

**UNA APROXIMACIÓN A LA GESTIÓN
AMBIENTAL EN ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS:
EL CASO DE LOS HOTELES BOUTIQUE Y 3
ESTRELLAS DEL BARRIO DE PALERMO.
BUENOS AIRES, ARGENTINA.
AN APPROACH TO ENVIRONMENTAL
MANAGEMENT IN TOURIST
ACCOMMODATION: THE CASE OF BOUTIQUE
AND 3-STAR HOTELS IN THE PALERMO
DISTRICT. BUENOS AIRES, ARGENTINA.**

NADIA GISELA MARANGÓN¹

CINEA, Facultad de Ciencias Humanas, UNCPBA

ALDO RAMOS²

CINEA, Facultad de Ciencias Humanas, UNCPBA

RESUMEN

La industria hotelera en sus distintas clasificaciones y categorías puede contribuir en la sostenibilidad de los destinos turísticos. Si bien varios establecimientos llevan adelante acciones de gestión ambiental (GA) hotelera y hasta incluso obtienen certificaciones o ecoetiquetas, se observa en ellos la necesidad de ampliar la cantidad de buenas prácticas (BP) ambientales. El estudio de caso se realiza en el barrio turístico de Palermo, ubicado en la Ciudad de Buenos Aires, durante fines del 2022 y mediados del 2023. Para el diseño metodológico, se elige una muestra total de 21 hoteles del lugar, todos aquellos de categoría boutique y/o 3 estrellas, a fin de relevar las actuales acciones relacionadas con los ejes de uso de la energía, cuidado del agua, manejo de residuos y capacitación en educación ambiental, para en consecuencia, identificar y sugerir aquellas posibles prácticas a incorporar en los establecimientos de referencia, considerando sus especificidades y categoría.

Palabras clave: (sostenibilidad – gestión ambiental hotelera – buenas prácticas – acciones – categoría boutique y 3 estrellas).

ABSTRACT

The hotel industry in its different classifications and categories can contribute to the sustainability of tourist destinations. Although several establishments carry out hotel environmental management (EM) actions and even obtain certifications or ecolabels,

Fecha de Recepción: 22 de mayo de 2024 Fecha de Aceptación: 10 de septiembre de 2024

¹ E-mail: nadiamarangon2020@gmail.com

² E-mail: aldogramos@fch.unicen.edu.ar

there is a need to expand the number of good environmental practices (BPs). The case study is carried out in the tourist neighborhood of Palermo, located in the City of Buenos Aires, during the end of 2022 and mid-2023. For the methodological design, a total sample of 21 hotels in the area is chosen, all those of boutique and/or 3-star category, in order to survey the current actions related to the axes of energy use, water care, waste management and training in environmental education, to consequently identify and suggest those possible practices to be incorporated in reference establishments, considering their specificities and category.

Keywords: (Sustainability – Hotel Environmental Management – Good Practices – Actions – boutique category and 3 stars)

1. INTRODUCCIÓN

La industria turística es dinámica y se ve influenciada tanto por el contexto político, económico y social de un lugar como por un momento determinado. En los años '90, se produce un auge internacional del debate en torno a la sustentabilidad de la mano de la sensibilización ecológica y la aparición de distintas formas de turismo alternativo. A partir de ese momento, comienza a consolidarse la figura de un turista cada vez más responsable y comprometido activamente con el cuidado ambiental. Al respecto, (Machado y Hernández, 2008 p.113) mencionan que a partir del siglo XXI los consumidores cuentan con un mayor acceso a la información y son más responsables con el cuidado y la preservación del medioambiente, exigiendo experiencias turísticas auténticas en contacto con la naturaleza. En el mismo texto, (Machado y Hernández, 2008 p.118) destacan la necesidad de ofrecer a cada segmento de mercado productos y servicios turísticos sostenibles de características distintivas. De esta manera, resulta indispensable repensar la oferta turística hacia una visión integral que abarque tanto aspectos históricos, culturales y naturales como de interacción con las comunidades locales.

Por su parte, (Zaballos de Sisto, 2003 p.303) en su libro "Turismo Sustentable, ¿Es posible en la Argentina? se cuestiona la posibilidad de implementar en nuestro país un turismo responsable y de cuidado ambiental, conociendo en profundidad el significado de dicha práctica para que no quede reducida a un mero "marketing verde". En su análisis la autora enfatiza las nuevas tendencias del mercado donde se refleja la aparición de un turista que busca experiencias auténticas de bajo impacto ambiental y fuertemente relacionadas con el ecoturismo. En el mismo texto (Zaballos de Sisto, 2003 p.304) menciona por un lado la distinción realizada por la Organización Mundial del Turismo (1998) donde se define al "Ecoturismo" como una modalidad alternativa en contacto con la naturaleza y, por otro lado, la importancia de aplicar principios de desarrollo sostenible en toda la actividad turística ya sea convencional o

alternativa, equilibrando los beneficios económicos con la gestión eficiente de los recursos y la preservación de la identidad cultural del destino. De tal forma, se vislumbra la necesidad de que los distintos servicios (guiadas, gastronomía y alojamientos turísticos, entre otros) e infraestructura (vías de comunicación, redes de agua y aeropuertos, entre otros) que componen la oferta turística de un determinado destino, además de presentar características distintivas sean diseñados respetando los principios de sustentabilidad en armonía con el medio ambiente.

Para analizar esta problemática es necesario mencionar una característica intrínseca de dualidad en el desarrollo de la actividad turística al generar en el destino, por un lado, efectos positivos (intercambio sociocultural, ingreso de divisas, nuevas fuentes de trabajo, etc.) y por otro lado posibles efectos negativos (desgaste de suelos, un mayor consumo de recursos naturales, aumento en la generación de residuos, etc.).

La presente investigación, se refiere a la temática de gestión ambiental en hoteles que puede ser descripta como la implementación de un plan de acción diseñado en función a las características de cada establecimiento hotelero, con el objetivo de mejorar aspectos relacionados con su operatoria brindando un servicio de calidad ambiental y sociocultural.

