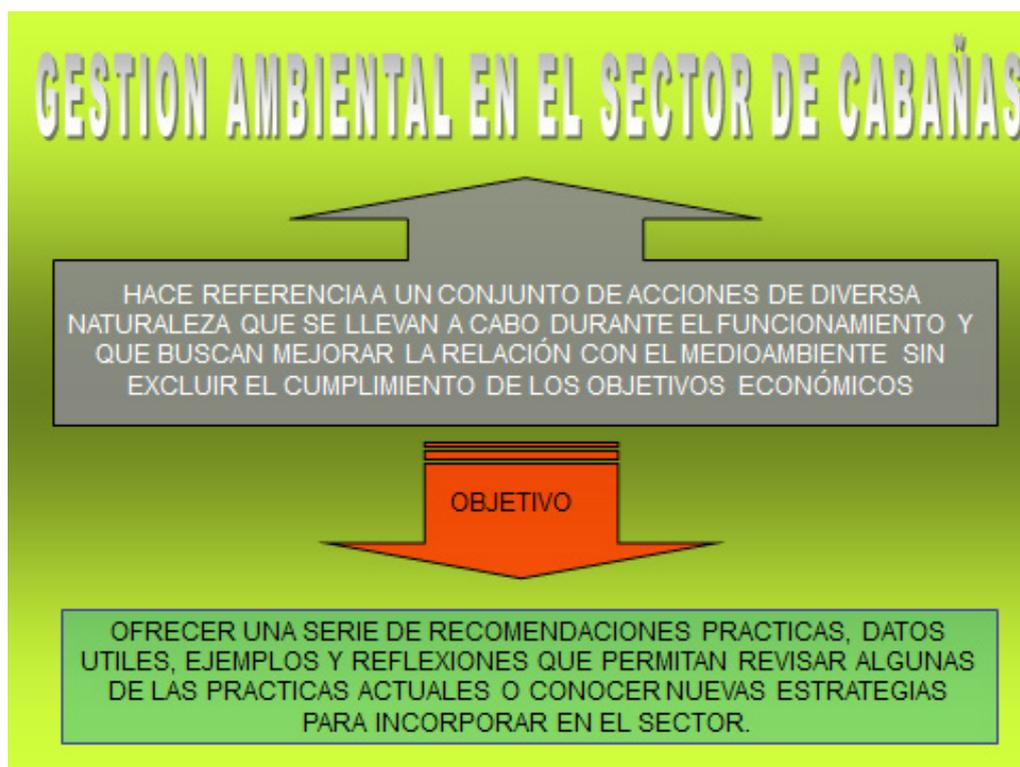


Figura N° 13 - Objetivos de la guía

El diseño de la guía tiene como base el diagnóstico del sector y de las siete (7) áreas en que puede dividirse un sistema de Gestión Ambiental en Alojamientos a partir de los cuatro aspectos evaluados

anteriormente. Establecer la relación del entorno físico-biológico (A), respecto a la planta de servicios (B); el entorno socioeconómico (C), el cliente externo (D)

Los siete aspectos puntuales son:

- GESTION DE RESIDUOS: afecta a A) B) C) D)
- GESTION DEL AGUA afecta A) B) C)
- GESTION DE LA ENERGIA A) B) C)
- GESTION DE LOS EFLUENTES A) B) C)
- POLITICA DE COMPRAS B) C) D)
- EDUCACION AMBIENTAL C) D)
- GESTION DEL PAISAJE A) B)

