



Universidad Austral de Chile
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Escuela de Turismo

**“Eco-Gestión en el Área de Habitaciones de Hoteles
5 y 3 Estrellas de las Ciudades de Villarrica y
Pucón”**

Tesis para optar al título de
Administrador de Empresas
de Turismo.

Profesor Patrocinante:
Sr. Guillermo Nova
Administrador de Empresas de Turismo.

MARÍA SOLEDAD WENZEL MITRANO

VALDIVIA, 2006



Universidad Austral de Chile

Escuela Administración Empresas de Turismo

COMISION EXAMINADORA

Profesor Patrocinante
Sr. Guillermo Nova Castillo
Administrador de Empresas de Turismo

Profesor Informante
Sra. Silvia Constabel Grau
Dra. En Ciencias Ambientales

Profesor Informante
Sra. María Luisa Keim Knabe
Ingeniero Mecánico



Universidad Austral de Chile
Escuela Administración Empresas de Turismo

Índice

COMISION EXAMINADORA

INDICE

RESUMEN

INTRODUCCION

OBJETIVOS

METODOLOGIA

INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION

CAPÍTULO I

Antecedentes relativos a la evolución de la industria turística.....	1
1.1.- Definición y desarrollo del turismo.....	2
1.2.- Importancia del turismo en la economía.....	5
1.3.- Principales Regiones mundiales y sus diferentes tendencias.....	6
1.3.1.- África.....	8
1.3.2.- América.....	8
1.3.3.- Asia Oriental y Pacífico.....	9
1.3.4.- Asia Meridional.....	10
1.3.5.- Europa.....	10
1.3.6.- Oriente Medio.....	12
1.4.- Nuevas proyecciones del turismo internacional.....	13
1.5.- Desarrollo del turismo nacional.....	15
1.5.1.-Situación actual del turismo nacional.....	15
1.5.1.1.- Oportunidades.....	15
1.5.1.2.- Limitantes o Desventajas.....	16
1.5.1.3.- Conclusiones.....	18



CAPÍTULO II

El concepto de eco-gestión y sus aplicaciones en el contexto de la actividad turística..... 19

2.1.- Turismo mundial e impactos medioambientales.....	20
2.1.1.- Impactos positivos derivados de la actividad turística.....	20
2.1.2.- Impactos negativos de la actividad turística.....	21
2.2.- Apoyo de Organizaciones Medioambientales.....	24
2.3.- Turismo y desarrollo sustentable.....	25
2.3.1.- Perfil del Eco Turista.....	28
2.4.- Desarrollo del Ecoturismo en Chile.....	32
2.5.- Los sistemas de Gestión Ambiental y su Adhesión al Sistema Comunitario de Ecogestión y Ecoauditoría (EMAS).....	35
2.5.1.- La norma medioambiental ISO 14.001.....	35
2.5.2.- El sistema comunitario de gestión y ecoauditoría medioambiental.....	36
2.5.2.1.- El sistema de gestión medioambiental.....	38
2.5.2.2.- Objetivos del Sistema de Gestión Ambiental.....	39
2.5.2.3.- Adhesión al Sistema EMAS.....	40

CAPÍTULO III

Gestión sostenible en el contexto de las Empresas Hoteleras..... 42

3.1.- Definición de concepto.....	43
3.2.- Eco-gestión hotelera.....	45
3.3.- Lineamientos y/o Principios de Eco-gestión hotelera.....	47
3.3.1.- Áreas donde actúa la eco gestión.....	48
3.3.1.1.- Gestión y Ahorro de Energía.....	48
3.3.1.2.- Gestión y Minimización de Residuos.....	51
3.3.1.3.- Prácticas de Gestión.....	53
3.3.2.- Eco gestión en el área de habitaciones.....	55



CAPÍTULO IV

Propuesta de medidas de eco-gestión para el área de habitaciones: análisis aplicado a dos hoteles de diferente categoría en los destinos

Villarrica-Pucón.....	57
4.1.- Justificación de la elección de los hoteles en estudio.....	58
4.1.1.- Villarrica.....	58
4.1.2.- Pucón.....	59
4.2.- Propuesta de eco-gestión para el área de habitaciones.....	61
4.3.- Departamento de habitaciones o pisos.....	62
4.3.1.- Ahorro de Energía Eléctrica.....	62
4.3.1.1.- Iluminación.....	63
4.3.1.2.- Calefacción y Climatización.....	66
4.3.2.- Ahorro de Agua.....	68
4.3.3.- Aseo y limpieza del área de habitaciones.....	70
4.3.4.- Desechos o basuras que se extraen de una habitación.....	72
4.4.- Ejecución de la Propuesta.....	75
4.4.1.- Primera etapa.....	76
4.4.2.- Segunda etapa.....	77
4.4.3.- Tercera etapa.....	78
4.4.4.- Cuarta etapa.....	79
CONCLUSIONES.....	80
BIBLIOGRAFÍA.....	84

ANEXOS

A.1.- Ficha de Evaluación de Establecimientos de Alojamiento.....	87
A.2.- Entrevista Tipo a Gerentes de Hoteles en Estudio.....	89
A.3.- Entrevista Tipo a Jefes de Mantenición de Hoteles en Estudio.....	93
A.4.- Visita a Organismos Públicos y Gubernamentales.....	97
A.5.- ISO 14001.....	102
A.6.- Carta de Turismo Sostenible de Lanzarote.....	107



Universidad Austral de Chile

Escuela Administración Empresas de Turismo

Resumen

La presente investigación da a conocer un conjunto de medidas y prácticas medioambientales destinadas al área de habitaciones de hoteles de cinco y tres estrellas. Dichas medidas pretenden disminuir los consumos de agua y energía eléctrica, ocupar productos de limpieza eco agradables y reciclar gran cantidad de desechos que son generados en esta área de la hotelería.

Se realiza un diagnóstico a los dos hoteles en estudio, investigando la gestión actual que realizan, específicamente en el departamento de pisos. Por otra parte, se analiza el interés demostrado por ellos para lograr que la gestión de su empresa se oriente al cuidado y conservación del medio ambiente.

Una serie de prácticas medioambientales, viables de ser realizadas en un período de tiempo, son propuestas. Éstas se proponen a dos hoteles, de distinta categoría, ubicados en las ciudades de Villarrica y Pucón.



Universidad Austral de Chile

Escuela Administración Empresas de Turismo

Summary

This investigation frings forth a group of measures and environmental practices aimed at the housekeeping area for hotels of three to five Stars. Said measures intentions are to decrease the consumption of water and electric energy, use eco-friendly cleaning products and recycle large portion of the waste generated in this area of the hotels.

A study is performed in two of the hotels, investigating their current practices, specifically in housekeeping department. Additionally, an analysis of the interest shown by the hotels themselves for orienting their practices towards the care and preservation of the environment.

A series of environmental practices, which can be impremented over a period of time, are proposed. These are presented at two hotels, of different categories, located in the towns of Villarrica and Pucón.



I.- Introducción

El turismo se ha convertido en la industria civil más importante del mundo, con 3,5 billones de dólares en ingresos al año, situación que ha impulsado una creciente preocupación por el desarrollo sustentable, donde la hotelería y el turismo deben trabajar de la mano con entidades vinculadas al respeto y cuidado del medio ambiente.

Los expertos y profesionales en medio ambiente, ecología, turismo y hotelería están concientes de que el desarrollo que ha tenido el turismo en las últimas décadas ha sido amplio y vertiginoso, lo que exige un cambio sustancial, si el turismo pretende sobrevivir como sector económico.

La demanda por establecimientos de alojamiento turístico ha crecido durante estos últimos 10 años, según fuentes del INE desde 1992. Debido a este permanente crecimiento, la preocupación por parte de empresarios y profesionales hoteleros respecto al desarrollo sustentable y el respeto por el medio ambiente ha ido en constante aumento. Lo anterior, sin restar importancia a los mismos usuarios o clientes de dichos establecimientos, que cada día son más exigentes y concientes con este tema. Por lo tanto, se debe asumir el hecho que la sobrevivencia de nuestro medio ambiente, de la hotelería y del turismo depende de la conservación de ambos.

El área de habitaciones generalmente tiene el mayor consumo de agua, energía y de productos químicos de limpieza dentro de un hotel. En esta partida se incluye el consumo de agua y energía que se ocupa por los huéspedes que suele ser muy elevado con respecto a otros departamentos de la empresa. Que no se tome como crítica a los huéspedes, sino como un análisis real, para primero



Universidad Austral de Chile

Escuela Administración Empresas de Turismo

conocer el problema de algunos desperdicios de agua y de energía y, segundo, para encontrar soluciones prácticas.

La cantidad de desechos que se genera en el área de habitaciones es alta, por eso que también se puede atacar con medidas drásticas y contundentes, dándole distinta utilidad. La separación de los diferentes tipos de desechos es vital que se realice para así poder darle un fin útil a éstos.

Por medio de la presente investigación se pretende dar una visión global sobre el tema de eco gestión aplicada al subsector de alojamiento turístico, donde las empresas hoteleras pueden contribuir al menor impacto negativo sobre el medio ambiente sin cometer errores que con los años sean cada vez más difíciles de remediar. Sin lugar a dudas, es el momento propicio para que las empresas de alojamiento turístico tomen conciencia de la gran contaminación que producen y empiecen a trabajar en pro del medio ambiente.

En este proyecto se propone implementar buenas prácticas ambientales en establecimientos de alojamiento turístico, específicamente aplicables para el área de habitaciones, debido a que en esta área es donde son más elevados los consumos de energía y agua. Además, en donde se originan gran cantidad de desechos con respecto a las otras áreas de un hotel.



II.- Objetivos

Objetivo General

1. Realizar una propuesta de eco gestión para el área de habitaciones de hoteles cinco y tres estrellas de las ciudades de Villarrica y Pucón, con la finalidad de proponer alternativas para su óptimo manejo, contribuyendo así al logro de un desarrollo sustentable con la adopción de buenas prácticas ambientales dentro de esta área.

Objetivos Específicos

- 1.1 Recopilar antecedentes y datos que proporcionen información respecto al tema de eco gestión y sus aplicaciones en el contexto de la industria hotelera.
- 1.2 Generar un diagnóstico de la gestión realizada hasta ahora en el área de habitaciones de un hotel cinco estrellas y otro de tres respecto a medidas relacionadas con la eco gestión; verificando la viabilidad de implementación de esta propuesta.
- 1.3 Determinar puntos críticos donde es factible realizar con mayor urgencia esta gestión orientada al cuidado del medio ambiente.
- 1.4 Dar a conocer diferentes alternativas de manejo que son utilizadas en la eco gestión, como es el caso de sistemas de gestión ambiental.



Universidad Austral de Chile

Escuela Administración Empresas de Turismo

- 1.5 Elaborar una propuesta de eco gestión para el área de habitaciones de hoteles cinco y tres estrellas de las ciudades de Villarrica y Pucón.
- 1.6 Proponer un conjunto de medidas y buenas prácticas orientadas hacia la eco gestión del área de habitaciones de hoteles en estudio.



Universidad Austral de Chile
Escuela Administración Empresas de Turismo

III.- Metodología

Para llevar a cabo este estudio, se utilizó la siguiente metodología:

a) Trabajo de Gabinete

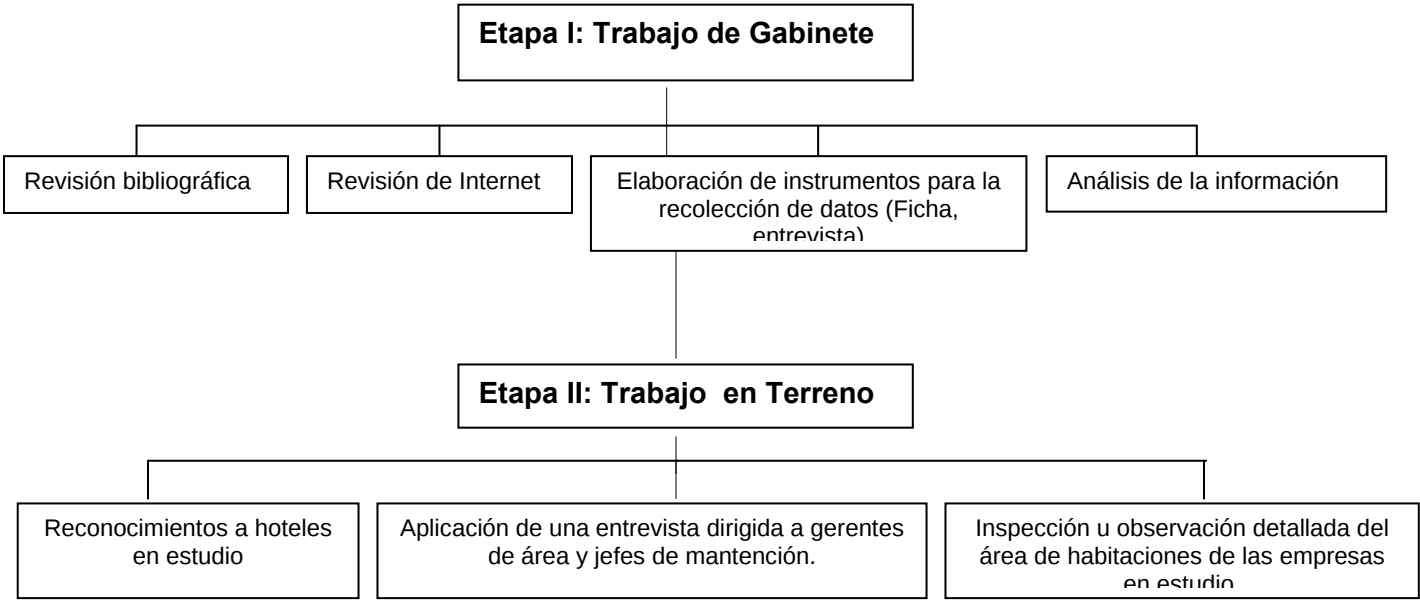
- Revisión Bibliográfica.
- Revisión en Internet.
- Elaboración de Instrumentos para la recolección de datos.
- Análisis de la información.

b) Trabajo en Terreno

- Reconocimiento de los hoteles en estudio.
- Aplicación de una entrevista en profundidad dirigida a gerentes de área y jefes de mantención de las empresas seleccionadas.
- Inspección u observación detallada del área de habitaciones de las empresas en estudio.
- Visita a Organismos Públicos relacionados con la actividad hotelera para ver su funcionamiento.