La característica principal de este tipo de gestión consiste en incorporar a la operatoria habitual de los hoteles, acciones relacionadas a temáticas de gestión de residuos, uso eficiente de energías y de cuidado del agua, así como la formación y sensibilización tanto del personal interno del hotel como de huéspedes y proveedores externos, con el fin de cuidar los recursos y minimizar el impacto ambiental producido en los distintos destinos turísticos en los cuales se encuentran inmersos.

En la publicación online de la "Guía de buenas prácticas para el turismo rural comunitario" (p.9), se menciona el concepto de buenas prácticas de turismo sostenible y se analizan ciertos beneficios derivados de su implementación tales como el cuidado, la preservación y la sensibilización ambiental, la disminución en el uso de recursos, la mejora en la interrelación de aspectos socio ambientales, económicos y culturales, la revalorización de la identidad local, el aumento en la competitividad del destino al captar un segmento de turistas comprometidos con la sustentabilidad y finalmente, la mejora en la calidad de vida de la comunidad local.

Basado en el principio de que la industria hotelera en sus distintas clasificaciones y categorías puede contribuir en la construcción de destinos turísticos más sostenibles, se observa como oportunidad de mejora el aumento en el nivel de implementación de acciones de gestión ambiental hotelera con

un enfoque que favorezca la reducción de la huella de carbono y una gestión eficiente de los recursos.

Considerando lo expresado, el objetivo del trabajo es analizar las acciones y/o estrategias ambientales implementadas en establecimientos hoteleros de categoría boutique y 3 estrellas ubicados en el barrio de Palermo de la Ciudad de Buenos Aires, para evaluar en los mismos su nivel de incorporación en gestión ambiental.

2. METODOLOGÍA

El presente trabajo es abordado desde una enfoque exploratorio-descriptivo. Se considera lo más adecuado para realizar una primera aproximación a la temática de la gestión ambiental en el sector hotelero ya que existe, en el caso de Argentina, serios problemas de acceso a la información en esta cuestión, exceptuando la disponible en sitios web de los alojamientos turísticos o en aquellos casos que han realizado certificaciones nacionales y/o internacionales.

El trabajo de investigación fue desarrollado durante fines del año 2022 y mediados del 2023. Se seleccionaron 21 hoteles ubicados en el barrio turístico de Palermo de la Ciudad de Buenos Aires, todos de categoría boutique y 3 estrellas. Estos alojamientos tienen entre 8 y 35 habitaciones, lo cual se corresponde con lo establecido en la “Ley I N° 4.631 de Regulación de Alojamientos Turísticos” respecto a esta clase.

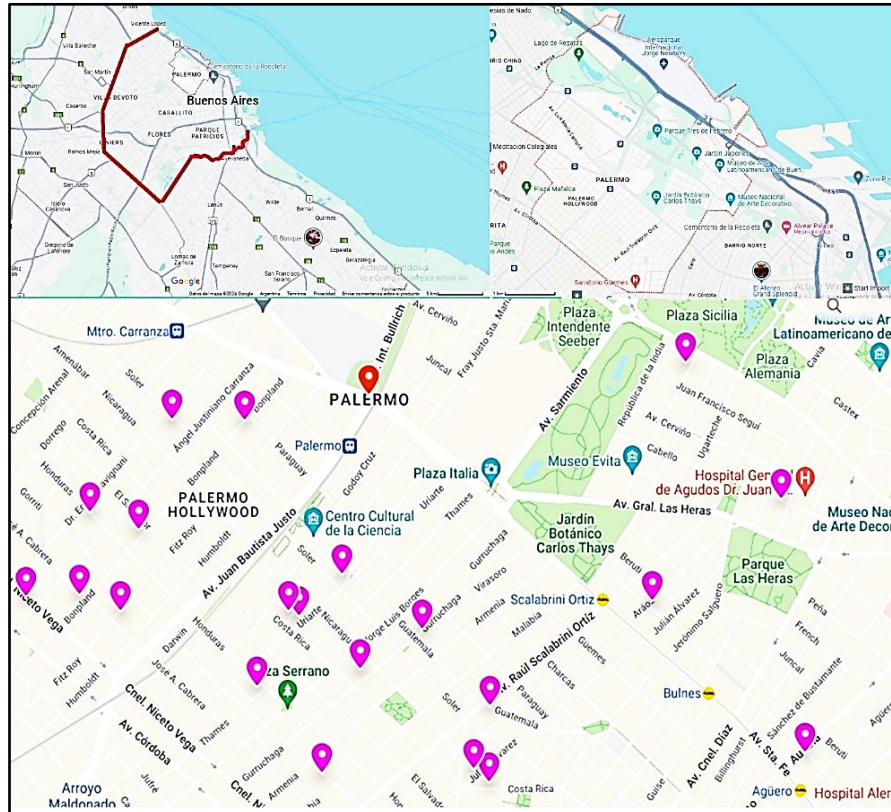
Según la información publicada en el sitio oficial del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, los establecimientos de alojamiento que allí brinden servicios turísticos deben inscribirse en carácter obligatorio en el denominado “Registro de Alojamientos Turísticos”, cuya figura de autoridad es el Ente de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires (ENTUR). Desde el mismo sitio web, es posible descargar en formato PDF un listado de todos los alojamientos turísticos registrados en la Ciudad de Buenos Aires a la fecha de julio 2022, identificados según su categoría (hoteles de 1 a 5 estrellas y/o boutique) y el barrio en el cual se localiza cada uno de ellos.

Para la muestra, se selecciona del registro de descarga online del ENTUR el universo total de los hoteles de 3 estrellas y boutiques que figuran inscriptos en el barrio de Palermo, por ser uno de los tres barrios con mayor número de plazas hoteleras disponibles en la Ciudad de Buenos Aires. A su vez, según la “Valoración online de los atractivos turísticos” relevados por el ENTUR y publicados en el mismo sitio oficial de Turismo Buenos Aires a febrero 2020, el barrio de Palermo se encuentra en primer lugar con 174 atractivos más comentados por los turistas, dato que resulta relevante para la elección de la muestra. Entre ambas categorías conforman una muestra total de 21 hoteles y para completar la selección de los mismos, en

ciertos casos se recurrió a la clasificación informada en el sitio web correspondiente de "Google Maps".