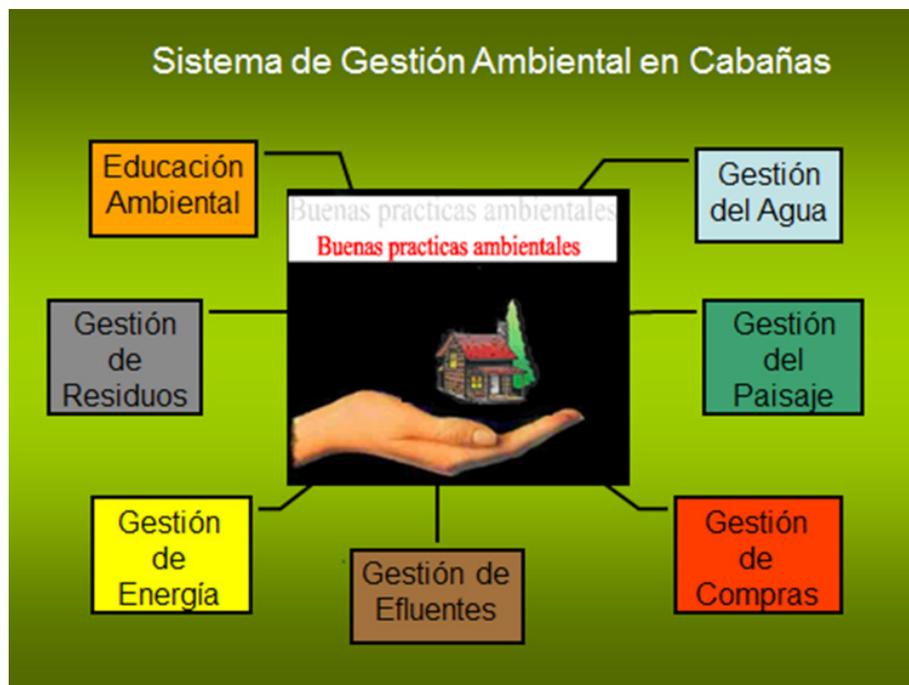


Figura N° 14 - Áreas de gestión ambiental

La guía se organiza en cuatro dimensiones interactivas que se presentan al inicio. El autodiagnóstico, los datos útiles, los conceptos y áreas de gestión con sus alcances.

La página inicial tiene los diferentes vínculos para que el usuario navegue fácilmente dentro del CD:

1- Diagnóstico del sector antes abordado.

2- El análisis de cada sector por separado. Para cada uno se estableció un glosario, una caracterización de lo que supone la gestión