

Este documento ha sido descargado de:  
This document was downloaded from:

*Nulan*

**Portal *de* Promoción y Difusión  
Pública *del* Conocimiento  
Académico y Científico**

**<http://nulan.mdp.edu.ar> :: @NulanFCEyS**

**+info <http://nulan.mdp.edu.ar/2707/>**

# LAS CERTIFICACIONES AMBIENTALES EN NECOCHEA

*Faginas, Valeria Lucía*

*Maffioni, Julieta*

*Bertoni, Marcela Beatriz;*

*Universidad Nacional de Mar del Plata, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales;*

*valefaginas@gmail.com*

## **Resumen**

Actualmente los destinos turísticos de sol y playa deben recurrir a estrategias de renovación que les permitan competir en un nuevo mercado que demanda sensibilidad ambiental. En este contexto, la sustentabilidad se plantea como una premisa fundamental de desarrollo a tener en cuenta en la planificación y gestión turísticas. En particular en el sector de prestación de servicios turísticos se están implementando certificaciones ambientales, que se constituyen en marcos operativos para la formulación y aplicación de estándares de calidad ambiental en un destino turístico.

Por esta razón, se propone evaluar la aplicación de sistemas de certificación, como las Directrices de Gestión de Calidad de Balnearios y el Programa de Alojamientos Turísticos Sustentables, y su contribución a la sustentabilidad de Necochea. Para ello se llevaron a cabo observaciones *in situ* y entrevistas a los prestadores de servicios de Necochea, tanto en el recurso convocante (balnearios) como en el principal componente de la oferta turística (hoteles).

El análisis permitió constatar las capacidades y limitaciones de la aplicación y difusión de los sistemas en el sector de prestación de servicios de balnearios y hoteles de Necochea. En términos generales, las capacidades se asocian a la disminución de impactos y consumos, la gratuidad y fácil implementación, y la conciencia e interés del empresariado. Mientras que las limitaciones se vinculan a las trabas burocráticas, la poca aplicabilidad en los sectores, y la demanda de inversiones y empleo de tecnologías. Por último, se constata que ambas certificaciones influyen en la calidad ambiental del destino y contribuyen en el logro de la sustentabilidad.

**Palabras claves:** certificaciones ambientales - servicios turísticos - sustentabilidad turística - Necochea

## **Introducción**

En las últimas décadas, los destinos de “sol y playa” se encuentran frente a una incertidumbre respecto de su competitividad y capacidad de adaptación a las tendencias y evolución del mercado turístico (Sanz Blas, 2008).

Asimismo, la mejora de la calidad y la conservación del estado de las características ambientales, se presentan como una de las prioridades para permanecer competitivos dentro del escenario turístico, resultado del crecimiento de la competencia y el aumento del grado de exigencia de los turistas. Por ello la calidad ambiental es uno de los valores más desarrollados a partir de distintos modelos de gestión como herramienta de competitividad.

Para los destinos litorales, las playas y el espacio costero representan el recurso convocante motivador de los desplazamientos, a partir del cual se desarrolla la actividad turística; donde, el sector de alojamiento es uno de los principales componentes de la oferta y el elemento clave de la práctica turística. Por esta razón, surge la necesidad de incluir herramientas de gestión de calidad específicas en estos sectores que permitan un mejor aprovechamiento de las oportunidades del medio en todas sus dimensiones (social, económico, ecológico) y un mejoramiento del desempeño considerando en su accionar a la variable ambiental.

En este sentido, los sistemas de certificación ambiental, se instituyen como las herramientas prioritarias de gestión que a partir del seguimiento y evaluación de indicadores ambientales y buenas prácticas, permiten estandarizar procesos y resultados esperados de una organización.

Necochea es un destino consolidado situado en el sudeste de la provincia de Buenos Aires cuya idea de renovación se centró en la promoción de una gestión sustentable del destino. Desde el año 2010 se vienen implementando diversas iniciativas que dan marco y sentido a este proceso: el desarrollo de la experiencia piloto de Directrices de Gestión de Calidad y Guía para la Autoevaluación de Playas y Balnearios, como base para los pliegos licitatorios de las unidades fiscales (2010); la elaboración del Plan de Desarrollo Sustentable (2013), que tiene como premisa fundamental la sustentabilidad, y cuyos objetivos se centran en volver más competitivo al destino a través de la diversificación de sus productos y la cualificación de los servicios; y la implantación de la calidad ambiental como herramienta de gestión, a partir de la aplicación del programa de certificación propuesto por el Organismo para el Desarrollo Sostenible (OPDS) en el sector de alojamiento (2014).