Esquema N° 1: Secuencia Proceso Metodológico



Elaboración: Propia



Universidad Austral de Chile

Escuela Administración Empresas de Turismo

El presente trabajo se realizó siguiendo el esquema de metodología anterior. Se cumplió cada objetivo específico a medida que se fue avanzando, para finalizar con una propuesta de medidas y buenas prácticas para las empresas seleccionadas.

- La primera etapa de la metodología dio cumplimiento al objetivo planteado 2.1., para lo cual se realizó una previa revisión de fuentes bibliográficas y de material sobre la temática disponible en Internet.
- El objetivo 2.2 fue abordado una vez que las dos primeras etapas estuvieron finalizadas, ya que se realizó una investigación en terreno, donde se ocuparon los instrumentos para la recolección de datos de los hoteles en estudio. Paralelamente, se visitó algunos Organismos Públicos que están directamente relacionados con la temática en análisis, como es el caso del Servicio de Salud de Villarrica, la Ilustre Municipalidad de Pucón, entre otros, a objeto de realizar una entrevista en profundidad sobre la gestión que ellos llevan a cabo en relación a las empresas en estudio. Recopilando y procesando la información necesaria, se pudo cumplir con el diagnóstico de las empresas en estudio y la vez se visualizó con mayor facilidad los puntos críticos que se mencionan en el objetivo 2.3.
- La segunda etapa de la metodología dio cumplimiento a los objetivos 2.4, 2.5 y 2.6, ya que se dispuso de toda la información recopilada en terreno la que se trabajó con antecedentes reales y concretos.



IV.- Instrumentos de Investigación

Los instrumentos de investigación que se eligieron para realizar la investigación fueron tres. En primer lugar se confeccionó una ficha para la evaluación de los establecimientos de alojamiento en estudio, la que se puede apreciar en el anexo A.1. Esta ficha evalúa aspectos como ubicación, categoría, tipo de cliente, tamaño, calidad de instalaciones, si se realiza algún tipo de gestión medioambiental, entre otros aspectos. Cabe destacar que posee un carácter más general.

El segundo instrumento se refiere a dos entrevistas, la primera se realizó a gerentes de hotel y la segunda fue hecha a jefes de mantención, la cual es más específica en los temas de energía eléctrica, consumo de agua y tratamiento de desechos. En el anexo A.2 y A.3 se pueden observar las entrevistas realizadas.

Y por último se visitaron cuatro organismos públicos, relacionados con la actividad hotelera para así poder averiguar sobre la gestión que ellos realizan y a la vez informarnos si existe algún tipo de preocupación medioambiental a nivel gubernamental. Los nombres y la razón de elección de estos organismos se encuentran en anexos A.4.



Universidad Austral de Chile
Escuela Administración Empresas de Turismo

CAPÍTULO I

Antecedentes relativos a la evolución de la industria turística



1.1.- Definición y desarrollo del turismo

El concepto de turismo, al igual que muchos otros términos ha tenido una evolución con el pasar de los años. Hasta hoy día existe un debate abierto para intentar llegar a un concepto estándar que pudiera quedar reflejado en una definición universal.

Como materia de investigación, el término de turismo se comienza a difundir o conceptualizar en el período comprendido entre las dos grandes guerras mundiales (1919 – 1938). Autores alemanes son los que se destacan en este período dando a conocer una de las primeras definiciones, sin embargo estas eran muy amplias y poco esclarecedoras.

Cuatro décadas más tarde, en el año 1981, los autores Burkart y Medlik lo definen de la siguiente manera: “los desplazamientos cortos y temporales de la gente hacia destinos fuera del lugar de residencia y de trabajo, y las actividades emprendidas durante la estancia en esos destinos”. Aquí se introduce positivamente la connotación de vacaciones, viaje y ocio por contraposición a “residencia y trabajo”, pero al mismo tiempo deja afuera conceptos modernos como son los viajes por motivos de negocios o las vacaciones en segundas residencias.

La actividad turística internacional en los años cincuenta, tuvo un desarrollo progresivo gracias a una serie de factores como: el bajo precio del petróleo, la aparición del avión, el término de la Segunda Guerra Mundial, el crecimiento del poder adquisitivo de diferentes familias, la aparición de vacaciones pagadas y el aumento de tiempo libre del que disponen la población de países industrializados. La creación de carreteras, nuevos medios de transporte más rápidos y cómodos fue determinante en el crecimiento ascendente del turismo, de forma que la aparición de nuevos destinos ha ido siempre de la mano a la aparición de nuevas



Universidad Austral de Chile

Escuela Administración Empresas de Turismo

rutas y medios de transporte con los que se puede acceder a ellas. Otro factor muy importante que contribuyó al aumento del turismo internacional fue el progresivo crecimiento de las relaciones comerciales entre los diferentes mercados mundiales, que trajo consigo los desplazamientos por motivos de negocios o estudios profesionales.

Por consiguiente, la OMT en 1994 lo definió así: “El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros.” Esta definición se adapta mejor a la anterior y a su vez formaliza todos los aspectos de la actividad turística (Introducción al Turismo, OMT, 1998).

La evolución del turismo internacional se reconoce con un crecimiento casi continuado o sostenido a lo largo del tiempo, mejorando en períodos de auge económico y moderando su crecimiento en períodos de recesión o crisis. Claramente, la actividad turística ha sido influenciada por el crecimiento de la economía, dando a conocer diferentes etapas en su evolución:

- Entre los años 50 y 80, el número de viajes internacionales se fue duplicando cada diez años aproximadamente.
- En la década de los 80 se caracterizó por un crecimiento más lento de la demanda y por un exceso de la oferta, alcanzando así la etapa de madurez.
- A comienzos de los 90, demuestra un elevado grado de resistencia a las grandes fluctuaciones económicas. Con excepción en los años 1991 y 1993, período de la Guerra del Golfo.



Universidad Austral de Chile

Escuela Administración Empresas de Turismo

- En el período 1995-2004 los ingresos por turismo internacional incrementaron de 2.7 a 6.1 mil millones de dólares.
- En la actualidad, se continúan desarrollando nuevos productos turísticos y así el turismo se ha ido expandiendo a nuevas regiones donde comienza a consolidarse.

Esta información demuestra un crecimiento notable que ha tenido el turismo a lo largo del tiempo y además se da a conocer que son tasas de crecimiento superiores a las de otros sectores de la economía.

A modo de conclusión, se podría resaltar la gran importancia que tiene el turismo en la economía como generadora de riqueza, y es así como algunos autores la consideran como la segunda actividad mundial más importante, después de la industria petrolera. Tal afirmación se puede corroborar si se toma en cuenta las previsiones del World Travel and Tourism Council (WTTC, 1996) que se pueden observar en el cuadro N°1. Aquí se estima que el turismo en el año 2006, tendrá una producción mundial de 7, 1 trillones de dólares.



Cuadro N°1: Estimaciones mundiales en turismo 1996-2006

	1996	2006	CRECIMIENTO REAL
TRABAJO	255 millones	385 millones	50.10%
TRABAJO (%)	10.70%	11.10%	-
OUTPUT	US\$ 3.6 trillones	US\$ 7.1 trillones	48.70%
PIB	10.70%	11.50%	49.60%
INVERSIONES	US\$ 766 billones	US\$ 1.6 trillones	57.30%
EXPORTACIONES	US\$ 761 billones	US\$ 1.5 trillones	51.20%
IMPUESTOS	US\$ 653 billones	US\$ 1.3 trillones	49.60%

Fuente: WTTC, 1996

1.2.- Importancia del turismo en la economía

En la industria turística se ven diversos sectores económicos involucrados en su desarrollo. Por lo mismo, se le considera comúnmente como una exportación de una región hacia el lugar de destino en el que se genera renta, ya que se aportan divisas que equilibran la balanza de pagos, así como también se favorece la generación de empleos, entre otras.

Los gastos de los turistas no son solamente por el pago de una habitación en un hotel, ya que también los turistas gastan en alimentación, transporte, actividades varias, etc.

La actividad turística, al mismo tiempo que está generando divisas, está siendo una importante fuente de ingresos para empresas y personas vinculadas y además beneficia al resto de sectores de la economía a través del conocido efecto multiplicador (Introducción al Turismo, OMT, 1998).



Universidad Austral de Chile

Escuela Administración Empresas de Turismo

Por lo tanto, se puede concluir que el turismo es un factor realmente importante para el desarrollo socio-económico y cultural del país, dada la diversidad de actividades favorables que traen bonanzas económicas:

- Es un instrumento generador de divisas, al ser una actividad que canaliza una inversión para producir una expansión económica general.
- Genera un mercado de empleos diversificados con una inversión relativamente baja en comparación con otros sectores de la economía.
- Genera una balanza de pagos favorables.
- Y sobre todo desarrolla las actividades económicas locales.

En este ámbito se produce claramente un reparto de la renta, donde una parte de la misma se vuelve a reinvertir en gastos nuevos de la propia economía local, mientras que la otra parte sale fuera destinándose por ejemplo, a la compra de importaciones.

1.3.- Principales Regiones mundiales y sus diferentes tendencias

El grado de desarrollo en la industria turística no ha tenido el mismo ritmo de crecimiento en todas ellas. Es por esto que la importancia económica turística es distinta en cada una de las regiones mundiales. La Secretaría General de Turismo de la OMT, ha desarrollado una serie de factores que inciden en el desarrollo turístico, estos son:

- Grado de desarrollo y crecimiento económico
- Renta disponible de la población
- Tiempo de ocio



Universidad Austral de Chile

Escuela Administración Empresas de Turismo

- Aspectos demográficos
- Entorno político
- Costumbres y creencias religiosas
- Nivel general de educación
- Grado de desarrollo tecnológico, etc.

La mayoría de estos factores están muy interrelacionados, ya que cuánto más sea el desarrollo económico de una región, mayor será su desarrollo tecnológico, la renta disponible del ciudadano medio, su nivel de educación, su tiempo de ocio, etc., obviamente favoreciendo todo ello al desarrollo del turismo (OMT, 1999).

La OMT, bajo el punto de vista de destinos turísticos, considera diferentes regiones mundiales, estas son: África, América, Asia Oriental y Pacífico, Europa, Oriente Medio y Asia del Sur.

Entre estas regiones existen muchos destinos que están fuertemente consolidados, como es el caso de Francia y Estados Unidos. Ellos se caracterizan por tener una afluencia importante de visitantes. Sin embargo, hoy nos encontramos con nuevos destinos emergentes, que a la vez hacen perder peso a los nombrados anteriormente. Oriente Medio es uno de estos ejemplos, ya que este ofrece a sus visitantes una buena calidad medioambiental, mayor variedad de productos y servicio personalizados, y lo que es muy importante también, tarifas aéreas a un precio razonable.

Para comprender mejor las principales tendencias de las regiones mundiales, se realizará a continuación un breve análisis por región y subregión.



1.3.1.- África

Esta región posee una pequeña participación en el sector turístico, ya que llegan pocos turistas internacionales. Debido a la presencia de conflictos bélicos o a recesiones económicas en países claves importantes de la región. En África del Norte, la atenuación de la tensión geopolítica causada por la guerra de Irak y los tipos de cambio favorables para el euro y la libra esterlina han contribuido a mejorar los resultados.