Los establecimientos hoteleros seleccionados en el trabajo de investigación se encuentran ubicados en forma similar a la representada en la figura 1.

Figura 1:
"Ubicación de hoteles de la muestra"



Fuente: *Elaboración propia en base a Registro ENTUR*

Una vez conformada la muestra, y a partir de una amplia revisión de los sitios web oficiales de los 21 hoteles, se relevaron tanto datos generales de los mismos (dirección, número de contacto telefónico, servicios adicionales al hospedaje: piscina, jardín, aire acondicionado, lavandería, entre otros) como descripciones referidas a buenas prácticas ambientales. La información obtenida sirvió de fuente principal para elaborar un cuadro comparativo de Excel y así observar, en forma preliminar, el nivel de promoción en dichos establecimientos de acciones vinculadas a una gestión ambiental hotelera.

Luego, considerando el cuadro de Excel mencionado así como la categoría de los alojamientos turísticos de la muestra y la descripción de buenas prácticas ambientales sugeridas para hotelería en las "Directrices de Gestión Ambiental para Prestadores Turísticos", 2023, las normas "IRAM-Sectur 42200", 2008, y el "Programa Hoteles Más Verdes" 2022, se utilizó la

técnica de “encuesta anónima online” con el objetivo principal de identificar aquellas acciones realizadas en función a los ejes de eficiencia energética, cuidado del agua, gestión de residuos y educación ambiental para luego con los datos arrojados en la encuesta, evaluar el nivel de implementación de las mismas y en consecuencia sugerir otras prácticas de gestión ambiental posibles de ser integradas a la operatoria habitual de los hoteles de referencia.

El uso de la encuesta permite tener una primera aproximación en dichas categorías específicas del sector hotelero sobre temáticas de gestión ambiental. Por otro lado, considerando las dificultades para acceder a la información se realizó una selección de variables a considerar con el fin de obtener datos que permitan establecer una línea de base y posteriormente en otro momento profundizar.

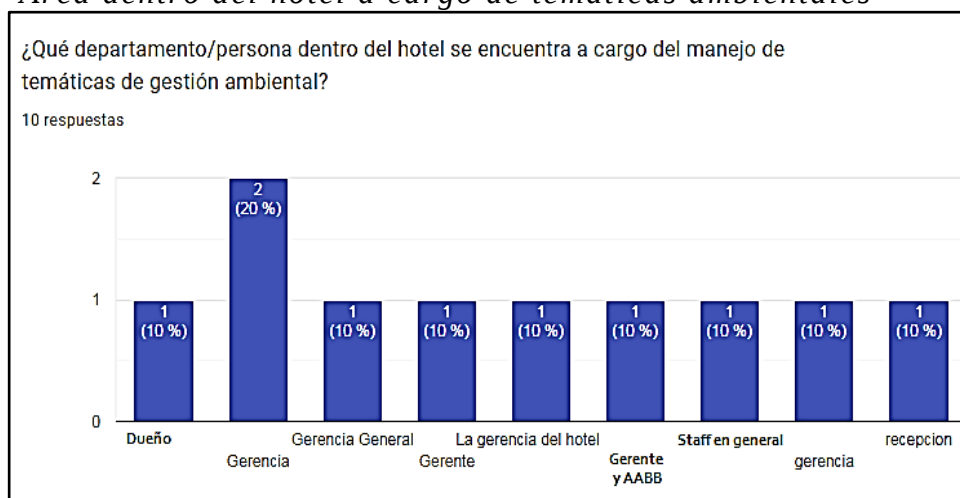
Las variables relevadas en la encuesta anónima y voluntaria online incluyen preguntas abiertas (a desarrollar según corresponda), semiestructuradas (con opciones y un espacio para desarrollar) y estructuradas (sólo opciones). Las preguntas responden a las siguientes variables: características del alojamiento, recursos humanos, servicios, acciones ambientales relacionadas a energía, agua, residuos, educación ambiental y promoción sustentable.

Estudio de caso: acciones de gestión ambiental

Respecto a la pregunta de quién es el encargado de la gestión ambiental dentro del establecimiento, podemos observar que se encuentran en mayor medida a cargo de la Gerencia General con 7 respuestas que así lo identifican, como puede observarse en la figura 2.

Figura 2.

“Área dentro del hotel a cargo de temáticas ambientales”