En el presente trabajo se evaluó la aplicación de los sistemas de certificación y su contribución a la sustentabilidad de Necochea, respecto a los sectores de balneario y

alojamiento. Para recopilar la información se llevaron a cabo observaciones *in situ*, un *focus group*, y entrevistas a los prestadores de servicios.

El análisis de los resultados permitió determinar las capacidades y limitaciones de la aplicación y difusión de las certificaciones. Por un lado, las capacidades se asocian principalmente a la disminución de impactos y consumos de recursos y/o materiales, la gratuidad y fácil implementación de los sistemas, y la conciencia, interés y predisposición del empresariado para llevar a cabo estas iniciativas. Por el otro, las limitaciones se vinculan a las trabas burocráticas, la poca aplicabilidad en los sectores (tanto en su alcance como en el cumplimiento de las pautas), y la creciente demanda de inversiones y empleo de tecnologías para su desarrollo. Estas implementaciones representan valiosas herramientas, que a partir del seguimiento de estándares e indicadores establecidos, contribuyen en el logro de la sustentabilidad e influyen en la calidad ambiental del destino.

## **Conceptualización de la problemática**

### **1. Sustentabilidad, competitividad y certificaciones ambientales en el turismo**

La actividad turística es consumidora de recursos naturales como base de su devenir y necesita de un entorno natural atractivo para desarrollarse, lo cual la hace sensible en sus relaciones con el medio ambiente. Esto implica un doble rol: contribuye positivamente al desarrollo socioeconómico y cultural, mientras que también puede conllevar a la degradación ambiental y la pérdida de identidad local (Salinas Chávez y de la O Osorio, 2006).

En las últimas décadas se ha hecho cada vez más evidente la necesidad de un desarrollo sustentable del turismo, no sólo por ser un elemento clave para la mejora de su posicionamiento estratégico y para la preservación de los recursos base de la actividad, sino porque garantiza un nuevo escenario turístico (Rodríguez Herrera y Pulido Fernández, 2010).

De esta forma, la relación entre competitividad y sustentabilidad en la gestión de los destinos, implica que se constituya un nuevo paradigma a partir de profundos cambios en el actual modelo de desarrollo turístico. Así, la conservación medioambiental deja de ser limitante del desarrollo para ser un factor clave de competitividad (Salinas Chávez y de la O Osorio, 2006).

El territorio y sus cualidades, así como las relaciones establecidas con el sistema productivo-turístico, son los referentes fundamentales de la calidad turística (Ávila bercial y Barrado Timón, 2005). En el nuevo escenario esta calidad, es un elemento que permite ser competitivos tanto a los destinos litorales tradicionales como a los nuevos productos

turísticos, permitiendo no sólo diferenciarse frente a la competencia sino también permanecer atractivos en el mercado.

Numerosos autores han tratado este tema, destacando que un destino turístico puede ser más competitivo si apuesta a una gestión basada en la calidad medioambiental, en la minimización de impactos, y en el desarrollo de un turismo sustentable (Crouch y Ritchie, 1999; Dwyer y Kim, 2003; Hassan, 2000; Hu y Wall, 2005; Huybers y Bennett, 2003; Mihali , 2000; Ritchie y Crouch, 2000, 2003; *op cit* Diéguez Castrillón, 2011, p. 103).

En un sector como el turismo, compuesto por servicios complejos surgidos de la conexión de múltiples agentes y productos, la única forma de cualificarlo es a través de sistemas que aseguren el mantenimiento de su calidad a través de la gestión de sus procesos (Ávila bercial y Barrado Timón, 2005).

Las empresas se encuentran frente a un nuevo contexto caracterizado por legislaciones cada vez más exigentes en torno al cuidado ambiental. Como consecuencia, a través de políticas empresariales se ha comenzado a poner el énfasis en su desempeño ambiental mediante el control de los impactos de sus actividades y productos y servicios (ISO, 2004).

Uno de los instrumentos de gestión para asegurar el comportamiento ambientalmente responsable de una organización son los sistemas de certificación. Se trata de herramientas voluntarias que promueven productos y servicios que cumplen con ciertos requisitos ecológicos a partir del seguimiento de indicadores ambientales y de la implementación de programas de buenas prácticas (medidos cualitativa y cuantitativamente), y que conllevan compromisos futuros de respeto ambiental lo cual implica un proceso de control y mejora continua (Fraguell Sansbelló, 2011). Además, son un mecanismo que puede ser establecido por los gobiernos o surgir de acuerdos en un sector de la industria (PNUMA y OMT, 2006).