- África Occidental: posee un estancamiento en las llegadas de turistas debido a problemas sanitarios y por las perturbaciones políticas y militares de alguno de sus países.
- África Meridional: ha tenido un alto crecimiento en llegadas de turistas que se dirigen a África y Sudáfrica.
- África Septentrional: disminuyó notablemente las llegadas de turistas a Marruecos y Argelia. Túnez, en cambio en los años noventa aumentó su crecimiento.
- África Oriental: Kenya y el Océano Indico son casi los únicos con cifras notables de crecimiento en llegadas de turistas, y esto es debido al turismo procedente de Europa.

1.3.2.- América

La evolución que ha tenido el turismo en las Américas ha tenido un crecimiento gradual. Los destinos del Caribe, de América Central y América del Sur mantienen sus resultados positivos al disfrutar de la ventaja competitiva de un dólar más bajo y de la búsqueda de destinos conocidos y cercanos. Cabe destacar que las cifras de América del Norte siguen mejorando. Las cifras de



llegadas durante los cuatro primeros meses son positivas por primera vez desde el 2001, aunque aún falta mucho por volver a ser lo que era antiguamente.

- Norteamérica: Estados Unidos es el país que más gasto tiene en turismo hacia el extranjero y es también el segundo destino mundial y el primer destino turístico de las Américas.
- América Central: se mantiene relativamente baja con respecto a las otras cifras de turismo internacional del continente americano.
- América del Sur: registra un crecimiento de turistas entre países sudamericanos y registra también un crecimiento de los turistas europeos y norteamericanos.

1.3.3.- Asia Oriental y Pacífico

Estas regiones han tenido un gran aumento en la participación en el sector turístico, tanto como regiones emisoras, como receptoras. Los países que destacan son Vietnam, Camboya como mercados receptores emergentes y Japón como principal zona emisora de turistas.

El enorme impacto que causó el síndrome agudo respiratorio severo (SARS) en los destinos de Asia del Nordeste y del Sudeste, como China y sus territorios, Hong Kong y Macao, Japón, Malasia o Singapur ha sido claramente superado. La mayor parte de los destinos crecieron más de un 15 por ciento en el año 2004, con tasas de crecimiento que alcanzan a menudo más del 100 por ciento durante abril respecto a las cifras negativas del año pasado. Se experimentó un claro resurgimiento de los viajes desde China y hacia China, aunque el turismo emisor parece que se recupera, más rápidamente que el turismo receptor. Las llegadas a Japón registraron un aumento positivo del 19%,



Universidad Austral de Chile

Escuela Administración Empresas de Turismo

estimulado por la recuperación del mercado intrarregional, pero también por la recuperación del tráfico de larga distancia procedente de los mercados estadounidense y europeo.

- Asia Oriental y la Cuenca del Pacífico: han aumentado considerablemente las llegadas de turistas internacionales y los ingresos por turismo.
- Asia Nororiental: es el sector de esta región más visitado, donde reúne la mitad de las llegadas de la región.
- República de Corea: aumentó su crecimiento en un casi 50% en lo que se refiere a ingresos turísticos.
- Asia Sudoriental: ha tenido resultados positivos en cuanto a llegadas e ingresos en los destinos tradicionales, como son Indonesia, Filipinas, Malasia y Tailandia. En mercados emergentes ha sido similar.

1.3.4.- Asia Meridional

Se han incrementado los movimientos turísticos hacia la India, que ocupa el primer puesto en los destinos de esta región, con 2,3 millones de llegadas. Irán ocupa el segundo lugar.

En 1996 perdió el tercer lugar de llegadas turísticas, bajando su cuota al 4,6%.

1.3.5.- Europa

Esta región ha demostrado a lo largo de los años un posicionamiento y una consolidación en cuanto a llegadas de turistas internacionales, ya que absorbe el 60% de llegadas internacionales y con una tasa de crecimiento del 1,1%. Cabe



Universidad Austral de Chile

Escuela Administración Empresas de Turismo

destacar que esta región se ha desarrollado tanto como región receptora, como de región emisora. La mayoría de las llegadas internacionales a este continente proceden de los propios países europeos.

Este fenómeno se produce por variados factores, entre los que se cuentan, las condiciones económicas favorables de los países europeos, condiciones socio-demográficas, crecimiento de la movilidad personal, donde desaparecen barreras administrativas entre países europeos, etc.

Sin embargo y aunque todavía mantiene y conserva su supremacía, esta región está comenzando a perder peso en el turismo internacional, ya que están comenzando a aparecer otras áreas emergentes, como es el caso de Oriente Medio.

- Europa Mediterránea Oriental: posee un crecimiento rápido en cuanto a llegadas de turistas e ingresos por turismo internacional.
- Europa Occidental: por sobrevaloración y grado de saturación de la moneda esta subregión posee los peores índices en llegadas e ingresos por turistas.
- Europa Septentrional: debido a las positivas cifras del Reino Unido, posee resultados de llegadas e ingresos superiores al promedio mundial.
- Europa Meridional: ha tenido resultados muy satisfactorios, con tendencias contrarias entre países de esta subregión.
- Europa Oriental y Central: se refiere a la sub-región menos favorecida de la afluencia de turistas occidentales y de los viajes de largo recorrido.
- Destinos del Báltico: están experimentando nuevos aumentos en llegadas e ingresos de turistas internacionales.



- Federación de Rusia y otras repúblicas de la antigua Unión Soviética: apuntan a una tendencia positiva en las llegadas de turistas extranjeros y en los ingresos por estos mismos.

1.3.6.- Oriente Medio

La mayoría de los destinos de Oriente Medio han tenido una temporada de invierno y de primavera particularmente buena tras un ya fuerte 2003. El turismo intrarregional continúa experimentando un fuerte crecimiento, estimulado en parte por la reticencia a viajar a otras regiones, pero sobre todo por las mejoras en la oferta turística y el marketing y la publicidad cada vez más profesionales realizados por los destinos de la región. Los datos disponibles muestran aumentos del 10% en Jordania (enero-febrero) y de más del 10% en Dubai (primer trimestre). En Egipto, la constante devaluación de la libra egipcia contribuyó al crecimiento de un año al otro de más del 70% en llegadas turísticas hasta mayo del 2004.

Luego del sintético análisis al desarrollo del turismo mundial en las seis regiones turísticas mundiales, determinadas así por la OMT, se podrían destacar las siguientes conclusiones:

- De acuerdo a datos recogidos por el último número del barómetro OMT en el año 2003, Europa posee un mercado más saturado y que deriva a problemas de espacio, ha ido disminuyendo su capacidad de absorción de turistas. Por el contrario Asia Oriental y Pacífico la aumentan considerablemente.
- Respecto a datos aportados por la OMT, se puede concluir también que en cuanto a los países que más gastan en turismo, se tiene a Estados Unidos y



Universidad Austral de Chile

Escuela Administración Empresas de Turismo

Alemania. Estos dos junto a Japón, Reino Unido, Italia y Francia producen cerca del 50% el ingreso por turismo total mundial.

- El turismo es y ha sido siempre una fuente importante de divisas para países desarrollados, que son los países que reciben la mayor parte de los ingresos turísticos mundiales y principales países emisores de turistas.
- Con respecto, a la región de las Américas, específicamente América del Sur, se da a conocer un crecimiento en lo que se refiere a turistas europeos y norteamericanos. Esto se traduce en que el tipo de turista que comienza a ingresar al país es un turista que sabe, busca y elige una opción medioambiental en cuanto a empresas de servicio utilice.

1.4.- Nuevas proyecciones del turismo internacional

El Jefe del Departamento de Estudios de Mercado y Técnicas de Promoción de la OMT, Augusto Huéscar, declara que: “Desde que nuestro equipo comenzó a compilar el Barómetro OMT del Turismo Mundial, hemos notado un cambio constante para mejor en las condiciones económicas y geopolíticas. Los viajeros recuperaron la confianza y la industria y el sector turístico se dirigen a una fuerte recuperación en 2004 sobre los pobres resultados de los últimos años. Naturalmente, permanecen ciertas incertidumbres, como la amenaza de nuevos atentados terroristas y los altos precios de la energía, pero por el momento esto apenas parece afectar al turismo” (www.world-tourism.org).

Para el año 2010 la OMT estima que se llegará a mil millones de turistas internacionales y unos ingresos de 1.550 millones de dólares, cuatro veces superiores a los de 1996. El crecimiento del turismo internacional ha sido espectacular: se ha pasado de 25 millones en 1950 a 657 millones en 1999. El



Universidad Austral de Chile

Escuela Administración Empresas de Turismo

aumento del nivel de renta y del tiempo libre, unido a la reducción del precio real de las tarifas aéreas, crean las condiciones para que el turismo siga creciendo.

Se prevén cambios a nivel cuantitativo y cualitativo, estos últimos se producirían a raíz de una mayor experiencia del turista y de un aumento de información de los destinos turísticos, gracias a la amplia cobertura que han tenido los medios de comunicación y la existencia de grandes campañas publicitarias.

La OMT diseñó una serie de estrategias y políticas que tendrán que tomar en cuenta las diferentes regiones y países para poder mantenerse en el futuro, estas son:

- Diferenciación de imagen del país.
- Incrementar el marketing de nichos.
- Lanzar campañas de marketing en cooperación con el sector privado y/o los países y regiones vecinas.
- Abrir nuevas áreas del país para el turismo.
- Centrarse en el crecimiento rápido y continuo del turismo.

Estos cambios se deben incorporar al negocio turístico con una restricción adicional y a la vez muy importante, que a la larga le otorgaría un valor agregado a la región o país y que es: conseguir un crecimiento sustentable de la actividad turística.

El turismo merece una mayor atención por parte de todos los sectores, entre los que se cuentan Administraciones públicas, profesionales, educadores y trabajadores del sector, debido a su gran potencial en la generación de renta y empleo y su contribución a la mejora del entorno natural y cultural.



Universidad Austral de Chile

Escuela Administración Empresas de Turismo

El turismo hoy en día, es una de las mejores vías para la consecución del bienestar económico y social, siempre y cuando vaya de la mano con el cuidado e importancia que se le debe brindar al medio ambiente.

1.5.- Desarrollo del turismo nacional

La situación de nuestro país específicamente, no es similar a la generalidad de lo que sucede en la región, debido a que la mayor cantidad de turistas que visitan la región de las Américas se dirigen hacia Norteamérica. Sin embargo Sudamérica, como zona, creció en un 13,5% en el año 2001.

1.5.1.- Situación actual del turismo nacional

1.5.1.1.- Oportunidades

De acuerdo a datos obtenidos de Policía Internacional, en el año 2003, ingresaron al país 1.738.633 turistas, de los cuales 1.613.523 fueron extranjeros (cifra que aumentó en 14,3% en relación al año anterior).

Otro dato importante ha sido el valor monetario del aporte del turismo receptivo a la economía durante el 2003, el que ascendió a US\$ 1.108,1 millones. Las divisas ingresadas al país, tienen tres componentes: US\$ 865,8 millones generados por los turistas ingresados (nacionales y extranjeros); US\$ 22,9 millones, dejados por los excursionistas; y los dineros aportados por los viajes aéreos hacia el país, realizados por los turistas internacionales en empresas chilenas, que ascienden a US\$ 219,4 millones.



Universidad Austral de Chile

Escuela Administración Empresas de Turismo

La Corporación de Promoción Turística de Chile, CPT, a partir del año 2002 ha logrado un incremento significativo en el número de empresas afiliadas. A diciembre de 2003, alcanzó a un número de 500 entidades representadas, entre los que se cuentan cámaras de turismo, corporaciones de desarrollo regional, Proyectos de Fomento (Profos) y municipalidades. En definitiva, esto nos informa que el país cuenta con una institución fortalecida y de una alta representatividad sectorial.

El porcentaje promedio de ocupación hotelera en temporada baja, aumentó de 29,8% a 76% con el Programa Vacaciones Tercera Edad, en los establecimientos adheridos al programa. Este porcentaje da a entender que claramente ha sido todo un éxito en los cuatro años aproximadamente que lleva en funcionamiento.

El país muestra una identidad turística internacional en proceso de consolidación con la marca “Chile: Naturaleza que Conmueve”. Es aquí donde se demuestra la preocupación de cuidado medioambiental que se le debe dar a nuestro país durante la actividad turística, ya que si no es así el producto que se vende que es naturaleza peligraría con el tiempo.

1.5.1.2.- Limitantes o Desventajas

En cuanto a promoción turística internacional Chile invierte una cantidad significativamente inferior a la asignada por países con similares productos turísticos. Los principales destinos competidores han incrementado en forma significativa sus presupuestos fiscales para estos fines. A modo de ejemplo, Chile invirtió US\$ 1,6 millones en el año 2003, Costa Rica destinó cerca de US\$ 12 millones y Nueva Zelanda, US\$ 50 millones.