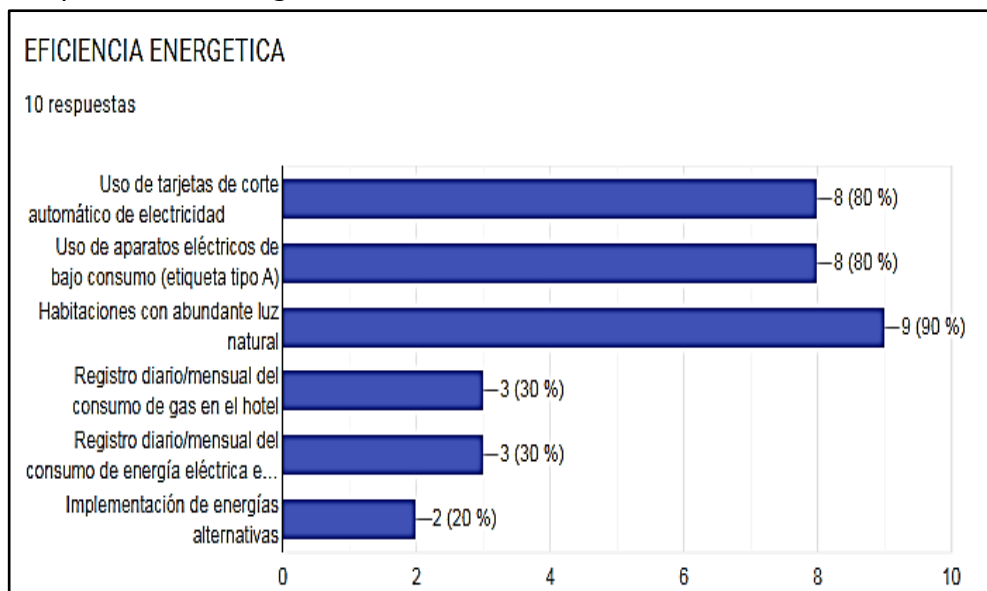


Fuente: *Elaboración propia. Encuesta online de gestión ambiental hotelera.*

El resultado obtenido, marca un importante primer paso hacia la planificación de un Sistema de Gestión Sustentable si tomamos de referencia lo mencionado en el “*Estándar de Gestión Sustentable en Hoteles*” del programa Hoteles Más Verdes, 2022 p.13, donde se explica la importancia de desarrollar un plan de acción siendo la Dirección la encargada de jerarquizar los distintos objetivos, así como de identificar los responsables y los plazos para el cumplimiento de cada uno de ellos.

Para profundizar en este punto sería necesario indagar sobre el nivel de capacitación del responsable de dicha temática, así como para determinar si la Gerencia cumple el rol de “coordinador” para el cumplimiento de objetivos de buenas prácticas ambientales asignando responsables dentro del staff interno que desarrollen tareas operativas en el hotel, o si bien, son los mismos gerentes quienes exclusivamente llevan adelante dicha gestión. Sólo uno de los resultados obtenidos en la “encuesta anónima online” permite inferir que, los objetivos de gestión ambiental dentro del establecimiento se encuentran asignados a distintos empleados al mencionar en su respuesta al “staff en general”. Por otro lado, también aparece el sector de “recepción” como responsable del área, lo cual *a priori*, da a entender que la gestión ambiental no es percibida como un área específica de interés.

Figura 3.
“Eficiencia energética”



Fuente: *Elaboración propia. Encuesta online de gestión ambiental hotelera.*

En relación con las acciones relevadas en el ítem de eficiencia energética, como puede observarse en la figura 3, en primer lugar, se destaca la disposición de las habitaciones con abundante luz natural y a continuación el uso de tarjetas de corte

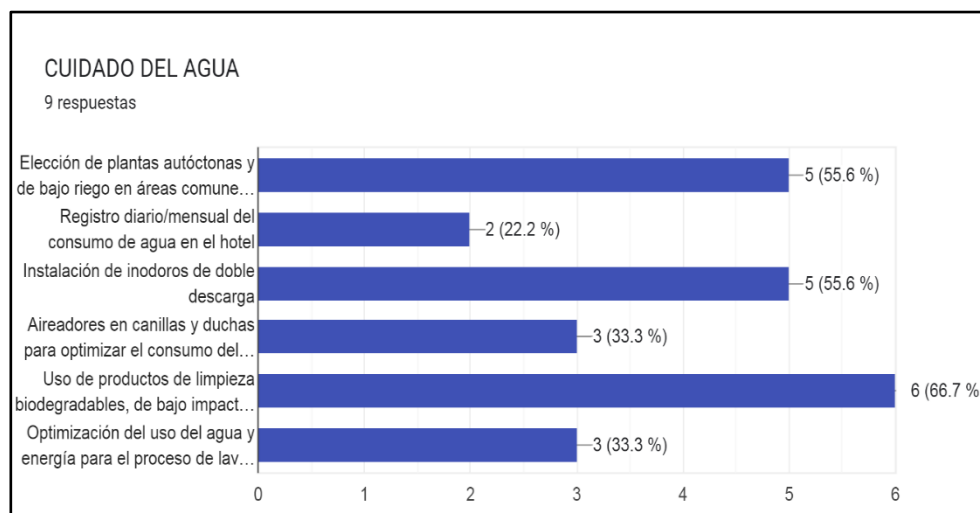
automático de electricidad en las mismas, así como la utilización de aparatos eléctricos de bajo consumo (etiqueta tipo A). Finalmente, con un nivel menor de respuestas positivas, se encuentra el uso de un registro (diario y/o mensual) destinado al consumo de gas y/o de energía eléctrica, y la implementación de energías alternativas (limpias y renovables).

A partir de los resultados obtenidos en la encuesta sobre la eficiencia energética, se observa la necesidad de aumentar el uso de un registro (diario y/o mensual) para medir el consumo de energía y gas en el hotel con el objetivo de estimar posibles variables de consumo, ahorrar recursos y reducir costos económicos.

Por otra parte, entre los resultados relevados en el eje de cuidado del agua se destaca en primer lugar, el uso de productos de limpieza biodegradables de bajo impacto ambiental.

Luego en orden decreciente, se encuentra la elección de plantas autóctonas de bajo riego en áreas comunes y la instalación de inodoros de doble descarga. A continuación, se encuentra tanto la acción de optimización del uso del agua y energía para el proceso de lavandería y/o tintorería del hotel, como la acción de incorporar aireadores en canillas y duchas que optimicen el consumo del agua.

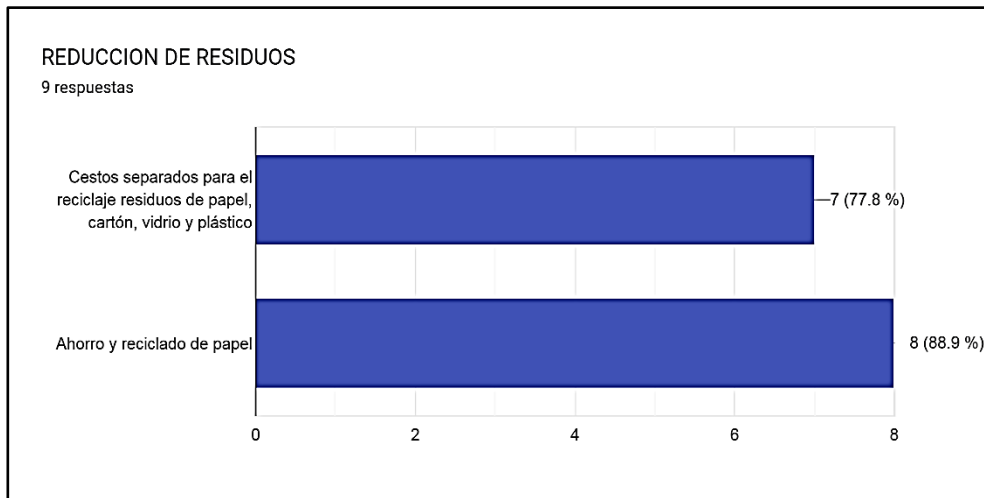
Figura 4.
“Cuidado del Agua”