Para que una empresa pueda lograr la certificación, es necesario que se evalúen las características de los productos y servicios, o los procesos productivos. Esto permitiría que las organizaciones cuenten con garantías de seguridad y confianza, reconocidas y percibidas por los consumidores, influyendo en la calidad real y percibida por los turistas(San Martín Reboloso y Salcedo, 2007).

Existe una serie de características que son comunes a todas las certificaciones: los criterios y normas bien definidos, la participación voluntaria de las empresas, el proceso de auditoría y evaluación, el reconocimiento de aquellos que cumplen los criterios mediante una etiqueta o logo, y el seguimiento para comprobar un cumplimiento continuado (PNUMA y OMT, 2006). Por lo tanto, la certificación es una herramienta que a través de la estandarización de procesos y resultados, permite incorporar buenas prácticas y acciones respetuosas del medio ambiente,

al accionar de cualquier organización. Asimismo, indirectamente permite un aumento del valor del producto turístico ofrecido y del número de turistas procedentes de segmentos medioambientalmente más concienciados, lo que supondrá una fuente de mayores ingresos para los establecimientos localizados en estos destinos (Molina Azorín *et al.*, 2009).

Los sistemas de certificación turística surgen con las nuevas políticas que empiezan a considerar conceptos como sustentabilidad, calidad, competitividad, y evaluación de impactos. Su aplicación se da principalmente en equipamientos (sobre todo a alojamientos) y a recursos espaciales (como las playas). La mayoría de estas iniciativas se han desarrollado en destinos maduros de litoral y urbanos, donde la obtención del distintivo se desarrolla como una estrategia de mitigación y prevención de impactos ambientales, así como de ahorro de costos y cualificación sectorial (Fraguell Sansbelló, 2011); lo cual depende de la capacidad inversora de los prestadores y está condicionado por la rentabilidad económica.

## **2. Certificaciones en los servicios de Balnearios**

La playa constituye uno de los activos medioambientales más importantes de los recursos costeros, soporte de una gran riqueza biológica y elemento clave para políticas de protección de costas (Yepes, 1999). A su vez, satisface diversas necesidades humanas y se constituye como el recurso convocante de desplazamientos en destinos turísticos litorales.

En este sentido, para garantizar la satisfacción de un usuario más informado y preocupado por la cuestión ambiental, producto del cambio de perfil de demanda en las últimas décadas (Ponce Sanchez, 2004), resulta necesaria una gestión de playas que mejore sus condiciones y evite su degradación.

La calidad ambiental en las playas como estrategia de competitividad en destinos litorales es abordada desde distintos enfoques. Por un lado, desde su concepción como espacio natural se establecen parámetros y estándares físicos y biológicos sobre agua, arena y entorno natural, transformándose las especificaciones en características de calidad.

Por otro lado, desde la perspectiva del cliente, la calidad de la playa es entendida como su capacidad para satisfacer expectativas y deseos de los usuarios, trasladando esto a sus características funcionales desde lo ambiental. (Aguilar, Yepes, Esteban y Serra, 2000).

Así, la conjunción de ambas perspectivas para la gestión integral de la playa requiere la combinación de variables que abarquen tanto estándares, parámetros e índices vinculados a aspectos físicos del recurso, como mediciones de satisfacción y percepción de los usuarios.

Por consiguiente, los esquemas de certificación representan un instrumento para lograr una gestión de playas que asegure su buen desempeño ambiental, al mismo tiempo que mantiene

la función social y económica de la actividad turística, distinguiendo su calidad en términos de servicios, manejo, educación y seguridad (Botero, 2008).

### **3. Certificaciones en el servicio de Hotelería**

Dentro de la práctica turística, la hotelería es uno de los factores claves y, simultáneamente, es el principal componente de la oferta. Como consecuencia cumple un rol determinante en la calidad de la experiencia recreativa, en la imagen final del destino, y en su competitividad.

La incorporación de la dimensión ambiental en los alojamientos se plantea entonces, como una oportunidad de renovarse y atender a las nuevas expectativas de los consumidores cada vez más comprometidos con la conservación del medioambiente, y por lo tanto, contribuir a aumentar la calidad percibida de los huéspedes sobre el producto turístico. Para lograrlo, una de las herramientas más difundidas en el sector son las certificaciones ambientales.