en ese contexto, acciones concretas y recomendaciones para cada sector, y normativa vigente, a escala nacional, provincial y local. A modo de ejemplo se presentan las siguientes imágenes.

En el caso de la gestión de la energía se incluye conceptos de eficiencia energética y su relación con el sector, algunas acciones en torno a diseño bioclimático, a la incorporación de tecnología de diferentes niveles de complejidad, prácticas y acciones cotidianas.

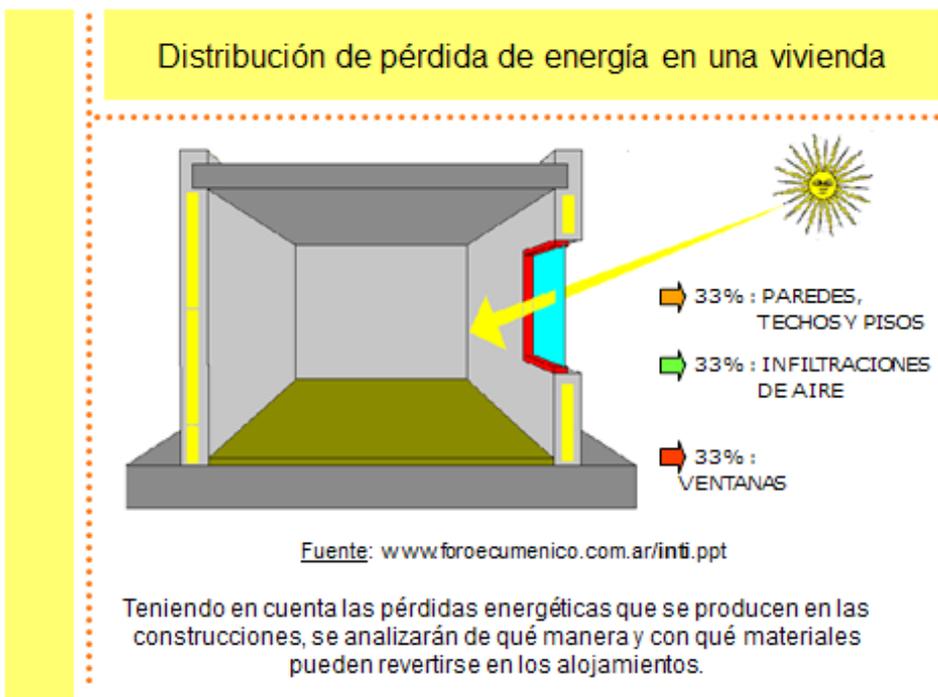
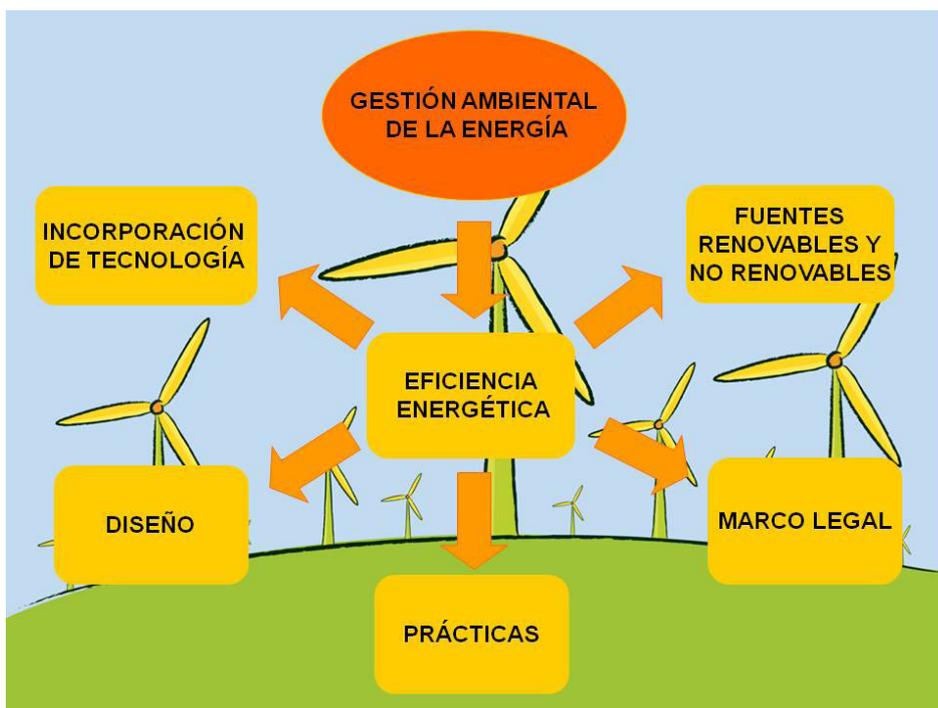