Fuente: *Elaboración propia. Encuesta online de gestión ambiental hotelera.*

En cuanto a los resultados sobre reducción de residuos se observa un alto nivel de implementación de acciones vinculadas al ahorro y reciclado de papel, así como de recolección de residuos, separando materiales tales como cartón, vidrio y plásticos en cestos especiales.

Figura 5.
"Reducción de residuos"



Fuente: *Elaboración propia. Encuesta online de gestión ambiental hotelera.*

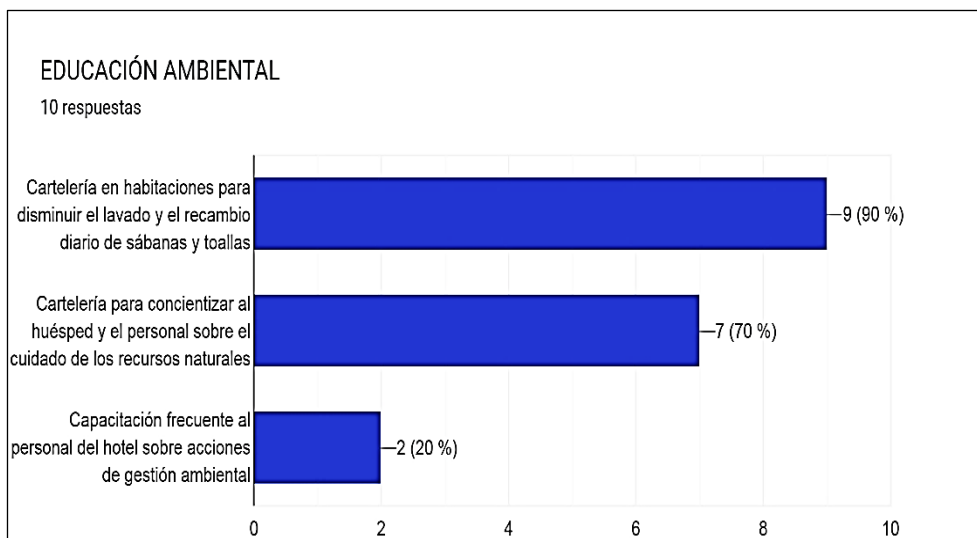
Respecto a las acciones de educación ambiental realizadas, los resultados muestran un alto grado de implementación de cartelera en habitaciones para disminuir el lavado y el recambio diario de sábanas y toallas, así como el uso de cartelera en habitaciones y áreas públicas del hotel para concientizar al huésped y al personal sobre el cuidado de los recursos naturales. Resulta apropiado recordar que la ley I N° 4.631 si bien aún menciona la necesidad de que los establecimientos brinden, por ejemplo, un juego de toallas de mano y toallas de cuerpo por día y por persona, así como un servicio de recambio mínimo de dos veces a la semana de la ropa de cama, también lo exceptúa en caso de que exista un programa de cuidado ambiental o por pedido del huésped.

Continuando con los resultados obtenidos en la encuesta, en materia de capacitación frecuente a los trabajadores del hotel sobre temáticas de gestión ambiental el porcentaje obtenido es considerablemente menor.

En la actualidad, dentro de las propuestas educativas online que ofrece en su web oficial la Asociación de Hoteles de Turismo (AHT) se encuentra el curso denominado "Turismo sostenible en acción" donde se mencionan acciones que contribuyen al desarrollo de un turismo sostenible. Además, en especial beneficioso para aquellos hoteles que brindan servicio de alimentos y bebidas, en el sitio online de la Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina (FEHGRA) se ofrece un curso de "Sustentabilidad hotelera y gastronómica", dando respuesta a nuevas demandas de un segmento de turistas cada vez más comprometidos con la conservación del ambiente y potenciando a las comunidades

locales con la implementación de acciones a favor del cuidado del entorno y la eficiencia energética en hoteles.

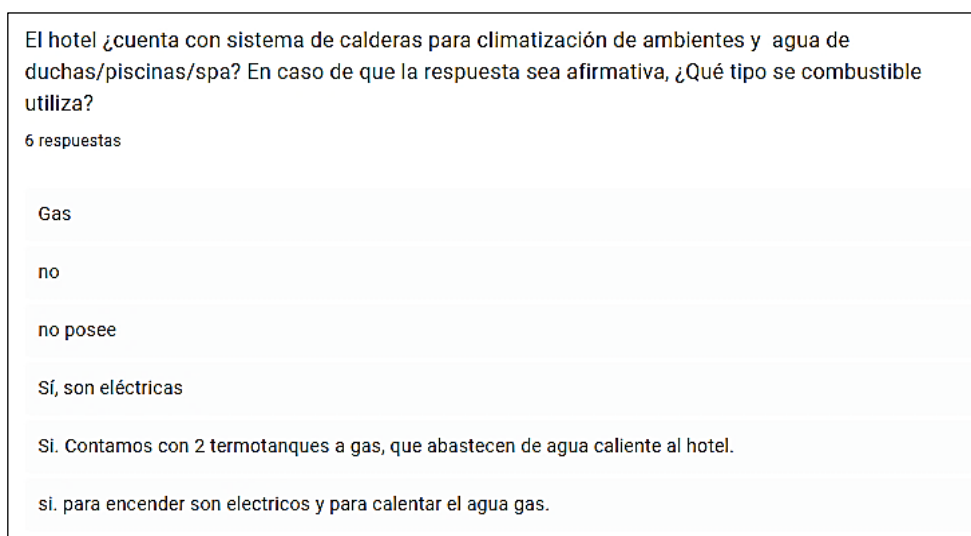
Figura 6.
“Educación ambiental”



Fuente: *Elaboración propia. Encuesta online de gestión ambiental hotelera.*

Sobre las distintas formas de climatización y los combustibles empleados en las calderas, entre las respuestas obtenidas se observa un predominio del gas y como segunda opción de artefactos eléctricos *utilizados* para climatizar tanto los ambientes como el agua de duchas, piscinas y servicios de spa, entre otros.