La obtención de distintivos en los alojamientos se lleva a cabo principalmente como una estrategia de mitigación y prevención de impactos, y de ahorro de costes económicos (Fraguell Sansbelló, 2011). Se asocian esencialmente a manuales de buenas prácticas y estándares de calidad ambiental referidos a consumo e impactos ambientales, y por lo tanto, se basan, en incrementos de eficiencia en el uso de los recursos naturales, sustitución de recursos no renovables por renovables, formas de ocupación del suelo y de diseño arquitectónico compatibles con la preservación de hábitats y con la disminución de requerimientos energéticos externos, modificaciones en la cantidad y tipo de residuos generados, formación ambiental del personal de la empresa, e información a los consumidores de las medidas ambientales adoptadas (González y León, 2002).

La introducción de las certificaciones en los alojamientos, contribuye a reducir el consumo de agua, de energía eléctrica, y la generación de residuos sólidos, pretende difundir la compra sustentable, ayuda a informar y concientizar sobre una correcta manipulación y almacenamiento de sustancias peligrosas, y control de emisiones atmosféricas, efluentes de agua, y ruido (Rainforest Alliance, 2011).

### **Análisis de Resultados**

Las Directrices de Gestión de Calidad y Guía para la Autoevaluación de Playas y Balnearios surgen en 2005 por iniciativa de la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación y la Secretaría de Turismo de la Nación (hoy Ministerio). Éstas pretenden, a partir de

la identificación de áreas de acción específicas, promover el desarrollo turístico sustentable en áreas costeras y litorales fluviales, lacustres y marítimas (Toselli y Gordoy, 2011). A su vez, se enmarcan en el Nivel Inicial del Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT).

La aplicación de las Directrices está orientada proveedores públicos o privados de servicios turísticos cuyo objetivo principal es aumentar la satisfacción del cliente y de los grupos de interés en relación a la experiencia y al servicio a través de la aplicación e implementación eficiente de prácticas adecuadas orientadas a: Ambiente, Recursos y Paisaje, Infraestructura y Servicios Básicos, Seguridad, Personal, Información y Educación Ambiental y Documentación del Sistema de Gestión.

Necochea se relaciona desde 2004 con las Directrices, primero como uno de los tres balnearios en realizar pruebas pilotos (junto con Villa Gesell y General Pueyrredón), y posteriormente, con su inclusión como requisitos excluyentes en los pliegos licitatorios de unidades fiscales. Esto implica que los nuevos balnearios concesionados deben seguir los parámetros de calidad ambiental mencionados pero los que se encontraban desde antes de esa fecha no están obligados a realizar ningún cambio. El resultado entonces, es que sólo cuatro de todos los balnearios del Partido de Necochea están renovados según la normativa.

Por otro lado, el programa de Alojamientos Turísticos Sustentables que se aplica en la provincia de Buenos Aires, y surge del OPDS y la SECTUR, es una iniciativa precursora en Sudamérica que incentiva a los prestadores de servicios turísticos a realizar un manejo adecuado en el uso de los recursos promoviendo su ahorro y utilización eficiente, logrando al mismo tiempo una distinción que los diferencie en su oferta de servicios y genere una ventaja competitiva dentro del mercado turístico.

El programa considera la conformidad de servicios y funcionamiento de acuerdo a la norma N° ISO SECTUR 42200 “Prácticas Ambientales en Hoteles”; y la evaluación se desarrolla en cinco categorías: uso y tratamiento de agua, uso y ahorro de energía, generación de residuos sólidos, entorno, y consumo específico de productos.

En Necochea actualmente el ATS se está implementando y seis de los sesenta y nueve hoteles se encuentran en evaluación (además otro ya obtuvo el distintivo). En el año 2014 se inició el proceso a partir de la capacitación a los hoteleros a través de talleres, auspiciados por el Ente Necochea de Turismo (ENTUR), mediante los cuales se informaban los contenidos del programa y se explicaba el manual de buenas prácticas. Asimismo, los agentes provinciales realizaron la visita de evaluación a los hoteles en donde se completaron los formularios para entregar el sello de calidad.



Con el objetivo de evaluar la aplicación de sistemas de certificación, particularmente de las Directrices de Gestión de Calidad de Balnearios y el Programa de Alojamientos Turísticos Sustentables, y su contribución a la sustentabilidad de Necochea, se propuso:

1- Describir las características de los sectores de prestaciones de servicios turísticos (balneario y alojamiento). Para lo cual se analizaron las **condiciones** del entorno, del sector y de las prestaciones turísticas de la actividad, con el fin de caracterizar la situación sectorial actual a partir de la incorporación de medidas para la mejora o mantenimiento de la calidad ambiental.