Universidad Austral de Chile

Escuela Administración Empresas de Turismo

Otro factor negativo es que son pocas las empresas turísticas que en realidad cuentan con estándares de calidad internacional en la prestación de servicios. Claro ejemplo de esto es que, en el año 2003, sólo un 25% de las empresas de alojamiento turístico se encontraron acogidas al sistema de clasificación y calificación vigente, lo que constituye una clara desventaja para competir en el ámbito internacional.

En el ámbito del turismo interno, se observa una marcada estacionalidad, situación que se ve agravada por las atractivas ofertas y la fuerte publicidad de destinos internacionales.

Se habla además de que SERNATUR ostenta una débil institucionalidad pública, ya que no cuenta con las atribuciones y el rango necesario para cumplir con el mandato legal de investigar, planificar, promover y, en general, apoyar el desarrollo de la actividad turística como realmente correspondería que se hiciera.

Los recursos naturales, en particular las áreas silvestres protegidas, y los monumentos nacionales no se encuentran incorporados apropiadamente al uso turístico, constituyendo un valioso capital subutilizado. Al mismo tiempo, tampoco se observa una preocupación ni una verdadera conciencia medioambiental en nuestro país. Desde la década de los setenta, nos comenzamos recién a percatar sobre el deterioro del medio ambiente. Y hoy ya se puede considerar que sin comunicación y educación no hay solución posible. Dicho de otra forma: sin que se produzca un cambio en las actitudes y los comportamientos en relación al medio, además de la forma de percibir nuestra relación con el entorno, no habrá solución a la problemática ambiental.



1.5.1.3.- Conclusiones

Se podría concluir, que la actividad turística genera beneficios económicos y sociales al país, es por esto que el Estado debe jugar un papel relevante en su promoción y marketing, uniendo esfuerzos con los empresarios turísticos en acciones que se deberán desarrollar tanto en el mercado nacional como internacional. De lo anterior se desprende la necesidad de potenciar estrategias que consoliden a Chile en mercados internacionales de alta rentabilidad y que busquen mantener la demanda creciente del país como destino.

Se debe avanzar con el objeto de aumentar las divisas por concepto de turismo receptivo; crecer en el número de turistas desde mercados en los cuales Chile se presenta con ventajas competitivas (por su producto); reducir la marcada estacionalidad de la industria turística; y fortalecer el posicionamiento de Chile como destino de turismo recreativo, de intereses especiales, de congresos y viajes de incentivos.

Transformar a Chile en un destino turístico de excelencia, que conjugue la calidad de una oferta con estándares internacionales, la inclusión de las comunidades locales y la protección del patrimonio cultural y ambiental para hacer sustentables los destinos turísticos.



Universidad Austral de Chile
Escuela Administración Empresas de Turismo

CAPÍTULO II

El concepto de eco-gestión y sus aplicaciones en el contexto de la actividad turística



2.1.- Turismo mundial e impactos medioambientales

La actividad turística se lleva a cabo normalmente o en la mayoría de los casos en el medio natural, donde son aprovechados al máximo todos nuestros recursos naturales. Sin embargo, en muchas oportunidades se pierde la importancia, cuidado y protección que se le debiese dar en todo minuto al medio ambiente, ya que si lo dejamos de lado estamos comprometiendo la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer las nuestras.

Hoy se puede identificar que el turismo tiene efectos positivos, pero también negativos.

2.1.1.- Impactos positivos derivados de la actividad turística

Entre los impactos positivos está la creación de empleo, el incremento de los ingresos económicos, el permitir mayores inversiones en la conservación de espacios naturales, el evitar la emigración de la población local, la mejora del nivel económico y sociocultural de la población local, la comercialización de productos locales, el intercambio de ideas, costumbres y estilos de vida y la sensibilización de los turistas y de la población local para proteger el medio ambiente.

Los posibles ingresos futuros por turismo son una poderosa razón para conservar importantes ecosistemas y algunas especies emblemáticas. Brasil, por ejemplo, puede obtener muchos más ingresos por turismo conservando el Pantanal que los que obtendría con su destrucción, debido a la hidrovía, las plantaciones de soja, la ganadería extensiva y la extracción de oro. Lo mismo cabe decir de la Amazonía, una región aún sin apenas desarrollo turístico. El turismo es una alternativa económica para conservar bosques autóctonos, zonas



húmedas, ríos sin presas y litorales, o algunas especies, como los gorilas de montaña en Ruanda, la fauna salvaje en Kenia o los osos en Alaska.

El turismo es uno de los pocos sectores intensivos en empleo, y en todo tipo de empleos, desde los más calificados a los menos, y es una de las pocas alternativas a la destrucción de empleo ocasionada por el cambio tecnológico y la globalización, junto con la reducción de la jornada laboral. Es también un sector donde coexisten desde la gran multinacional a miles de pequeñas empresas familiares. En la próxima década se espera crear más de 100 millones de empleos en el sector turístico en todo el mundo.

2.1.2.- Impactos negativos derivados de la actividad turística

Entre los efectos negativos, está el incremento del consumo de suelo, agua y energía, la destrucción de paisajes al crear nuevas infraestructuras y edificios, el aumento de la generación de residuos y aguas residuales, la alteración de los ecosistemas, la introducción de especies exóticas de animales y plantas, el inducir flujos de población hacia las zonas de concentración turística, la pérdida de valores tradicionales y de la diversidad cultural, el aumento de la prostitución (turismo sexual), el tráfico de drogas y las mafias, más incendios forestales y el aumento de los precios que afecta a la población local, que a veces pierde la propiedad de tierras, casas, comercios y servicios.

Los flujos turísticos contribuyen al cambio climático, a las lluvias ácidas y a la formación del ozono troposférico, pues los transportes aéreo y por carretera son una de las principales causas de las emisiones de dióxido de carbono, óxidos de nitrógeno y otros gases contaminantes, y a la pérdida de biodiversidad, tanto de forma directa como indirecta. De una forma capilar, el turismo afecta a todo tipo de ecosistemas, desde el litoral destruido por una muralla de hormigón, a las



Universidad Austral de Chile

Escuela Administración Empresas de Turismo

montañas donde se asientan las estaciones de esquí, o, como los Alpes, son invadidas por millones de excursionistas. Los campos de golf son hoy una de las principales atracciones turísticas, con graves repercusiones a causa del consumo de agua y el empleo de plaguicidas. Una región tan árida como Andalucía realiza costosas campañas de promoción del golf en toda la prensa internacional. Prácticamente ningún lugar se salva del turismo, desde la Antártica, donde la presión es cada vez mayor, al Everest, contaminado por centenares de toneladas de residuos abandonados por las múltiples expediciones.

El turismo internacional es uno de los aspectos de la globalización, y probablemente uno de los que tendrá mayores repercusiones. A pesar de que el turismo es una causa importante del deterioro ambiental, es muy poco lo que se ha estudiado, en comparación con otros problemas de mucha menor importancia, y cuando se relaciona con el medio ambiente, se abordan aspectos marginales, como el ecoturismo, que todavía es un mercado incipiente y poco consolidado.

Los países desarrollados demuestran una mayor conciencia en el impacto medioambiental que produce la actividad turística, a diferencia de los países en vías de desarrollo. La prioridad de estos últimos es elevar el nivel de vida de la población y donde su desarrollo económico consiste principalmente en explotar los recursos naturales.

Los problemas en el medio ambiente se pueden clasificar de acuerdo a las siguientes categorías:

- Impactos sobre el suelo.
- Impactos sobre los recursos hídricos.
- Impactos sobre la vegetación.
- Impactos sobre la fauna silvestre.
- Impactos estéticos sobre el paisaje.



Los principales factores por los que se producen los impactos al medio ambiente, y las consecuencias que estos producen, pueden ser apreciados en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 2: Factores, impactos y consecuencias de la actividad turística sobre el medio ambiente

Factor	Impactos sobre el Ambiente	Consecuencias
Gentío	Presión ambiental, cambios en la conducta animal.	Reducción de calidad, erosión de senderos.
Ruido	Disturbio de los sonidos naturales.	Irritación de la vida silvestre y de otros visitantes.
Botes de motor	Disturbios de la vida silvestre, polución de sonidos.	Contaminación del agua.
Basura	Menoscabo del paisaje natural.	Peligros sanitarios y estéticos. Contaminación del agua, suelo y aire.
Uso descuidado del fuego	Incendio de bosques.	Daño y pérdida del paisaje, erosión.
Alimentación de animales	Cambio en la conducta de los animales.	Dependencia de una fuente constante de alimento.
Recolección de recuerdos	Remoción de atracciones naturales, disturbios de los procesos naturales.	Agotamiento, muerte de vida acuática y terrestre.
Descargas de aguas de alcantarilla sin tratar	Cambios en la acidez del agua, contaminación del agua subterránea y superficial.	Eutrofización, mal olor.
Caminos	Pérdidas de hábitat, cicatrices naturales.	Cicatrices estéticas.

Fuente: adaptado de Thorsell 1982, Boo.



2.2.- Apoyo de Organizaciones Medioambientales

En numerosos países, las organizaciones medioambientales han jugado, y todavía juegan, un papel clave para la conservación de la naturaleza. Por ejemplo, en la campaña de la Naturaleza del Loire, a mediados de los 90, la WWF de Francia fue capaz de movilizar y contar con el soporte de un gran abanico de grupos y organizaciones de la sociedad civil para proteger el río y su entorno. En Italia, la WWF ha estado luchando contra la energía nuclear desde sus inicios y, después de Chernobil, fue clave para la recogida de más de medio millón de firmas para un referéndum. Casi un 80% de los electores italianos participaron en el referéndum y, en 1987, Italia se convirtió en el primer país de la Europa occidental que reclamó un alto a la energía nuclear. En España, en el 2004, el Plan Hidrológico Nacional provocó la fuerte oposición de una parte importante de la sociedad civil y finalmente el nuevo gobierno cambió su posición en relación con este tema. En Alemania, por poner otro ejemplo, las asociaciones ecológicas crearon el Partido Verde, que actualmente gobierna junto con el Partido Social Democrático. La aplicación del programa Banderas Azules de la Unión Europea ha respaldado el establecimiento de calidad en zonas turísticas de playa y ha favorecido la apreciación y toma de conciencia de la importancia que tienen los recursos ambientales en la experiencia turística.

Aquí se demuestra lo expuesto anteriormente, donde se explica que los países desarrollados son los que han demostrado una mayor conciencia medioambiental. Tanto la denuncia de especialistas, como presiones procedentes de medios de comunicación y la legislación desarrollada recientemente en la Unión Europea han contribuido enormemente a educar y mentalizar a la población.



Todos estos ejemplos muestran claramente la fuerza que tienen las organizaciones de la sociedad civil para influir en la manera cómo las sociedades deciden proteger el medio ambiente. Parece obvio que las asociaciones, fundaciones u otros grupos de la sociedad civil juegan un papel importante en la defensa combativa, en concienciar a la gente y conectar con ella para que se mueva a favor de la protección de la naturaleza. Porque como se ha señalado anteriormente es fundamental la educación e información que debe tener la población para no seguir cometiendo tales errores.

2.3.- Turismo y desarrollo sustentable

En los últimos años, la preocupación por los problemas medioambientales ha conducido a considerar la idea de generar actividades económicas sustentables. El concepto de desarrollo sustentable hace referencia a la capacidad de satisfacer las necesidades actuales sin poner en riesgo la capacidad de generaciones futuras y así satisfacer sus propias necesidades. Esta idea resulta un tanto difícil para trasladarla a la realidad productiva de algunos países, pero hay directrices básicas que se deberían tener en cuenta.

El desarrollo sustentable surge por la necesidad del ser humano de explotar los recursos naturales para su desarrollo, en una forma racional que garantice la calidad ambiental de los ecosistemas. El afán del hombre moderno por alterar el medio ambiente a su conveniencia puede introducir daños irreversibles a los ecosistemas afectando la calidad ambiental y de vida.

El desarrollo sostenible es el propósito que se ha impuesto la sociedad moderna para conciliar los intereses de crecimiento económico con mejores condiciones de vida. En 1987 la Comisión Brundtland, creada por las Naciones Unidas, establece el concepto de desarrollo sostenible como la base de un



enfoque integrador de la política económica de las próximas décadas. A partir de entonces el interés social por la protección del medio ambiente ha encontrado un espacio común con las necesidades de crecimiento económico, dando lugar a cambios significativos en las variables que determinan el entorno empresarial en los países desarrollados.

El desarrollo sostenible parte de la premisa según la cual las condiciones medioambientales que encuentra cualquier actividad productiva antes de su proceso, deben mantenerse igual después de éste, para de esta forma garantizar que en la atención de las necesidades de la generación actual no estemos comprometiendo la posibilidad de que generaciones futuras satisfagan las suyas.