Figura 7.
“Climatización de Ambientes”



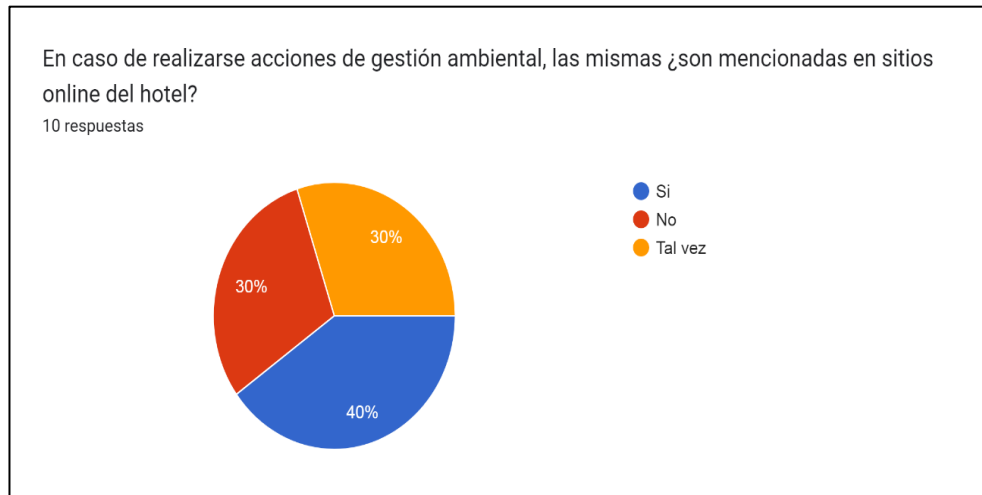
Fuente: *Elaboración propia. Encuesta online de gestión ambiental hotelera.*

Como aclaración, al no especificarse en las respuestas obtenidas que *tipo de gas* utilizan los hoteles como combustible en las instalaciones de calderas, se estima se trata del tradicional gas natural provisto por la red pública.

A continuación, entre los hoteles que participaron de la encuesta se observa un importante promedio de publicación online de acciones de gestión ambiental implementadas en los mismos.

Figura 8.

"Mención en sitios online de acciones de gestión ambiental"



Fuente: *Elaboración propia. Encuesta online de gestión ambiental hotelera.*

Sin embargo, los resultados muestran que la suma de los establecimientos hoteleros que *en ocasiones* publican en sus sitios web acciones de gestión ambiental realizadas, así como la de aquellos hoteles que *no las mencionan*, constituyen el mayor porcentaje obtenido.

Dicha información se condice en gran medida, con el relevamiento inicial del presente trabajo de investigación, donde mediante un cuadro comparativo se detalló información general de los hoteles de la muestra obtenida a partir de sus sitios web oficiales. De los 21 hoteles que conforman la muestra, 10 de los establecimientos se refieren en sus sitios web a prácticas de gestión ambiental, y 11 de ellos no mencionan las mismas.

Entre las acciones de gestión ambiental publicadas, varios establecimientos hoteleros de la muestra coinciden por ejemplo en: -la elección de materiales con certificación de sustentabilidad, -el uso de tarjetas de corte energético, -la cartelería para concientizar sobre la reducción de lavado de toallas y sábanas, -la disposición de habitaciones y ambientes públicos del hotel con abundante luz natural, -la elección de plantas autóctonas y jardines verticales, -la gestión de residuos y la disminución en el uso del papel, entre otros. Sin embargo, sólo uno de los establecimientos se refiere en su sitio online, a

la medición del consumo del agua y su calidad. A su vez, un solo hotel de la muestra menciona en su sitio web *la capacitación a los trabajadores* como parte de las acciones de gestión ambiental del establecimiento. Los últimos datos mencionados guardan correlación con lo relevado en los ejes de eficiencia energética y educación ambiental del presente trabajo.

Figura 9.

"Promoción de prácticas sostenibles para nuevos segmentos turísticos"



Fuente: *Elaboración propia. Encuesta online de gestión ambiental hotelera.*

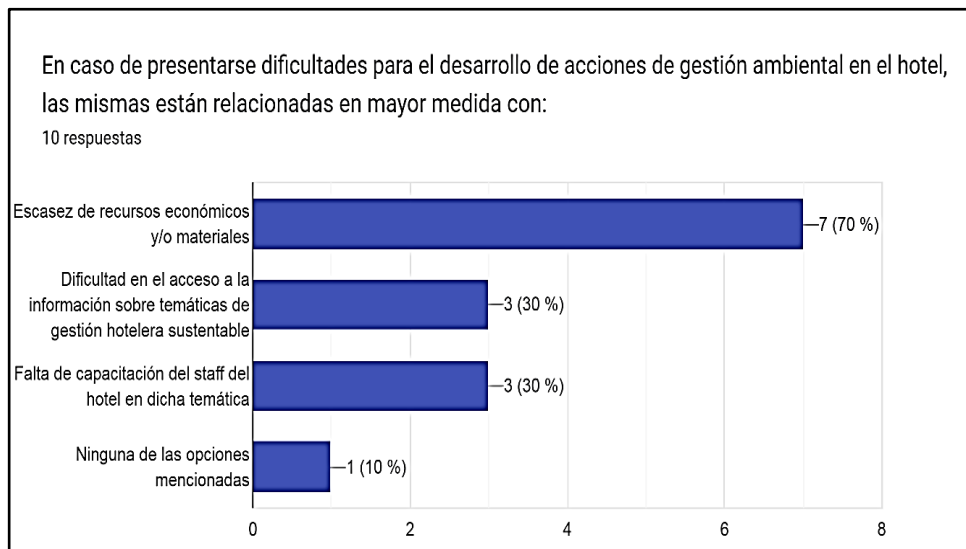
En relación con la pregunta sobre si los hoteles de categoría 3 estrellas y boutique del barrio de Palermo consideran que la promoción de prácticas sostenibles en sus sitios online puede ampliar el mercado y atraer un mayor número de turistas comprometidos con el cuidado del ambiente, las respuestas afirmativas ocupan el primer lugar respecto a las demás opciones. Sin embargo, y considerando la pregunta de la encuesta anteriormente analizada, se observa que a pesar de ser conscientes de los beneficios derivados, el número de hoteles que publican en su web oficial las acciones de gestión ambiental desarrolladas es menor respecto de aquellos que no las promocionan, evidenciando cierta dificultad para incrementar sus ventas digitales y captar un nuevo segmento de turistas a nivel internacional cada vez más comprometidos con el cuidado del ambiente y la mejora en la calidad de vida de las comunidades locales.