2- Establecer el alcance de los sistemas de certificación implementados en Necochea, a partir de la consideración de aspectos relativos a la implementación y operación teniendo en cuenta sus **capacidades**, las aptitudes o cualidades que tiene el sistema de certificación para cumplir con los objetivos propuestos; y sus **limitaciones**, las características propias que limitan, impiden o dificultan su desarrollo y el cumplimiento de objetivos.

La información necesaria se generó a través de instrumentos de recolección de datos de corte cualitativo, tales como: observaciones *in situ* en los establecimientos, *focus group* con agentes claves, y entrevistas en profundidad semiestructuradas a los prestadores de servicios.

## 1. Condiciones

### 1.1. Condiciones del Entorno

En las condiciones del entorno, se observa una desinversión pública en el espacio urbano y costero, lo cual afecta a la calidad, imagen y capacidad de atracción del destino. Esto repercute en **sector de prestación de servicios**, ya que se presentan rasgos de obsolescencia que desalientan la inversión privada.

En los **balnearios**, a las condiciones de obsolescencia del entorno se le suma la presencia de basura en playa. De hecho, en las playas pueden observarse dificultades para la recolección y acumulación de desechos, debido a una insuficiente distribución e inadecuado diseño de los cestos, falta de programas de separación y lugares de acopio adecuados. Además esta situación, se agrava en algunos sectores de playa, por el vertido directo al mar de efluentes pluviales y cloacales sin ningún tratamiento, que ponen en evidencia problemas de saneamiento ambiental.

## 1.2. Condiciones del Sector Turístico

En las condiciones del sector, se registran distintas iniciativas que tienden a la formulación de objetivos turísticos en conjunto con el Municipio (por ejemplo, el Plan Estratégico de Turismo Sustentable). Sin embargo, hay una falta de continuidad en la política turística, lo que afecta a la relación público-privada y a la participación en temas consultivos y decisorios. Además en la práctica surgen dificultades en torno a cuestiones burocráticas (en los **balnearios**, trabas relativas a controles, cánones y habilitaciones por parte de la Municipalidad y conflictos salariales respecto a los guardavidas) y de tiempos de solución de problemas.

Asimismo, existe poca relación entre los prestadores de los sectores, evidenciando cierta conflictividad vinculados a la escasa comunicación sectorial y a la competencia desleal (independientemente de que exista una Asociación de Balnearios y una Asociación de Hoteleros). En este sentido, los **hoteleros** también destacan una falta de comunicación y enlace con los distintos municipios de la zona, lo que dificulta el desarrollo de productos turísticos que vinculen distintas modalidades y atractivos.

## 1.3. Condiciones de las Prestaciones

La incorporación y atendimento de las cuestiones ambientales en los sectores de prestación de servicios de Necochea se planteó como una necesidad de reconversión para poder permanecer competitivos dentro del mercado turístico. En este sentido, en la formulación de Plan Estratégico de Turismo Sustentable 2013-2023 se resaltó la importancia de la recualificación de los sectores, a través de la incorporación de parámetros más sustentables e incluyendo características de calidad.

No obstante, los **balnearios** se ven perjudicados por el estado de obsolescencia en sus servicios, ya que presentan falta de mantenimiento y de actualización de estructuras y fachadas antiguas, de servicios básicos, desactualizaciones en sistemas informáticos de reserva y las condiciones de limpieza del entorno circundante. Así que se constata cierta vulnerabilidad en la funcionalización del espacio turístico que se ve agravada por la situación económica de los prestadores. En este sentido, los concesionarios sostienen que se requieren grandes inversiones por temporada, por lo cual se les dificulta la incorporación de actualizaciones o innovaciones.

Por otro lado, como se mencionó anteriormente, la **hotelería** también tiene necesidad de renovarse a través de la incorporación de características de calidad y de medidas ambientales. Por ello, se observan iniciativas individuales tendientes al desarrollo buenas prácticas y

medidas asociadas a la disminución y control de impactos. Sin embargo, también se observan rasgos de obsolescencia en los servicios y estructuras, resultado de las dificultades económicas del sector, una disminución de la demanda en los últimos años, una fuerte y desleal competencia con alojamientos extrahoteleros y gran capacidad ociosa durante temporada baja (aproximadamente el 60% de los hoteles no opera). Esta situación genera una baja en la rentabilidad y capacidad de inversión e imposibilidad para tomar créditos en el sector.