Figura N° 15 - Gestión de la energía

En la Figura N° 16 se puede representar de manera sintética el abordaje de las acciones en torno al tratamiento de efluentes. Parte de identificar todos los tipos de efluentes de un alojamiento y su vínculo con el cuerpo receptor y con la tecnología apropiada.

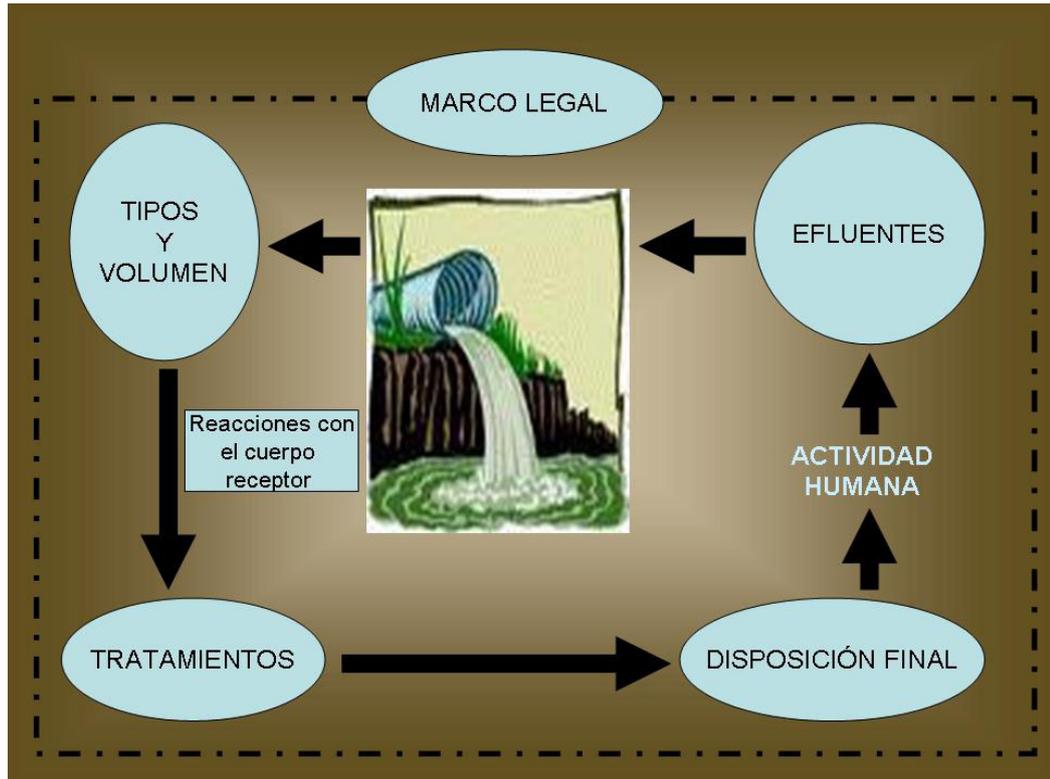
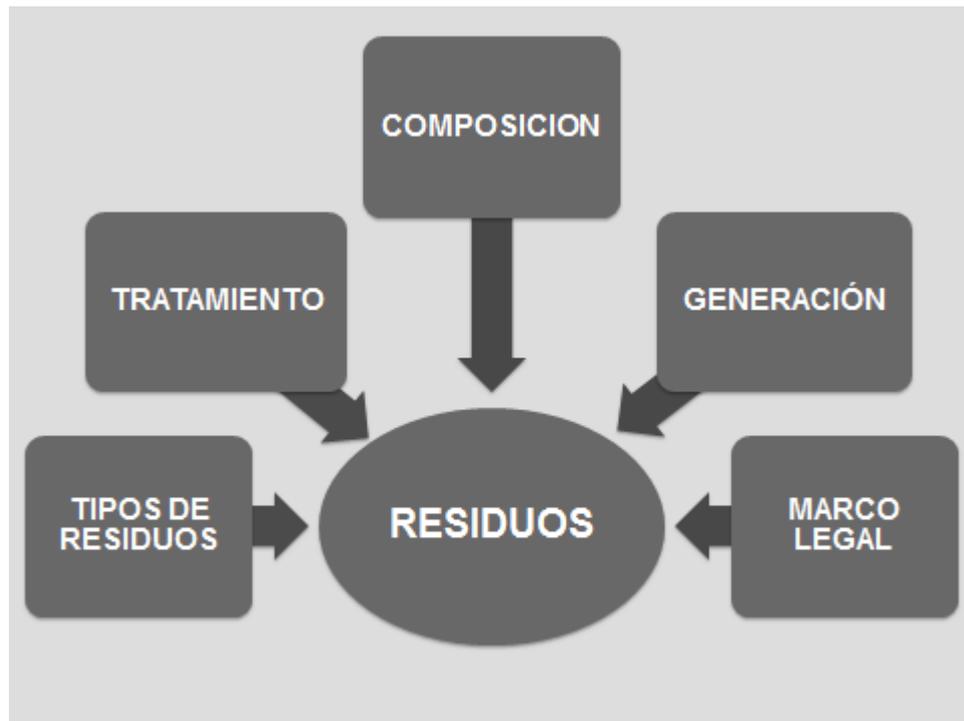


Figura N° 16 - Gestión de efluentes

Otros ejemplos son los residuos sólidos, en la Figura N° 17 se considera el tratamiento y abordaje de los residuos con una ficha indicativa de reconocimiento de diferentes tipos de plásticos y sus recomendaciones.



**IDENTIFICACIÓN DE PLÁSTICOS**

Existe un código de identificación mundial para los termoplásticos que los identifica con números del 1 al 7 dentro de un triángulo de flechas, normado en México en la NMX-E-232-SCFI-1999, ya que cada plástico tiene sus propiedades y aplicaciones específicas.



**PET** Envases muy transparentes, delgados, verdes o cristal, punto al centro del fondo del envase: de refresco, aceite comestible, agua purificada, alimentos y aderezos, medicinas, agroquímicos, etc.



**PEBD** Principalmente usado para película y bolsas, de tipo transparente, aunque se puede pigmentar, de diversos calibres y también se usa para tubería y otros.



**PEAD** Envases opacos, gruesos, de diversos colores, rígidos, con una línea a lo largo y fondo del cuerpo: de cloro, suavizantes, leche, cubetas, envases alimentos, etc.