Finalmente, en el ítem donde se enumeran posibles dificultades para desarrollar acciones de gestión ambiental, en primer lugar, se hace referencia a la escasez de recursos económicos y/o materiales. En menor medida es posible mencionar la dificultad en el acceso a la información sobre temáticas de gestión sustentable y la falta de capacitación del personal interno del hotel en dicha temática, siendo esta última,

consecuente con los resultados obtenidos en el eje de educación ambiental.

Figura 10.

“Dificultades en la implementación de acciones de gestión ambiental hotelera”



Fuente: *Elaboración propia. Encuesta online de gestión ambiental hotelera.*

Por último, sólo uno de los establecimientos encuestados respondió que ninguna de las opciones anteriormente mencionadas corresponde a posibles dificultades para desarrollar acciones de gestión ambiental dentro del hotel. En el espacio brindado para enumerar en forma abierta “otras dificultades” no se obtuvieron respuestas.

3. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

Las normas, directrices y programas de sustentabilidad turística vigentes, crean un marco propicio para la concientización ambiental llegando cada vez más al sector hotelero, pero, debido a la inexistencia de una sustentabilidad total en los procesos, resulta fundamental el diseño e inclusión de acciones y buenas prácticas ambientales como parte de las políticas de gestión integral del hotel.

En función a lo analizado se vislumbra que, si bien los hoteles encuestados desarrollan acciones de gestión ambiental, aún requieren incorporar ciertas prácticas relacionadas con la eficiencia energética, el cuidado del agua, la gestión de residuos y, en especial, la educación ambiental.

En el eje de eficiencia energética se relevaron distintas acciones de gestión ambiental en los hoteles encuestados presentando un nivel alto de implementación, excepto, en el uso

de energías limpias y renovables donde aún se observa un bajo grado de incorporación.

Otro aspecto para reforzar consiste en el uso de “un registro diario y/o mensual” de las variables de consumo de gas y energía tanto en las distintas instalaciones como en áreas de servicios del hotel. Respecto al eje de cuidado del agua, los datos generales obtenidos muestran un nivel medio con tendencia a bajo en relación con la incorporación de buenas prácticas ambientales, y al igual que en el eje de eficiencia energética, gran parte de los establecimientos encuestados carecen de un registro diario y/o mensual para relevar mediciones del consumo y la calidad del agua. Por otra parte, en cuanto a la implementación de acciones relacionadas con el eje de reducción de residuos, entre los establecimientos se refleja un nivel medio con tendencia alta en la recolección, selección, reducción y reciclaje de residuos. Finalmente, con relación al eje de educación ambiental las respuestas obtenidas demuestran un uso importante de cartelería tanto en habitaciones como en áreas públicas del hotel para sensibilizar a los huéspedes y el personal en temáticas de gestión ambiental. Sin embargo, entre los establecimientos encuestados se observa un bajo nivel de capacitaciones destinadas a los trabajadores del hotel, dificultando el objetivo de conformar un equipo interno especializado en sustentabilidad.

Cabe destacar que, a lo largo del proceso de investigación se detecta una elevada muestra de interés por parte de los establecimientos hoteleros encuestados en incorporar (en caso de no existir) y ampliar (en caso de resultar insuficiente) acciones de cuidado ambiental, no sólo debido al compromiso asumido por la industria para la Agenda 2030 sino también, especialmente por los beneficios derivados de la sustentabilidad como la puesta en valor del establecimiento, la mejora en sus procesos brindando un servicio de calidad al huésped, el uso racional de los recursos y en consecuencia el ahorro económico y la atracción de nuevos segmentos de turistas responsables que eligen hoteles comprometidos con el medio ambiente.

La información obtenida en las páginas online oficiales de los hoteles de la muestra refleja que, la mitad de ellos no publican en sus sitios web acciones de gestión ambiental, aunque, por otra parte, los datos relevados resultan insuficientes para determinar con exactitud el desarrollo actual de dichas acciones. En un mundo digitalizado mediado por el uso de diferentes dispositivos electrónicos, entre ellos especialmente los celulares, la web corporativa se transforma en una herramienta fundamental de llegada a los turistas concentrando un volumen importante de información sobre los destinos turísticos y permitiendo realizar reservas online en forma directa. Por tal motivo, el incremento en el volumen de publicidad y de promociones en sitios web oficiales sobre

acciones de gestión ambiental desarrolladas en los establecimientos puede convertirse en una ventaja competitiva para los hoteles de la muestra, así como en una oportunidad para captar un segmento de turistas cada vez más comprometidos con el cuidado de los recursos.