Por último, en **tanto en los balnearios como en los hoteles** los prestadores manifiestan interés en la incorporación de la dimensión ambiental en la operatoria de estas organizaciones para ser más competitivos y mejorar su rentabilidad, y demuestran una incipiente toma de conciencia de los beneficios de las certificaciones para la recualificación los servicios. En los **balnearios**, este interés se materializa en capacitaciones y algunas inversiones tendiendo a aplicar a normas de calidad como control de consumos y limpieza de playas. Además, cuatro de diecisiete balnearios existentes aplican las Directrices de Gestión de de Calidad y Guía para la Autoevaluación de Playas y Balnearios. Mientras que en los **hoteles**, el 10% implementa el programa de Alojamientos Turísticos Sustentables del OPDS, y entre las causas de adhesión mencionaron el “estar actualizados”, “ahorrar recursos”, o “porque mantienen comportamientos similares en su vida cotidiana”. Estas implementaciones permiten advertir que existe una tendencia y predisposición al desarrollo de acciones más sustentables en sus desempeños.

## **2. Capacidades y limitaciones**

### **2.1. Directrices de Gestión de Calidad de Balnearios**

Las **capacidades** identificadas se relacionan con su gratuidad y su carácter voluntario, así como también su amplio alcance y fácil implementación y operatoria. Además, su aplicación otorga distinción y competitividad. Por otro lado, el sistema cuenta con el respaldo del organismos públicos nacionales y se apoya en un sistema de calidad a nivel nacional (SACT) lo cual le brinda un marco normativo base al cual dirigirse. Esto también se sustenta en su relación con la norma IRAM 42100 sobre Gestión de Calidad para Playas y Balnearios.

Respecto a su operatoria, se destaca su adaptabilidad a las particularidades de cada establecimiento al plantear áreas de actuación con directivas lo suficientemente amplias para que los prestadores elijan las acciones que se ajustan a su perfil y presupuesto. Así, las medidas de renovación más implementadas están vinculadas a lo estructural (integración de

materiales amigables con el entorno como madera y piedra en fachadas y estructuras edilicias), la prestación de servicios propiamente dicha (incorporación de piletas y espacios gastronómicos propios o sub concesionados), los sistemas (actualización de motores de reservas), y las mejoras ambientales (incorporación de cestos de residuos, una incipiente separación de desechos y, en casos aislados, la planificación de sistemas para el ahorro en los consumos de agua y electricidad).

Por otra parte, las **limitaciones** en la implementación se vinculan con la inadecuación del instrumento a las particularidades del sector y a su falta de combinación con el desarrollo del emprendimiento, el entorno costero y, en definitiva, la mejora de la calidad ambiental del destino, quedándose sólo en el cambio de infraestructura o procesos a nivel inicial.

En la operación, el desconocimiento de la mayoría de los prestadores de la norma y sus beneficios, sumado al escaso interés producto de la falta de incentivos para el sector privado y a la excesiva burocracia, deriva en la baja aplicación de las directrices y lentitud en su puesta en marcha y desarrollo. Si bien hay predisposición a la toma de conciencia ambiental, surge como una dificultad el contexto político y económico del sector con respecto al Municipio. Aquellos establecimientos que se adecuaron a la norma fueron los licitados con posterioridad a su incorporación en los pliegos licitatorios, es decir, por lo general no saben que aplican normas de calidad sino que sólo cumplen con lo exigido por el Municipio para la habilitación. Además, los plazos imposibilitan la rápida adaptación al sistema. De esta manera, se genera una baja representatividad y poca difusión de la medida (sólo cuatro de los diecisiete balnearios del partido lo implementaron), lo cual repercute en la satisfacción de sus clientes y, consecuentemente, en su rentabilidad.

Otra limitación es la viabilidad económica de la empresa para llevar aplicar el programa ya que, si bien su aplicación es gratuita y sencilla, implica renovar equipamiento, servicios y procesos con un costo significativo. Además, la falta de inversión e impulso público para solventar los gastos necesarios es otra deficiencia clave para la adecuación a las directrices.

## 2.2. Programa Alojamiento Turístico Sustentable

Dentro de las **Capacidades**, el ATS se instituye como un sistema pionero en la Argentina, desarrollado por dos entidades de renombre; cumple con todas las características de un sistema de certificación, evalúa resultados y se encuentra enfocado al turismo masivo.

Asimismo, es un programa gratuito, voluntario y de fácil adhesión, lo que favorece su desarrollo debido a las condiciones económicas del sector. Los ejes que trata son similares a todos los manuales de buenas prácticas dirigidos a alojamientos, por lo cual, contiene los temas mínimos a considerar.