Después de la Comisión Brundtland el otro hecho histórico que significó un impulso al proceso de integración entre la protección del medio ambiente y el desarrollo de actividades productivas fue la Cumbre de la Tierra en Río de Janeiro en 1992. Como consecuencia inmediata de dicha cumbre se produjo un documento que recogía todas las actividades que debían realizarse con el propósito de reconvertir los procesos que ocasionaban un impacto negativo en el medio ambiente.

Dicho documento identificó el turismo como una de las únicas industrias que pueden hacer una contribución positiva para conseguir un planeta más saludable. Su potencial radica en los incentivos económicos que crea para proteger recursos con poco o ningún otro valor financiero, tales como especies únicas de animales, áreas naturales y monumentos culturales. (Ver anexo A.6 Carta de Lanzarote)



Universidad Austral de Chile

Escuela Administración Empresas de Turismo

Un desarrollo planificado del turismo, trae consigo beneficios, para todos los involucrados en su ejecución:

- Interés para las comunidades locales:
 - participación en las actividades de planificación.
 - contribuir con la calidad de vida de los habitantes locales, incentivando el empleo de personas locales y desarrollando operaciones económicas con empresarios y comerciantes locales.
 - preservación de tradiciones culturales.
 - mantenimiento de modos tradicionales de uso de la tierra.

- Interés para los turistas:
 - descontento con el sobre uso de los sitios de turismo masivo, especialmente en los sitios de sol y playa.
 - percepción que los ecosistemas naturales están desapareciendo y deben ser visitados ahora.
 - en nuevas experiencias, en las cuales aprendan algo en vez de experiencias tradicionales.

- Interés para el gobierno:
 - preservación de segmentos del patrimonio natural y cultural.
 - generación de divisas internacionales.
 - hace que la preservación sea autosuficiente.
 - incrementa la independencia económica local y la participación local en el proceso de planificación.



Universidad Austral de Chile

Escuela Administración Empresas de Turismo

- Interés para la industria turística:
 - status económico de los turistas.
 - requiere menos infraestructura turística.
 - nicho del mercado que está creciendo rápidamente.
- Interés para las áreas naturales protegidas:
 - logra un uso y manejo apropiado de los recursos naturales y manifestaciones culturales de las áreas naturales.
 - crea conciencia sobre la importancia y necesidad de la conservación de la naturaleza.
 - propicia el desarrollo de manera acorde con las características particulares de cada ecosistema.
 - compatibiliza la explotación turística con la conservación y cuidado de la naturaleza.
 - genera ingresos para el manejo, administración y protección de las áreas naturales (Rues, 1997).

2.3.1.- Perfil del Eco turista

El eco turista se caracteriza por buscar lugares poco concurridos (lejos de las masas de turistas) y viajar en grupos pequeños; busca relajación, mientras participa en tours donde pueda apreciar los atractivos de la naturaleza de la región. Gusta de tener acceso a un transporte conveniente, sin la necesidad de planificar itinerarios y, tener acceso a información sobre los atractivos que ofrece el destino.

Adicionalmente, el eco turista y el turista tradicional se pueden diferenciar por los intereses que persiguen al escoger un destino turístico y por sus diferencias entorno a la conservación. El turista tradicional tiene mayor interés en



ir de compras a tiendas, comer en buenos restaurantes, conocer ciudades y se ve afectado en mayor grado por factores como el clima, la diversión y el confort. Por otro lado, el eco turista, al escoger un destino busca bosques o naturaleza endémica y protegida (virgen), parques y reservas naturales, contenido educativo significativo, guías locales de excelente nivel, fotografía de paisajes naturales e integración con la población local, así como el descubrimiento de espacios inexplorados.

Sumado a esto, los ecoturistas buscan consumir comida local y alojamiento sencillo, buscan desarrollar actividades de contacto con la naturaleza, integradas con el medio rural y con la población local -como el senderismo o las travesías vivenciales. El eco turista pone más énfasis en que las instalaciones y servicios del destino estén localizados en zonas poco contaminadas, integrados con el entorno y que no produzcan contaminación al medio ambiente.

Su comportamiento de compra es influenciado por criterios de manejo ambiental y sostenibilidad operativa. Algunas personas lo definen como un “consumidor verde” o “eco-consumidor”, aquél “cuyo comportamiento de compra, consumo, eliminación y reciclaje se guía por una conciencia y preocupación medioambiental determinada por su nivel de conocimiento y actitudes ante el tema” (Bigné, 1997).

Se identifican tres grupos de eco turistas: el fuerte, el intermedio y el suave.

a) El eco turista fuerte

Se trata de aquella persona con gran interés en historia natural. En este nicho pueden identificar ornitólogos, botánicos, geólogos y otros profesionales especialistas, que realizan turismo científico; así como otras personas externas al medio científico con fuerte conciencia ambiental. Entre las actividades eco turísticas que este grupo practica están la observación y apreciación de flora y



fauna (ballenas, tortugas, mariposas, aves, fósiles, geología). Entre sus intereses adicionales están el superar el sentimiento de reto y cumplir con el logro de completar el eco-tour. Busca obtener una buena calidad y claridad de información antes de realizar el viaje.

Se informa acerca de lo necesario para llevar en su viaje, los requerimientos físicos de la actividad, compatibilidad con sus gustos y preferencias (Commonwealth of Australia, Ecotourism Snapshot, A focus on recent market research, 1997).

b) El ecoturista suave

Es aquel que mezcla el interés de la historia natural con actividades como ciclismo, montañismo, rafting, entre otros. Por esta razón es asociado directamente con el “turismo de aventura”. Este tipo de turista realiza viajes participativos en torno a una actividad de su interés, como el senderismo, cruceros fluviales, observación de animales silvestres, la pesca deportiva, buceo libre (*snorkel*) autónomo y espeleobuceo, descenso en ríos, kayakismo, caminata, espeleismo, rappel (escalada) y cabalgata,

Un interesante estudio aplicado a los eco turistas norteamericanos, demostró que aunque un 41% de los eco turistas fuertes identificaron a los hoteles como el hospedaje preferido, siempre prefieren lugares para hospedarse más íntimos y poco concurridos como las cabinas, lodges/inns y ranchos. Adicionalmente, los eco turistas suaves identificaron a los hoteles como el lugar preferido para hospedarse, aunque también están interesados en una variedad de alternativas de hospedaje como hostales/inn, cabinas y Bed and Breakfast. Esta situación se puede observar en el siguiente cuadro:

Cuadro N°3: Preferencias de alojamiento según el tipo de Eco turista.

Tipo de Hospedaje	Eco turista Fuerte	Eco turista Suave
Cabañas	66%	18%
Hostales/inn	60%	16%
Tiendas de campaña	58%	22%
Bed & Breakfast	55%	6%
Hotel/Motel	41%	55%
Rancho	40%	1%

Fuente: Williams, Lake Forest District Tourism Opportunities Study ARA/KPMG

En cuanto a la calidad de las instalaciones, ambos tipos de ecoturistas, fuerte y suave, prefieren sitios de categoría media (56% y 60%, respectivamente), con bajo precio (38% y 31%, respectivamente), y sitios poco lujosos (94% y 91%, respectivamente).

c) Los eco turistas intermedios

En su gran mayoría, son profesionales mayores o retirados, quienes esperan un trato personal y de cuidado por parte del operador. Entre sus motivaciones están el poder interactuar con el ambiente, la flora, la fauna y la cultura local y a la vez obtener de este proceso un aprendizaje, con la oportunidad de comentar y preguntar sobre asuntos relacionados con el área que están visitando. Además, buscan horarios y tours bien organizados. Estando dispuestos a pagar un sobreprecio; por ejemplo, transporte desde y hacia el aeropuerto. Buscan obtener comidas de calidad producidas localmente, y pretenden confort en el sitio donde se hospedan.



Para que este segmento cubra sus expectativas, deben observar y aprender sobre la historia, la flora y fauna endémica. Buscan experimentar algo que otros no pueden. Además, deben sentir que se ha maximizado el nivel de goce en el tiempo disponible, sin que se experimente ningún imprevisto, todo debe estar bien organizado y confortable. De lo contrario, la percepción sobre el valor de la actividad puede ser negativa.

2.4.- Desarrollo del Ecoturismo en Chile

La diversidad y calidad de paisajes con que cuenta nuestro país genera condiciones excepcionales para la programación de actividades sustentadas en la valorización de sus recursos naturales y culturales.

Se estima que la superficie inhabitable en Chile sudamericano comprende unos 220.000 Km². del territorio (29%), el cual se puede clasificar geográficamente en:

- Desierto absoluto	150.000 Km ²
- Zonas de Alta Cordillera	20.000 Km ²
- Roca y Hielo	35.000 Km ² .
- Zonas Costeras y Dunas	10.000 Km ²
- Áreas ocupadas por Lagos	5.000 Km ²

El territorio nacional cuenta con una base de atractivos naturales originados en procesos geomorfológicos, geológicos y climáticos, entre otros, que han contribuido a estructurar un sistema de paisajes donde se destaca la presencia de



Universidad Austral de Chile

Escuela Administración Empresas de Turismo

veinte cumbres que superan los 6000 metros de altitud, una cordillera volcánica activa, que ha modelado el paisaje andino, islas, valles, glaciares y ríos, asociados a ecosistemas que se extienden desde el dominio desértico extremo, hasta la Antártica, en más de 2.000.000 de Km., con aproximadamente 4.300 Kms. de costa.

Considerando que más del 80% del país comprende zonas montañosas, la gestión de su desarrollo será determinante para lograr una adecuada definición de los productos ecos turísticos que se incorporen en la oferta regional.

En los últimos años la expansión del turismo hacia las zonas naturales, se ha generado en forma organizada y/o espontánea dirigida a destinos que cuentan con protección o bien hacia destinos que no han sido regulados bajo ninguna reglamentación.

En las áreas naturales que no cuentan con algún estatus de protección se han creado actividades turísticas de tipo selectivo, para las cuales se cuenta con ventajas naturales. En este caso se puede incluir el rafting, trekking en la Patagonia y en campos de hielo, excursiones en la zona del desierto (Norte Arqueológico) y andinismo.

Por otra parte, las Agencias de Viaje han incorporado un conjunto de servicios regionales (transporte, guías, alojamiento, etc.), que requerirá una adecuada preparación del producto, acorde a las exigencias propias de cada tipo de turismo. De este modo un crecimiento en la demanda generará mayores beneficios a las comunidades receptoras.

Asimismo la aventura de recorrer caminos interiores, por el solo hecho de disfrutar del paisaje, se ha complementado con el desarrollo de una oferta de equipamiento de camping que en la alta temporada se está haciendo insuficiente,



Universidad Austral de Chile

Escuela Administración Empresas de Turismo

particularmente en la zona sur del país y que ha originado la aparición de una oferta informal de sitios a orillas de lagos y ríos, proporcionados por quienes han visto en el turismo una actividad rentable en esa época del año.

Otro tipo de asentamiento que ha surgido en forma creciente en algunas áreas turísticas en los últimos años, corresponde a las “casas de veraneo” que se emplazan en torno a zonas de gran atractivo natural y que sirven como verdaderos focos de distribución para viajes de corta distancia, motivados por lo general por recursos turísticos lacustre, fluviales y/o volcánicos, localizados en su área de influencia.

Sin embargo, como lo señala Ceballos (1996) “es evidente que los sitios de mayor atracción eco turística son y lo serán en el futuro aquellos que tienen un estatus de protección. De ahí que la importancia que los países latinoamericanos cuentan ya sin excepción con sistemas de parques nacionales y áreas protegidas bien definidas y con mecanismos legales, administrativos y operativos que garanticen su adecuada vigilancia y conservación.

Difícilmente se podrá convencer a un inversionista privado para que lleve a cabo un proyecto eco turístico en un sitio en el que no existan garantías para una preservación a largo plazo del ecosistema natural.



2.5.- Los sistemas de Gestión Ambiental y su Adhesión al Sistema Comunitario de Ecogestión y Ecoauditoría (EMAS)

En la última década, los sistemas de gestión medioambiental se han incorporado al mundo empresarial, como instrumentos de carácter voluntario dirigidos a alcanzar un alto nivel de protección del medio ambiente en el marco de un desarrollo sostenible.

Para llevar a cabo la implantación de un sistema de gestión medioambiental en una empresa u organismo existen diferentes modelos cuya finalidad es facilitar la estructuración y el desarrollo del sistema.

Sin embargo, con reconocimiento internacional se puede hablar de que sólo existen dos normas para la implantación de un sistema de gestión medioambiental: la norma ISO 14.001 y el sistema comunitario de gestión y eco auditorias medioambientales (EMAS).