En el caso de los hoteles de categoría 3 estrellas y/o boutique encuestados, al ser pequeños (cuentan con un máximo de 35 habitaciones en su mayoría de uso individual o doble) ocupan una superficie reducida generando un nivel de carga turística inferior respecto de otros establecimientos hoteleros de mayor infraestructura ubicados en el barrio de Palermo de la Ciudad de Buenos Aires. Por su parte, los hoteles encuestados argumentaron encontrarse con ciertas dificultades a la hora de aumentar su nivel de incorporación en acciones de gestión ambiental y, entre los datos obtenidos, como principal limitante predomina la falta de disponibilidad de recursos económicos. A su vez en la revisión de los sitios web oficiales de los 21 hoteles de la muestra se observa que, en muy pocos de ellos se publica información referida a distinciones de gestión ambiental. Sin embargo, las mejoras en los planes de gestión ambiental de los hoteles que no cuentan con certificaciones o ecoetiquetas resultan tan importantes como en las de aquellos que se encuentran certificados y, en su conjunto, constituyen un aporte significativo para la sustentabilidad del sector turístico, así como para la revalorización del entorno y la mejora en la calidad de vida de la comunidad local.

4. REFERENCIAS

- Alojamientos Turísticos. @turismo Buenos Aires. Recuperado el día 10/07/2023 de: <https://turismo.buenosaires.gob.ar/sites/turismo/files/Alojamientos-Registrados-ENTUR.pdf>
- Barrio de Palermo. Ministerio de Desarrollo Urbano. Recuperado el día 08/07/2023 de: https://www.buenosaires.gob.ar/areas/planeamiento_obras/planeamiento/informes_territoriales/pdf_2009/Palermo_2009.pdf
- Desarrollo Sostenible. UNWTO. Recuperado el día 23/05/2023 de: <https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible>
- Directrices de Gestión Ambiental para Prestadores Turísticos. Ministerio de Turismo, Presidencia de la Nación. Recuperado el día 16/05/2023 de: <https://turismo.buenosaires.gob.ar/sites/turismo/files/Directrices2.pdf>
- Directrices de Gestión Ambiental. (2022). Ministerio de Turismo y deportes. Dirección Nacional de Mercados y Estadística, Subsecretaría de Desarrollo Estratégico. Documento de Trabajo N° 4. Recuperado el día 23/05/2023 de:

- https://tableros.yvera.tur.ar/recursos/biblioteca/gestion_ambiental.pdf
- ¿Dónde dormir? @turismo Buenos Aires. Recuperado el día 10/07/2023 de: <https://turismo.buenosaires.gob.ar/es/article/donde-dormir>
- El Turismo en la Agenda 2030. *World Tourism Organization*. Recuperado el día 23/05/2023 de: <https://www.unwto.org/es/turismo-agenda-2030>
- Estándar de Gestión Sustentable en Hoteles. Hoteles Más Verdes. AHT (2022). Recuperado el día 06/06/2023 de: <https://www.hotelesmasverdes.com.ar>
- Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Comunidades de Latinoamérica. Una guía para iniciativas turísticas comunitarias. *SNV, Rainforest Alliance y Counterpart International*. Recuperado el 24/06/2023 de: https://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS14/MGTSV-10/SEMANA3/Guia_de_buenas_practicas_para_turismo_rural_comunitario.pdf
- Ley I – N 4.631 t.o. por Art. 3° de Ley 4.701 (2013). Regulación de Alojamientos Turísticos. *Publicada en el Boletín Oficial del 13/08/2013 Número: 4214 Página: 22*. Recuperado el día 24/06/2023 de: <https://documentosboletinoficial.buenosaires.gob.ar/publico/20130813.pdf>
- Machado-Chiavano, E. & Hernández, Y. (2008). *Del turismo contemplativo al turismo activo*. El periplo sustentable, 15, 111-122.
- Mapas de Barrios. *Sitio Buenos Aires Ciudad*. Recuperado el día 19/06/2023 de: <https://www.buenosaires.gob.ar/innovacion/ciudadinteligente/gestiondigital/mapas/mapas-tematicos/mapas-de-barrios>
- Norma Argentina IRAM SECTUR 42200 (2008). *Hotelería: Sistema de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente. Requisitos*. Primera edición. Instituto Argentino de Normalización y Certificación. Argentina Secretaría de Turismo (Referencia numérica: IRAM-SECTUR 42200:2008)
- Oferta de Capacitación. *CapacitAHT*. Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina (AHT). Recuperado el día 08/07/2023 de: <https://capacitaht.com.ar/web/play/>
- Oferta Hotelera y Tarifas online. Establecimientos hoteleros online por barrio. [archivo Excel]. *Turismo Buenos Aires*. Diapositiva 1. Recuperado el día 27/05/2023 de: <https://turismo.buenosaires.gob.ar/es/observatorio/competitividad-hotelera>

- Principales atractivos turísticos. Palermo, @turismo Buenos Aires. Recuperado el día 08/07/2023 de <https://turismo.buenosaires.gob.ar/es/recorrido/palermo>
- Registro de alojamientos turísticos en la Ciudad de Buenos Aires. @turismo Buenos Aires. Recuperado el día 23/06/2023 de: <https://turismo.buenosaires.gob.ar/es/article/alojamientos>
-
- Rivas, A. Normas APA: La guía definitiva para presentar trabajos escritos. *Guía Normas APA*. Recuperado el día 18/10/2023 de <https://normasapa.in/>
- Sustentabilidad Hotelera y Gastronómica. FegraEduca. *Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina*. Recuperado el día 19/08/2023 de: <https://www.fehgraeduca.org.ar/sustentabilidadhoteleraygastronomica.html>
- Turismo Sostenible. *Organización de las Naciones Unidas, Departamento de Asuntos Económicos y Sociales, Desarrollo Sostenible*. Recuperado el día 23/06/2023 de: <https://sdgs.un.org/es/topics/sustainable-tourism>
- Valoración online de los atractivos turísticos. Datos a febrero 2020. Dirección General de Inteligencia de Mercado y Observatorio (diapositiva n° 6 de 8) – ENTUR. Recuperado el día 27/05/2023 de: <https://turismo.buenosaires.gob.ar/es/observatorio/valoracion-online-atractivos-turisticos>
- Zeballos de Sisto, M.C. (2003). Turismo Sustentable, ¿Es posible en Argentina? (1a. ed.). Buenos Aires. Turísticas.