**PP** Plástico opaco, traslúcido o pigmentado, empleado para hacer película o bolsas, envases, jeringas, cordeles, rafia para costales y sacos, etc.



**PVC** Envases transparentes, semidelgados, con asa y una línea a lo largo y fondo del envase: de shampoo, agua purificada, etc. También usado para mangueras, juguetes, tapetes, etc.



**PS** Hay dos versiones, el expansible o espumado (unicel o nieve seca) y el Cristal, empleado para fabricar cajas, envases y vasos transparentes pero rígidos.

Figura N° 17 - gestión de residuos.

A su vez, dentro de la guía se presenta un cuestionario en formato Excel sobre el diagnóstico simple donde se plasman las preguntas básicas de cada área como herramienta para evaluar el estado actual de un establecimiento desde el punto de vista ambiental. Cabe aclarar que esta es una revisión inicial.

Es un ejercicio que representa el primer paso hacia una gestión ambiental, constituyendo un ejercicio de reflexión para cada complejo.

En el mismo se encontrarán las preguntas de cada sector de forma simple y a modo de primera aproximación a una autoevaluación. Dada la complejidad de variables que conforman un sistema de gestión ambiental integral, esta propuesta solo pretende ser el puntapié inicial de un ejercicio de diagnóstico y reflexión individual.

La importancia del autodiagnóstico radica en la posibilidad de que el responsable de un complejo pueda establecer, mediante preguntas simples, cuanto se aleja o se acerca de acciones ambientales estandarizadas dentro de un programa de gestión ambiental. Incluso esto puede permitir que a partir de allí busque herramientas de mayor interés dentro de las otras áreas.

## CONCLUSIONES

La propuesta de desarrollar una guía interactiva que contemple diagnóstico general y auto-diagnóstico simple, normativa y consejos de prácticas para generar acciones ambientales o sistemas integrales de gestión, parte de considerar que la gestión ambiental es un proceso constante. Es el final de un proceso que arranca en el diagnóstico del sector y de sus problemáticas a escala local, territorial y desde allí desarrolla un proceso conducente a establecer acuerdos de sustentabilidad del destino. La sustentabilidad de un hotel o de una cabaña, en este caso, es permanente, dinámica y sobre todo procesual. Este proyecto, cuyos resultados son comunicados en este trabajo llega al empresario de una pequeña y mediana empresa, quien individualmente o de forma colectiva, a través de las organizaciones de apoyo al sector, podría identificar prioridades (individuales o por zonas donde existan similitudes), acciones conjuntas en la búsqueda de financiamiento colectivo (ejemplo de esto serían las plantas de tratamiento).

La guía es una herramienta aplicada a un sector que permite el autodiagnóstico de cada empresa, sin depender, en primera instancia de otras empresas o instituciones. Actúa, incluso, como un canal de información sobre la gestión ambiental para el empresario, sobre un tema no siempre conocido, ni evaluado como necesario por el sector de alojamientos en Tandil, principalmente en las Pymes.

La interactividad del CD y su posible mejora en relación a diseño, virtualidad y el lenguaje comunicacional resultan funcionales y permite reducir costos de edición y posee una alta replicabilidad que pueden posteriormente, incluso, ser reemplazados por plataformas virtuales, en procesos de gestión conjunta.

En ese contexto esta guía es un instrumento inicial (al proponer autoevaluarse) y acompaña al proceso de las recomendaciones puntuales. Puede a su vez ser un mecanismo para la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental, con un programa o diseño de documentos donde cada empresario puede completar diferentes instancias que contemplan un sistema (desde los objetivos de la política de la empresa a las acciones concretas para cada tema) que puede ser un material individual, elaborado con dicha asistencia informática.

Desde lo ambiental, permite acercar al sector a los principios de la sustentabilidad que combina la rentabilidad económica, con el equilibrio ecológico, y la equidad social.

Estos procesos se inscriben en la búsqueda de contribuir con la calidad ambiental a escala local, y por ende global, desde prácticas concretas, de diferente nivel de complejidad, que minimicen el consumo de recursos y energía, busque mecanismos para evitar o minimizar los impactos y genere procesos de concientización en huéspedes y empleados.

Se observó como positivo que desde un punto de vista social pretende establecer un canal de comunicación entre universidad, empresa y asociaciones de apoyo al sector productivo.