2.5.1.- La norma medioambiental ISO 14.001¹

ISO 14001 son normas internacionales sobre gestión ambiental, tienen como finalidad facilitar a las organizaciones los elementos de un sistema de gestión ambiental efectivo, que puede ser integrado con otros requisitos de gestión, para ayudar a las empresas a conseguir algunos objetivos ambientales y económicos.

Un sistema de este tipo capacita a la empresa para establecer y evaluar la eficacia de los procedimientos para fijar una política y objetivos ambientales.

¹ Ver anexos A5



La norma ISO 14.001 es de aplicación internacional a cualquier organización y por lo tanto tiene un carácter más generalista, pues abarca realidades muy diferentes.

La implementación de la ISO 14001 permite:

1. Definir los aspectos e impactos ambientales significativos para la organización.
2. Plantear objetivos y metas para demostrar desempeño ambiental.
3. Establecer programas de administración ambiental.
4. Definir la política ambiental de la organización.
5. Mejoramiento Continuo.

2.5.2 El sistema comunitario de gestión y ecoauditoría medioambiental (EMAS).

El Reglamento EMAS fue adoptado por el Consejo de la Unión Europea (UE) en 1993 y abierto a la participación industrial dos años más tarde. Posteriormente se revisó, en el 2001, ampliando su ámbito de aplicación a todos los sectores de la actividad económica. Lógicamente, es de aplicación en los Estados miembros de la UE.

Pese a la similitud y correspondencia existentes entre los dos modelos de sistemas, los requisitos exigidos por EMAS son mayores a los establecidos en la norma ISO 14.001, garantizando más eficazmente un nivel más elevado de protección medioambiental, por lo que goza de un mayor reconocimiento público por parte de las administraciones.



Universidad Austral de Chile

Escuela Administración Empresas de Turismo

Siguiendo la línea de la prevención y concienciación empresarial e industrial, la Unión Europea estableció un sistema de gestión y auditoría medioambiental, que se regula mediante el reglamento EMAS, cuyo fin es promocionar los elementos de un sistema de gestión medioambiental efectivo para ayudar a las organizaciones a conseguir objetivos medioambientales.

El EMAS (EcoManagement and Audit Scheme) permite la participación, de forma voluntaria, de todo tipo de empresas y organizaciones (incluyendo lógicamente las del sector de hostelería) para evaluar y mejorar su comportamiento medioambiental y difundir al público la información correspondiente.

El objetivo del EMAS es promover mejoras continuas del comportamiento medioambiental de un establecimiento, para ello se basa en cinco elementos clave:

- **Integrar la gestión ambiental.** Se trata de integrar en el establecimiento hotelero aspectos relativos al medio ambiente, no sólo desde el punto de vista de cumplimiento de la legislación, sino de una serie de mejoras que se establecen voluntariamente, pero de forma continua. Para ellos será necesario una serie de instrumentos que definen al sistema de gestión ambiental (programas de gestión, manual interno, planificación, seguimiento, etc.).
- **Auditorías medioambientales periódicas.** Son un instrumento de gestión que comprende la evaluación sistemática, objetiva, documentada y periódica del funcionamiento del sistema de gestión medioambiental.
- **Validación del sistema de gestión ambiental.** Se debe llevar a cabo por parte de verificadores medioambientales independientes, imparciales y



reconocidos para actuar en todo el ámbito comunitario. Esta validación es la que otorga validez oficial para toda la Unión Europea de la gestión medioambiental que se sigue en el establecimiento.

- **Información al público.** A través de la declaración de impacto ambiental se lleva a cabo la difusión de información al público, operadores turísticos u otras partes interesadas del comportamiento medioambiental del establecimiento y de los logros que se van alcanzando.
- **Participación de los trabajadores.** El conocimiento de los objetivos y los planes establecidos por parte del personal, su formación permanente y su implicación activa en el sistema de gestión medioambiental, son uno de los objetivos que persigue el EMAS, como garantía de mejora de la gestión medioambiental.

2.5.2.1.- El sistema de gestión medioambiental

El sistema de gestión medioambiental se define a partir de la descripción de una política y unos objetivos, en la confección de los cuales se han tenido en cuenta los requisitos legales y la información sobre los aspectos medioambientales que la organización puede controlar y sobre los cuales pueda esperarse que tenga influencia.

Los objetivos del sistema de gestión medioambiental desarrollan los grandes propósitos generales en materia de comportamiento medioambiental que han sido identificados en la política de gestión medioambiental establecida.

Una vez definida voluntariamente las actuaciones a llevar a cabo en materia medioambiental, se ha de proceder a la implantación de las mismas. Para



ello será necesario establecer el manual de gestión medioambiental, donde se expondrá la política ambiental del establecimiento y se establecen las prácticas y los responsables de la gestión medioambiental.

Además, será necesario disponer de procedimientos y de instrucciones técnicas, los auténticos documentos operativos del sistema de gestión, que describan, de forma clara y concisa, los pasos que se deben seguir para iniciar, desarrollar y concluir una actividad u operación. De esta forma se garantizará que las operaciones o actividades se realizarán siempre de la misma manera, con independencia de las personas responsables de llevarlas a cabo, que, además, se realizan sin improvisaciones y que conducen al objetivo propuesto.

2.5.2.2.- Objetivos del Sistema de Gestión Ambiental

Los objetivos del EMAS identifican las líneas generales de actuación medioambiental que han sido enunciados en la política ambiental del establecimiento. Siguen siendo metas genéricas que se irán cuantificando y adaptando a la gestión del establecimiento en sucesivos programas de actuación.

Estos se irán modificando y aumentando su nivel de compromiso en las sucesivas revisiones que se realicen de su gestión ambiental (auditorias internas o externas) y en función de ir alcanzando las metas establecidas.

Algunos de los objetivos que se pueden adoptar son:

- Reducir el consumo de energía.
- Producir y consumir energía renovable.
- Disminuir el impacto de los productos químicos utilizados.
- Reducir la generación de residuos peligrosos.



- Rebajar el consumo de agua.
- Reducir las emisiones atmosféricas.
- Potenciar las materias primas autóctonas.
- Cocinar con productos de agricultura ecológica.

2.5.2.3.- Adhesión al Sistema EMAS

Para poder ser incluido en el EMAS, el establecimiento hotelero deberá llevar a cabo las siguientes actuaciones:

- **Realizar un análisis medioambiental.** Es un estudio de sus actividades, productos y servicios, en el que se abordan las cuestiones medioambientales directas (aquellas sobre las que el establecimiento tiene el control de gestión: emisiones atmosféricas, vertidos al agua, contaminación del suelo y ruidos) e indirectas (aquellas sobre los que la empresa no tiene pleno control, como los relacionados con el transporte o el embalaje).
- **Llevar a cabo una auditoria medioambiental.** La auditoria evalúa el comportamiento medioambiental del establecimiento hotelero y garantiza que las actividades que realiza se llevan a cabo conforme a los procedimientos que se han establecido.
- **Preparar la declaración medioambiental.** El objetivo de la declaración medioambiental es facilitar al público y a terceros interesados, la información relativa al comportamiento y la mejora en cuestión medioambiental del establecimiento.



- **Proceder a la verificación.** Consiste en comprobar que el sistema de gestión ambiental cumplen los requisitos del reglamento EMAS. Deberá ser realizado por verificadores acreditados.
- **Registro.** Una vez realizada la verificación, la empresa presentará la declaración validada al organismo competente de la Comunidad Autónoma correspondiente.

Aquí queda claramente demostrado como trabajan las empresas encargadas de gestionar la parte ambiental en empresas del rubro hotelero. Cabe destacar que esta es una empresa española que presta el servicio a diferentes empresas hoteleras que pertenezcan a la Unión Europea.

La norma ISO 14001 es internacional, pero también a la vez es más generalizada, y se enfoca en aspectos más globales en relación al medioambiente y no en temas más específicos como necesita la empresa hotelera. Para el caso del presente estudio es más conveniente el sistema EMAS.



Universidad Austral de Chile
Escuela Administración Empresas de Turismo

CAPÍTULO III

Gestión sostenible en el contexto de las empresas hoteleras



3.1.- Definición de concepto

La gestión ambiental en el sector hotelero puede definirse como un conjunto de acciones de diversa naturaleza que se llevan a cabo en los 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.

El turismo y la hotelería que se preocupen del medio ambiente son dos actividades que podrían definirse en estos tiempos como “Revolución Verde”. Esto quiere decir, que va en vías de la conservación y concientización de las personas con respecto al medio ambiente y los recursos naturales. Ya que como es sabido, estos son el principal recurso turístico de muchos países que viven del turismo, donde principalmente sus ingresos vienen de esta actividad.

La hotelería internacional juega un papel fundamental en el desarrollo de destinos turísticos, debido a que puede ayudar a contribuir en un desarrollo visionario y planificado. Este nuevo concepto que se está dando a conocer cada vez más, que es el turismo especializado en la concientización de las comunidades internacionales para la conservación de los recursos: naturales, culturales y tradicionales.

Se podría afirmar que la hotelería es la columna vertebral del turismo, y también ocupa una posición de liderazgo. Esta posición de líder especialmente en los tópicos de conservación del medio ambiente y turismo constituyen el mayor reto para los hoteleros de estos tiempos.



Universidad Austral de Chile

Escuela Administración Empresas de Turismo

La mentalidad que debe tener el hotelero de estos tiempos ante una pregunta como ¿cuales serían sus objetivos del negocio? Debe orientarse a otorgar la siguiente respuesta: asegurar la sobrevivencia del medio ambiente, por sobre la obtención de ganancias y utilidades.

La primera respuesta es la correcta, debido a que no importa para que profesional sea, como podría ser arquitecto, ecólogo, hotelero o médico. Para todos ellos sobrevivir va antes que las ganancias. Pero se sabe que una empresa sin ganancias no podría sobrevivir. Es por esto que el objetivo principal de todo negocio, tanto para un hotel como para todas las empresas, debería ser asegurar la sobrevivencia de su negocio.

Existen algunas cadenas hoteleras internacionales, que han demostrado gran interés en iniciar las primeras campañas y programas en pro de la conservación. Existen diversas investigaciones de los diversos sistemas del principio conocido como las tres R's, que son: Reducción, Reciclaje y Reutilización.

Las primeras medidas donde se ocupó este principio alcanzaron buenos resultados, como es el caso del Hotel Inter Continental de New Orleans, ahorró 79.000 dólares en reciclaje en el año 1991 (New York Times, 8/8/92).

Se considera muy necesario actuar rápido para la sobrevivencia que se va a necesitar de todas maneras en un futuro a corto plazo.

Ante las destrucciones, la sobreconstrucción de hoteles, el exceso de basura, los desperdicios de agua, entre otros tantos daños típicos del turismo, se requiere de manera urgente una implementación en las leyes existentes y la



aplicación de las medidas del principio de las tres R's en una mayor cantidad de empresas hoteleras.

3.2.- Eco-gestión hotelera

Cada vez son más los hoteles que cuelgan en sus puertas la etiqueta de ecológicos. El término de turismo sostenible fue entrando poco a poco, con timidez, hasta convertirse en lo que es hoy en día: Una alternativa vacacional seguida por cada vez más personas. Tal ha sido su aceptación en el mundo que el término ya ha sido definido por la Real Academia de la Lengua Española, como aquel turismo "con el que se pretende hacer compatibles el disfrute de la naturaleza y el respeto al equilibrio del medio ambiente".

Esta idea nació ya que las empresas hoteleras tienen altos niveles de contaminación que pueden ser reducidos en gran parte si se toma conciencia de ello. Una empresa que cuida sus niveles de contaminación y trabaja a la par con el medio ambiente puede incluso disminuir sus costos energético y de agua, los cuales son altísimos. Son esta una de las muchas ventajas que se tiene al trabajar en pro del medioambiente.

La mejora de la gestión medioambiental de un hotel puede suponer pequeños cambios en las instalaciones y en el comportamiento de los empleados que se hace extensivo a los clientes. Esta gestión debe adaptarse a las expectativas de los clientes, de modo que no se les propongan cambios en sus hábitos de comportamiento mayores de los que están dispuestos a aceptar, ya que en caso contrario podría afectar a su apreciación del servicio que se les ofrece.



Universidad Austral de Chile

Escuela Administración Empresas de Turismo

Es necesario que se haga partícipe a los clientes de las acciones que se están llevando a cabo en la empresa hotelera, incluso de aquellos objetivos en los que ellos pueden participar, de esta manera se asegura su predisposición a cooperar.