Respecto a la implementación, los hoteleros revelaron que el ATS, es de fácil aplicación y que se encuentra dirigido principalmente hacia metodologías y procesos de trabajo. Las medidas que más se llevan a cabo son las asociadas al funcionamiento del hotel, principalmente respecto a la sensibilización y concientización del huésped, y a la reducción directa de consumos (sin representar grandes inversiones ni la incorporación de innovaciones tecnológicas).

Como el programa se basa en la incorporación de nuevas tecnologías, procesos y prácticas que permitan disminuir los impactos, conservar el medioambiente y optimizar el funcionamiento de la empresa, contribuye a la mejora y mantenimiento de las condiciones del entorno, y favorece la reducción de consumos y la competitividad de los alojamientos. Por otra parte, los prestadores manifestaron que los principales beneficios que genera están asociados al ahorro de energía, agua y productos de lavandería (lo que se traduce en una reducción de costos), y a la separación de residuos.

Respecto a las **Limitaciones**, es un programa que está principalmente dirigido a hoteles emplazados en zonas naturales o entornos verdes, por lo cual algunas cuestiones tratadas resultan inadecuadas para hoteles urbanos. A su vez, faltarían incluir e indagar temas relativos a aspectos sociales-culturales (hacer un mayor hincapié en el cliente tanto interno como externo).

En relación a la implementación, se observa que si bien hay una conciencia e interés de parte de los hoteleros sobre las cuestiones ambientales, en muchos casos se encuentra ligado y depende del beneficio económico que podría generarse. Salvo algunos casos en particular, y algunas medidas específicas, en el sector (y los alojamientos que no están certificando principalmente) se nota poca incorporación de cuestiones ambientales en la operatoria de las organizaciones que permita disminuir efectivamente los impactos generados y producir beneficios. Al mismo tiempo, muchas de las acciones que el programa propone resultan difíciles de aplicar y comprenden la incorporación de nuevas tecnologías que implican

grandes inversiones por parte del empresariado, lo que hace difícil su viabilidad económica en el corto plazo. Por ello, se verifica que hay una relación directa entre lo implementado y la categorización del hotel (a mayor categoría, más medidas implementadas); lo que se traduce como una limitación, ya que el sector se compone prioritariamente de hoteles de baja categoría.

Por último, los hoteleros manifestaron que hay una falta de comunicación y de acompañamiento por parte del OPDS. También como la adhesión a la certificación se realizó en el 2014 y un solo hotel obtuvo el distintivo, el proceso se vuelve extenso y poco eficiente; lo cual acompañado por el poco alcance que tiene en Necochea, genera poco reconocimiento y difusión de marca del distintivo, lo que se traduce en un impedimento a la hora producir beneficios de marketing y mejora de imagen.

## **Conclusiones**

En el nuevo contexto del turismo se requiere considerar la sustentabilidad, calidad, y conservación de recursos para permanecer competitivos y atender a los requerimientos del mercado turístico. Por ello se vuelve esencial que estas ideas sean incorporadas en la planificación y gestión de los destinos tradicionales, así como en el diseño de sus productos turísticos.

En este sentido, la inclusión de la variable medioambiental se plantea como una opción válida para la renovación de un destino, permitiendo alcanzar una mayor diferenciación y niveles de competitividad.

En el caso de Necochea, se observa una tendencia y predisposición hacia el turismo sustentable, que se pone en práctica a través de diversas iniciativas públicas, tendientes a la mejora y conservación de la calidad ambiental, enmarcadas en instrumentos que definen parámetros de sustentabilidad, que en el sector privado se hacen operativos a través de los sistemas de certificaciones.

Sin embargo, en las prestaciones de servicios analizadas (balnearios y hoteles), debido a las condiciones de deterioro y obsolescencia del entorno y de los equipamientos, se ven restringidas sus posibilidades de reinvertir en las innovaciones y mejoras ambientales necesarias, lo que perjudica su rentabilidad. El resultado es la insuficiencia de recursos económicos y financieros para hacer frente a la renovación de estructuras y procesos de sus servicios.

Respecto a la aplicación de los programas analizados, las capacidades detectadas como la disminución de impactos y consumos, la gratuidad y fácil implementación, y la conciencia e interés del empresariado, ponen de manifiesto un gran potencial para la difusión de estos instrumentos en las prestaciones de servicios. En cambio, las limitaciones vinculadas a las trabas burocráticas, la poca implementación de los sistemas en los servicios, y la demanda de inversiones para el empleo de las tecnologías que exigen las certificaciones, son condicionantes que impiden un mayor desarrollo del sistema al interior de los establecimientos por su poca capacidad inversora y en el contexto, la contribución a la disminución de los impactos negativos se diluye.