Asociado a lo anterior pero desde un punto de vista socioeconómico se pretende que el proyecto sea aplicable a todo el sector, pero puntualmente a los alojamientos de cabañas comprendidos entre las Microempresas y Pymes de la comunidad.

En la construcción del desarrollo a escala local se suponen procesos fuertemente territorializados donde los aprendizajes colectivos y la toma de decisiones se dan paulatinamente y se despliegan en múltiples dimensiones, miradas de la propia sostenibilidad del turismo

**BIBLIOGRAFÍA:**

- ALBURQUERQUE, F. Cluster, territorio y desarrollo empresarial: diferentes modelos de organización productiva. 4to. Taller de la red de proyectos de integración productiva. BID. San José. Costa Rica. 2006.
- BELLANDI, M. El distrito industrial y la economía industrial. *Revista Economía Industrial*, 359, 43-57. 2006.
- BURGOS, J y CÉSPEDES, J. Un análisis del contenido de la gestión ambiental de los establecimientos hoteleros. Ponencia del Encuentro medioambiental Almeriense. España. 1998.
- CARDONA ACEVEDO, M y CANO GAMBOA, C. A. Ciclo de vida y localización espacial de las firmas en Colombia: algunos elementos para la conceptualización. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 31, 2004. Disponible en: <<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/co/>>.
- DEMATTEIS G, y F. GOVERNA. Territorio y territorialidad en el desarrollo local: contribución del modelo SLOT. *Boletín de la A.G.E* 39, 31-58. 2005.
- DI PACE, M, CROJETOVICH, M. y A. HERRERO. Ecología y Ambiente. En Di Pace, M y H. Caride Bartrons. *Ecología de la ciudad*. (35-65). Buenos Aires, Prometeo Libros. 2004.
- FIGUEROLA PALOMO, M. Economía para la gestión de las empresas turísticas: Organización y financiación. Madrid, Centro de Estudios Ramón Areces. 1995.
- GARCÍA HERNÁNDEZ y J. A. LÓPEZ PINA. Empresa y territorio. *Cuadernos de Turismo*, 2, 85-100. 1998.
- GARCÍA, R. Conceptos Básicos para el estudio de Sistemas Complejos. En Leff E. (Comp.) *Problemas del Conocimiento y la Perspectiva Ambiental del desarrollo*. México: Siglo XXI. 1998.
- GARCÍA, R. Deterioro Ambiental y Pobreza en la abundancia productiva. El caso de la Comarca Lagunera. México, IFIAS. 1988.
- FERNÁNDEZ, G., y A. RAMOS. Los stakeholders y su rol en la gestión ambiental: análisis de alojamientos turísticos en Tandil. Argentina. *Revista Hospitalidade*. VII, 2, 3-24. 2010.
- FERNÁNDEZ, G. Guía para el manejo ambiental del sector de cabañas en Tandil. UNICEN. 2010.
- GONZÁLEZ HERNÁNDEZ M. y C. LEÓN GONZÁLEZ. Determinantes de la innovación Ambiental en hotelería. *Revista Tribuna de Economía*. 798, 175-189. 2002.
- GOROSTIAGA, X. En busca de la Refundación de la Universidad Latinoamericana, Esquema Metodológico y Proyecto Universitario, (Fotocopiado), Jarandilla de la Vera, Extremadura. 2000.
- JIMENO CALATAYUD, E. Tema 3: El entorno de la empresa. Seminario de Profesores de economía de Zaragoza. *Economía y organización de empresas*. s/f.
- KRICK, T.; FORSTATER, M.; MONAGHAN, P.; SILLANPÄ, M. De las palabras a la Acción. El Compromiso con los Stakeholders. Manual para la Práctica de las relaciones con los grupos de interés Programa de Naciones Unidas. 2006.
- MORIELLO, S. Inteligencia natural y sintética. Bs. As. Ed. Nueva Librería. 2005.
- RODRÍGUEZ M. A y J. RICART. Modelo de relación empresa-entorno. Documento de investigación 363. 1998.
- Plan de desarrollo territorial del municipio de Tandil. Ley de paisaje protegido de interés provincial N 12704. 2005.

TÜNNERMANN BERNHEIM, C. El nuevo concepto de la extensión universitaria. Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo Morelia, Michoacán, México, Disponible en <http://www.udea.edu.co/portal/page/portal/BibliotecaPortal> 2000.