Los profesionales de la gestión hotelera sustentable en países en vías de desarrollo, a veces quedan limitados, sin poder realizar correctamente la gestión por falta de apoyo de grandes instituciones como es el gobierno y autoridades locales. Un triste ejemplo de falta de cooperación por parte del gobierno es un hotel de cadena internacional en la capital del país en África del Oeste. El hotel aplica un sistema de gestión ambiental, ya estandarizados en todos sus hoteles de cadena. El hotel parece un oasis y da un buen ejemplo de eco-hotelería, en medio de los depósitos de basura que se encuentran a sólo dos cuadras del hotel.

Es por esto que una gestión hotelera orientada al desarrollo sustentable, busca que toda la operación del hotel, conjuntamente con todas las autoridades, instituciones relacionadas, empleados del hotel, proveedores, arquitectos, ingenieros y todos los interesados en la naturaleza, motiven y orienten a un pensamiento de “Conciencia Ecológica” en las acciones y en el comportamiento de todas las comunidades en el mundo.

En conclusión, se podría decir que la sobrevivencia del medioambiente, de la Hotelería y Turismo depende de la Conservación de ambos (Eberhardt H. Rues, 1992).



3.3.- Lineamientos y/o Principios de Eco-gestión hotelera

La conciencia ecológica en la gestión hotelera persigue tres objetivos principales:

- Participación en la búsqueda de soluciones prácticas.
- Aplicación y desarrollo de medidas preventivas de conservación.
- Concientización para la conservación.

A continuación se describirá de forma analítica los diferentes sistemas de eco-gestión hotelera que se basa en el principio de las tres R's: reducir – reciclar – reusar. Este principio pone énfasis en la eficiencia de energía, la reducción de consumo de agua, la reducción de basura y la mantención de la calidad del medio ambiente.

La eco-gestión hotelera está directamente relacionada con lo que el documento “Cuidemos nuestro planeta” (“Caring fot the earth”) especifica: “los gobiernos, organizaciones y las industrias deberían trabajar en conjunto para asegurar que el turismo esté debidamente planeado y regulado, para controlar su impacto hacia la naturaleza y mantener sus recursos básicos”.

El hotel o empresa que se orienta y que participa en pro del medio ambiente, no se limita, al contrario, abre nuevas oportunidades en el mercado y hace a la vez innovaciones y acciones que motivan positivamente a los empleados y clientes.

La conservación del medio ambiente no significa en ningún caso límite de crecimiento, sino una necesidad y requerimiento para el mercado económico en todo el mundo. Por eso el hotel que se orienta ecológica y cualitativamente, puede fácilmente adquirir un nuevo mercado y tener una ventaja importante ante la competencia que sólo piensa económica y cuantitativamente. (Rues, 1997)



3.3.1.- Áreas donde actúa la Eco-gestión

A continuación se detallarán los tópicos o áreas donde se puede trabajar con Eco-gestión dentro de una empresa hotelera:

3.3.1.1.- Gestión y Ahorro de Energía

La energía es la partida más importante, después de la de personal, en el presupuesto de un hotel, llegando a representar un valor próximo al 20% de los gastos totales (nuevamente sin incluir los gastos de personal). De este gasto una partida que oscila entre los 2/3 y las 3/4 partes corresponde a electricidad, dentro de ésta el aire acondicionado supone en verano una parte sustancial. Por lo tanto, cualquier actuación en este campo puede representar grandes ahorros económicos.

Cualquier establecimiento hotelero tiene la posibilidad de, aplicando unas sencillas actuaciones, disminuir su factura energética, que además de representar una acción medioambientalmente positiva, siempre implica una rentabilidad económica adicional en un plazo más o menos largo. Por otra parte, la gestión ambiental puede llegar a convertirse en un factor diferenciador con respecto a la competencia.

Las medidas y cambios para reducir los consumos de energía, especialmente el de la iluminación, no requieren mayor inversión en dinero, sino sentido común y conciencia de conservación. Las empresas dentro de la industria hotelera, sí pueden tener un sistema de administración de energía y así disminuir los costos de consumo de iluminación en un 30 % y más.

En relación al párrafo anterior podríamos mencionar como ejemplo de ahorro energético al Hotel Ritz-Carlton Santiago, que realizó un sistema de ahorro energético que le ofreció la compañía de electricidad, con lo que se ahorra 50



millones de pesos anuales, que corresponden a un 30% de ahorro con respecto a cuentas anteriores.

Los tres grandes apartados de consumo energético de un hotel son los concernientes a la iluminación, la calefacción y la refrigeración. Evidentemente las márgenes de ahorro energético varían sensiblemente si nos encontramos en la fase previa a la construcción del hotel o si éste ya se encuentra construido, sin haberse seguido pautas conservacionistas.

Este ahorro en la energía empleada para iluminación, calefacción y refrigeración y servicios, no sólo incide en una disminución del gasto, sino que además contribuye a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y al mantenimiento de los recursos naturales.

a) Prácticas de Gestión en Iluminación

Los expertos consideran que en cualquier hotel existe siempre una gran capacidad de ahorro de energía, que pueden llegar a reducir hasta en un 40% la factura energética. Entre las medidas de sencilla incorporación sin necesidad de disminuir de provocar penumbras de mal efecto se encuentran:

- Utilización de bombillas de bajo consumo, temporizadores y sensores de presencia para reducir las necesidades de iluminación.
- Incorporación de sistemas de desconexión centralizados en las habitaciones, que desconectan la energía eléctrica cuando el huésped está ausente.
- Sustitución de tubos fluorescentes tradicionales de 38 mm de diámetro por los nuevos de 26 mm de diámetro, que consumen un 10% menos.



- La decoración puede crear ambientes y aumentar la reflexión de paredes, techos y especialmente de las luminarias, estas últimas en especial deberán permanecer siempre limpias para mantener su grado de reflexión.
- Consultar con un técnico la situación de la instalación eléctrica, las secciones de hilo inferiores a las previsiones de consumo suelen aumentar el consumo.
- Aprovechar al máximo la luz natural y sólo utilizar la artificial como complemento.

b) Prácticas de Gestión en Calefacción y Aire Acondicionado

En determinadas zonas geográficas el aire acondicionado puede representar la cuarta parte de la factura eléctrica. Por lo tanto su optimización a la temperatura adecuada al uso que le esté dando a la zona puede suponer considerables ahorros, dado que un aumento o disminución de la temperatura en 1°C puede suponer un menor o mayor gasto del 5% en el consumo.

En el caso de la calefacción, aunque los beneficios económicos no suelen ser importantes, también cabe un gran margen de ahorro, además de los beneficios ambientales de modificar el sistema de calefacción hacia los que utilizan como combustibles aquellos con menores emisiones contaminantes.

Entre las actuaciones de sencilla implementación en el campo de la calefacción y del aire acondicionado cabe destacar:

- Doble acristalamiento, que reduce las pérdidas de calor en invierno y las necesidades de refrigeración en verano.



- Instalación de películas reflectantes en las ventanas de mayor insolación en verano.
- Separación de la zona de entrada y salida de las del resto del edificio mediante acristalamiento para el mismo fin.
- Utilización de termostatos para el control optimizado de la temperatura en las distintas dependencias en función de la hora del día.
- Organizar las áreas climatizadas de forma que sea posible cerrar aquellas que se encuentren desocupadas. Asigne las habitaciones de forma que facilite este punto.
- Durante los meses que sea necesario tener calefacción, tratar de mantener la temperatura en los márgenes del confort (aproximadamente 20°C durante el día y 16°C a lo largo de la noche).
- La mantención periódica (mensual) de filtros, serpentines, etc., en un sistema de climatización disminuye el consumo de forma sustancial (hasta un 10%).
- También debe limpiarse y purgar regularmente los radiadores.

3.1.1.2.- Gestión y Ahorro del Agua

El agua representa uno de los gastos principales de funcionamiento de un hotel, que puede llegar a alcanzar la cifra del 15% de los gastos corrientes. Siendo además un recurso tan escaso en muchos lugares del planeta, que en algún lugar puede llegar a hacer inviable la expansión de la actividad hotelera. (www.geoscopio.com)



Universidad Austral de Chile

Escuela Administración Empresas de Turismo

Por término medio, el habitante de un país desarrollado viene a consumir unos 50 litros de agua diarios en su higiene personal, cifra que casi puede llegar a multiplicarse por diez para la pernoctación de un cliente en un hotel.

Con las nuevas tecnologías de reducción del gasto y un buen programa de gestión de agua, es posible reducir hasta la mitad el consumo de agua por huésped y noche. Estos ahorros, además de influir directamente en la factura del agua, también hacen disminuir los gastos de depuración de las aguas residuales.

Para ello, el primer paso es la identificación de aquellas instalaciones donde se llevan a cabo los mayores consumos y que suelen ser: cocinas, cuartos de baño, lavandería, riego de jardines y piscina. La instalación en ellas de contadores, y su revisión semanal, permite la pronta detección de fugas o averías.

Algunas de las prácticas de más sencilla implementación en la gestión de un hotel son las siguientes:

- En la lavandería y en las cocinas utilizar las lavadoras y lavaplatos a carga completa.
- En las cisternas antiguas o estanques de W.C., colocar un par de botellas de agua para disminuir su capacidad.
- Instalar nuevas cisternas de doble descarga e indicar cómo funcionan.
- Colocar dispositivos que limiten la presión del agua en las duchas y difusores en los lavamanos.
- Elegir grifos temporizados o de activación por célula en las zonas de servicios comunes.
- Plantar césped y plantas que no requieran grandes cantidades de agua.
- Utilizar dispositivos de riego de bajo consumo.



- Controlar los periodos de riego con un temporizador que mida la humedad del suelo.

La mayor parte de las aguas suministradas a un hotel, terminan convertidas en agua residual, en algunos casos esa proporción se aproxima al 95%. En la mayoría de los casos estas aguas podrían ser sometidas a un proceso de depuración que las convirtiese en aptas para otros usos. Como podría ser en rellenar piscinas, riegos, etc.

Además, con el fin de garantizar la idoneidad sanitaria del agua utilizada, es práctica frecuente en el sector hotelero añadir sustancias químicas al agua, cuya eliminación durante la depuración de las aguas residuales, suele ser todavía más costosa que el precio inicial de esas sustancias.

Por lo tanto, un buen programa de gestión de aguas residuales puede reportar un doble beneficio económico, dado que además de reducir el volumen de compuestos químicos que se añaden al agua, sin afectar las condiciones sanitarias del agua, disminuye posteriormente los gastos de su depuración.

3.3.1.3.- Gestión y Minimización de Residuos

En poco más de una década las cantidades de residuos municipales acumuladas en Europa se han incrementado un 50%. Este problema está llevando, en las sociedades más avanzadas, a una tendencia hacia el aumento en las tarifas de recogida de residuos.

Se calcula que en el sector hotelero el embalaje de los productos representa el 35% de su volumen y el 10% de su peso. Esto tiene una doble incidencia económica, puesto que se paga el costo del embalaje y posteriormente su recogida como basura.



En la actualidad, existen todo un programa a nivel estatal dirigido a la prevención y minimización de residuos a los que se acogen numerosas empresas y que, en sus diferentes facetas, tiene que ser conocido por la mayor parte de los proveedores de un hotel.

3.3.1.4.- Prácticas de Gestión

Los expertos estiman que un hotel con un buen programa de gestión de residuos, en el que lógicamente deben estar implicados los proveedores, pueden llegar a alcanzar un volumen de residuos, por huésped y noche, que sea la cuarta parte del generado por un hotel de similares características, que no contase con este programa de gestión.

Algunas de las prácticas de más sencilla implementación en la gestión medioambiental de un hotel son las siguientes: (www.geoscopio.com)

- Disponer de contenedores de vidrio, papel y pilas, para los clientes. En las dependencias internas debería haber también para metal, cartón y residuos orgánicos (restos de comida y residuos verdes de jardín).
- Además, en las cocinas y servicios generales deberán disponer de envases para aceite y grasas de cocina y para residuos peligrosos, respectivamente.
- Al efectuar las compras del hotel evitar los grandes embalajes o acordar con el proveedor un sistema para su devolución.
- Elegir siempre productos a granel o en envases grandes, que además suponen un ahorro dado que se compran en mayores cantidades.
- En el restaurante, evitar en la medida de lo posible, los envases individuales y los productos de usar y tirar.



- Crear una conciencia, entre el equipo encargado de las compras, por la adquisición de productos con varios ciclos de utilización en lugar de los de un único uso, en especial en el caso de las botellas retornables.
- Sustituir los productos de aseo individuales (jabón, champú, gel, entre otros) por dispensadores.
- Utilizar papel reciclado (blanqueado sin compuestos clorados y con un 50% de fibras reciclada), tanto para el uso interno como para folletos publicitarios o informativos.

3.3.2.- Eco-gestión en el área de habitaciones

La división de pisos generalmente tiene el mayor consumo de agua, energía y de productos químicos de limpieza, dentro de un hotel. A este consumo se le agrega el consumo de agua y energía que ocupan los huéspedes ya que la que ocupan estos es muy distinta a la cantidad que se ocupa en su casa particular, un ejemplo claro de esto es que las duchas se ocupan más tiempo y más a menudo, se usa el aire acondicionado aún cuando no se requiere y se exige el cambio de toallas y sábanas a diario.