De todos modos, las certificaciones se instauran como herramientas útiles que contribuyen a la recualificación de los sectores y que en el largo plazo, a través de una mayor difusión y distribución, permitirían alcanzar una renovación de los servicios.

Entonces, la aplicación de certificaciones de calidad ambiental contribuye a la sustentabilidad del destino; ya que sienta un precedente para la incorporación de medidas de calidad ambiental, tanto en el servicio turístico prestado como en el espacio turístico. Este tipo de herramientas tiene un doble rol: buscan diferenciar y hacer competitivo al servicio, cualificándolo a partir de la incorporación de lo ambiental; mientras que también contribuyen a la conservación del entorno y la reducción de consumos y desechos. De esta forma, tienen el potencial de constituirse como una estrategia de sustentabilidad de un destino.

Para ello, se vuelve necesario el desarrollo de políticas de innovación tecnológicas (privadas y públicas), que brinden impulso y acompañamiento a las iniciativas privadas aisladas, e incluyan a los sistemas de certificación como las herramientas principales, entendiendo a la calidad ambiental como la mejor alternativa para alcanzar la competitividad y sustentabilidad en un destino turístico.

## **Bibliografía**

Aguilar, J., Yepes, V., Esteban, V. y Serra, J. (2000). Calidad y gestión de recursos costeros. *V Jornadas Españolas de Ingeniería de Costas y Puertos*. Ed. Universidad Politécnica de Valencia, II, 877-890.

Ávila Bercial, R. y Barrado Timón, D. (2005). Tendencias en el desarrollo de destinos turísticos: Marcos conceptuales y operativos para su planificación y gestión. *Cuadernos de Turismo*, (5), 27-43.

- Botero, C. (2008). Proposal of management framework for tourist beaches based on ICM. Universidade do Algarve, Faro, Portugal.
- Camisón Zornoza, C. (2004). Estrategias de calidad turística: el papel de los sistemas de acreditación y certificados de calidad. *Mediterráneo Económico*, (5), 118-168.
- Diéguez Castrillón, I., Gueimonde, A., Sinde, A. y Blanco, L. (2011). Análisis de los principales modelos explicativos de la competitividad de los destinos turísticos en el marco de la sostenibilidad. *Revista de Cultura e Turismo*, 5 (2), 101-124.
- Fraguell Sansbelló, R. M. (2011). Las certificaciones ambientales como nuevos instrumentos de gestión turística: el caso de The Green Key. En *XII Coloquio de Geografía del Turismo, Ocio y Recreación*, 45-57.
- González, M., y León, C. (2002). Determinantes de la Innovación Ambiental en Hotelería. *Información Comercial Española, Tribuna de Economía*, (798), 175-188.
- ISO (2004). Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso. Norma internacional nº 14001. Suiza: ISO Copyright Office.
- Molina Azorín, J.F., Claver Cortés, E., Pereira Moliner, J., y Tarí Guilló J.J. (2009). Gestión de la calidad y medioambiental y rendimiento empresarial: un análisis de los hoteles españoles. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 18 (2), 63-78.
- Ponce Sánchez, M. D. (2004). La calidad ambiental como factor competitivo de los destinos tradicionales de sol y playa. *Cuadernos de Turismo* (13), 91-105
- Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) y Organización Mundial del Turismo (OMT) (2006). Por un turismo más sostenible. Guía para responsables políticos. Madrid: OMT.
- Rodríguez Herrera, I. M. y Pulido Fernández, J. I. (2010). Factores condicionantes de la sostenibilidad como una dimensión estratégica del desarrollo turístico mexicano. *Cuadernos de Turismo*, (25), 125-146.
- Salinas Chávez, E. y La O Osorio, J. A. (2006). Turismo y sustentabilidad: de la teoría a la práctica en Cuba. *Cuadernos de Turismo*, (17), 201-221.
- San Martín Reboloso, F. y Salcedo, M.(2007). Turismo, Sustentabilidad y certificación: Un reto global *Revista del Centro de Investigación*. Universidad La Salle, 27 (7), 77-91.
- Sanz Blas, S. (2008). Imagen global e intenciones futuras de comportamiento del turista de segunda residencia. *Revista europea de dirección y económica de la empresa*, 17 (4), 95-114.
- Toselli, C. y Godoy, A. F. (2011). Aplicación de directrices de calidad para la gestión y uso turístico de balnearios y playa. *El Periplo Sustentable* (20), 31-59.