De ninguna manera este análisis debe ser tomado como una crítica hacia los huéspedes hoteleros sino como un análisis real.

Este análisis servirá para conocer los problemas de algunos desperdicios de agua y de energía y también para encontrar soluciones prácticas a estos problemas que afectan enormemente al medio ambiente.



Universidad Austral de Chile

Escuela Administración Empresas de Turismo

Lo positivo es que cada vez los huéspedes están más concientes de que la responsabilidad de conservación debe compartirse entre huéspedes, gerentes y empleados del hotel.

El área de habitaciones puede trabajar con eco-gestión en los diversos ítems, que son los principales que le competen:

- Ahorrar energía.
- Ahorrar en agua.
- Comprar y usar productos y materiales eco-gradables.
- Disminuir y reciclar basura.



Universidad Austral de Chile
Escuela Administración Empresas de Turismo

CAPÍTULO IV

**Propuesta de medidas de eco-gestión para el
área de habitaciones: análisis aplicado a dos
hoteles de diferente categoría en los destinos
Villarrica-Pucón**



4.1.- Justificación de la elección de los hoteles en estudio

Cada año, los balnearios de Villarrica y Pucón, ubicados en la IX^a Región, atraen la atención de miles de visitantes de nuestro país y del mundo, que buscan olvidarse del estresante ritmo de vida de las grandes ciudades para sumergirse en unas vacaciones plenas de entretenimiento, aventura y descanso.

Tales destinos tienen muchas características en común, y a la vez poseen cualidades únicas que permiten que la oferta turística sea más variada, de tal manera que pueden satisfacer diversas necesidades y aspiraciones de los visitantes.

Claro ejemplo de ello es que la oferta turística no termina con el verano, puesto que durante el invierno aparecen por la zona aquellos deportistas y fanáticos del frío y la nieve, del vértigo y la velocidad, que ven superadas sus expectativas aventureras en los faldeos del volcán Villarrica, por cierto, el más activo de Sudamérica.

4.1.1.- Villarrica

Enclavada en las riberas del lago del mismo nombre y a un costado del nacimiento del río Toltén, esta ciudad comparte su nombre con dos grandiosas e imponentes bellezas naturales: el lago y el volcán.

Ubicada a 85 kilómetros de la capital regional, Temuco, Villarrica se ha caracterizado siempre por ser un centro operacional para los turistas debido a su ubicación intermedia entre Pucón y localidades cercanas y a los innumerables servicios e infraestructura que posee. Esto lo diferencia marcadamente de Pucón,



donde algunos servicios sólo funcionan durante la temporada de verano, mientras que en Villarrica lo hacen todo el año.

Esta ciudad tiene un carácter muy particular y a la vez heterogéneo. Indiscutiblemente, la etnia mapuche, se encuentra latente a través de su gente y su cultura; la presencia de la comunidad alemana producto de la inmigración posterior a la pacificación de la Araucanía; la comunidad árabe presente en el comercio de la ciudad y el criollo, resultante de una mezcla de todos los anteriores, lo que ha dado como resultado una gente muy cariñosa y atenta con el visitante, preocupada por el crecimiento de su comuna y respetuosa de sus raíces. Sus habitantes la consideran como la “puerta abierta al turismo del sur”. (www.gochile.cl).

4.1.2.- Pucón

Inserto en la precordillera y a los pies del volcán Villarrica, esta pequeña ciudad llega a triplicar su población en cada estación estival. Se ubica a 27 kilómetros de Villarrica y en su jurisdicción comunal se encuentran los más variados y excelsos atractivos turísticos de la zona: termas, parques nacionales, lagos y lagunas, ríos correntosos, centro de esquí, etc. (www.gochile.cl).

El potencial turístico del lugar tuvo su reconocimiento máximo con la construcción en 1934 del Gran Hotel Pucón, marcando el inicio de una actividad que poco a poco llevaría a situar a la ciudad como uno de los balnearios más apetecidos de la zona sur y del país.

Se podría pensar que Pucón está hecho, más que para sus habitantes permanentes, para los turistas. El gran auge inmobiliario de los últimos años con



la construcción de lujosos condominios, hoteles y edificios comerciales, sólo lo confirman.

Un hecho digno de destacar es el esfuerzo que la comunidad puconina realiza para que su ciudad no pierda el encanto y la identidad que la modernidad trae consigo. Esta voluntad se ve reflejada claramente al uniformar ciertos criterios de construcción, al igual que publicitarios. Los letreros de neón están casi absolutamente eliminados, hoy día, estos son de madera nativa y piedra volcánica, al igual que hoteles, casas y condominios.

Esto ha llevado a que sus propios habitantes consideren a su comuna como "ecológica", realizando actividades comunitarias tendientes a educar a la gente, y en especial a sus niños, a proteger y cuidar su principal fuente de trabajo e ingresos.

El motivo por el cuál se han elegido estos dos destinos es porque como ya se mencionó en párrafos anteriores, Villarrica y Pucón son 2 balnearios de mucha atracción turística donde anualmente reciben gran cantidad de turistas, sobre todo en temporada estival. Con respecto a la elección de los hoteles, se escogió a Hotel del Lago debido a que en su categoría es representativo del universo de hoteles cinco estrellas de Pucón y a la vez, Hotel el Ciervo es representativo en la categoría 3 estrellas de la ciudad de Villarrica. Otro factor importante que influyó en la elección de los hoteles, es que reciben clientes nacionales y extranjeros, y son estos últimos los más exigentes en el tema de conservación medioambiental. Y el último factor, no de menor importancia, es mi cercanía al lugar, ya que he vivido y trabajado durante varios años en esta zona.



4.2.- Propuesta de eco-gestión para el área de habitaciones

A continuación, de acuerdo a la información recopilada, se elaboró una propuesta de ecogestión para el área de habitaciones de hoteles cinco y tres estrellas de las ciudades de Villarrica y Pucón. Se propusieron un conjunto de medidas y buenas prácticas orientadas hacia la ecogestión del área de habitaciones de los hoteles en estudio. Estas medidas se proponen ejecutar dentro de un período determinado de tiempo por las empresas en estudio.

Se pretende que con la implementación de esta propuesta, las actividades que se realicen dentro de área de habitaciones estén en concordancia con el respeto al medio ambiente. Para ello se ha modificado en ciertos aspectos su gestión básica de funcionamiento, sustituyendo equipos e instalaciones por otros menos contaminantes, de bajo impacto ambiental, y que a la vez producen un considerable ahorro.

Las medidas de gestión ambiental recomendadas se clasifican en los siguientes ítems:

- consumo de energía eléctrica.
- consumo de agua.
- tratamientos de desechos.
- uso de productos de limpieza.

Se dan a conocer diferentes medidas medioambientales, separadas por los ítems anteriormente nombrados, que es factible de realizar por el departamento de pisos de los hoteles en estudio. Estas medidas se propone realizarlas en cierto período de tiempo dependiendo del caso (hotel) que sea. Estas medidas



se pueden realizar a corto plazo; que es un período que comprende hasta 8 meses, medio plazo hasta 2 años y largo plazo sería hasta 5 años.

También está la opción “Sí Aplica” y “No Aplica”, esta se refiere a casos donde ya se están realizando estas medidas o al contrario no se podrán aplicar debido a alguna razón puntual, como podría ser una inviabilidad técnica y/o financiera, por ejemplo.

4.3.- Departamento de habitaciones o pisos

El departamento de Habitaciones o Pisos de un establecimiento hotelero tiene encomendado el trabajo de mantener en óptimas condiciones, siguiendo los estándares de calidad propios de la empresa, las distintas habitaciones y áreas de servicios.

Este departamento se caracteriza por tener el mayor consumo de agua, de energía y de productos químicos de limpieza dentro de un hotel.

4.3.1.- Ahorro de Energía Eléctrica

Se propone dar a conocer medidas básicas de un sistema de administración de energía en el área de habitaciones de empresas hoteleras. Se enfatizará en ahorros en el ámbito económico que esto puede producir y a la vez en la reducción del consumo energético. También es muy importante orientar a la empresa hotelera cómo y dónde se pueden lograr los posibles ahorros y reducciones energéticas (Rues, 1993).



La energía eléctrica ocupada por un hotel se puede desglosar en dos partes:

- Iluminación.
- Calefacción y climatización.

4.3.1.1.- Iluminación

Según Rues, ambientalista hotelero, la Iluminación es el mayor potencial de ahorro. Es por esto que se debe actuar sobre este tema ya que es sencillo y a la vez económico.

Existen numerosas causas de desperdicios energéticos que se podrían evitar si se tuviera una mayor conciencia medioambiental donde se le diera un mejor aprovechamiento al recurso energético, sin incurrir en grandes inversiones, entre las que se cuentan:

- Cuando se utiliza más luz de la que realmente se necesita.
- Cuando la luz del día no se está aprovechando.
- Cuando la luz está encendida y no se está aprovechando.
- Cuando los diseños de iluminación son ineficientes para el lugar.
- Cuando se quiere iluminar un objeto que se encuentra a mucha distancia de este.

Todas estas malas prácticas se podrían evitar si gerentes, empleados y huéspedes toman realmente conciencia y son personas ecológicamente educadas. Es más, las soluciones son tan simples como: apagar luces cuando no se necesiten, reducir niveles de iluminación, instalando un sistema de iluminación eficiente y que a la vez tenga también un control periódico.



Universidad Austral de Chile

Escuela Administración Empresas de Turismo

A continuación se presenta la tabla N°1, que da a conocer las medidas que se pueden realizar en el área de habitaciones, en lo que a iluminación respecta.

Como ya se mencionó anteriormente, estas medidas son propuestas dentro de un periodo ya determinado de tiempo, que se refiere al corto, mediano y largo plazo.

Tabla N°1: Medidas de ahorro energético en iluminación.

Medidas de ahorro energético	Aplicable a Hotel del Lago					Aplicable a Hotel el Ciervo				
	Corto plazo	Medio plazo	Largo plazo	No aplica	Si aplica	Corto plazo	Medio plazo	Largo plazo	No aplica	Si aplica
Cambiar de lugar artefactos de electricidad que no sean necesarios, ya que el nivel de iluminación excede las necesidades reales.	X						X			
Instalar Dimmers o lámparas eficientes.					X	X				
Apagar la luz cerca de ventanas, ya que es ahí normalmente donde se encuentra la luz natural.	X					X				
Hacer revisiones normales cada cierto periodo de tiempo para verificar que no esté alguna conexión en mal estado.					X	X				
Reducir las actividades de limpieza nocturna, especialmente durante invierno. Aprovechar la luz del día.	X					X				
Mantener la limpieza ante todo en artefactos y conexiones eléctricas, ya que el polvo y suciedad en general obstruye la nitidez de la iluminación. Limpieza periódica de artefactos de iluminación (ampolletas y lámparas)	X					X				
Reemplazar lámparas incandescentes por Lámparas Fluorescentes y Lámparas Fluorescentes Compactas, en áreas de servicio y algún lugar en la habitación que lo permita.	X						X			
Instalar lámparas de bajo consumo y sensores de presencia para reducir las necesidades de iluminación en pasillos (sin que se pierda el confort)					X		X			
Apagar televisores si no se encuentra el huésped en la habitación. (Ronda de inspección camarera)	X					X				
Instalar nuevos controles de alta eficiencia, como son sensores de ocupación, relojes automáticos, entre otros.		X						X		
Incorporación de sistemas de desconexión centralizados en las habitaciones, que desconecten la energía eléctrica cuando el huésped está ausente. Por ejemplo, llaves magnéticas para ingresar a la habitación que son las que conectan la energía en la habitación.					X				X	
Evitar sobrecargas en la lavadora, ya que minimiza el lavado apropiado y reduce el ciclo de vida del equipo.	X					X				

Fuente: Elaboración Propia

* Para todas estas medidas es recomendable realizar un estudio técnico económico.



4.3.1.2.- Calefacción y climatización

Al igual que la iluminación se puede ahorrar hasta un 30% si existe un sentido común entre gerentes, empleados y huéspedes. (Rues, 1997).

El impacto ambiental que generan los equipos de aire acondicionado convencionales está prácticamente resuelto con la nueva tecnología. Ahora los refrigerantes tienen una composición química libre de cloro carbonos, aunque algunos aún los contienen el ciclo de vida, en este caso, de estos componentes no es tan largo para alcanzar a la capa de ozono. Los refrigerantes dañinos con el tiempo se han vuelto más caros, trayendo consigo una escasez de ellos en el mercado, otros ya no se fabrican y los demás su vida útil terminará y dejarán de operar. Estas características, y las eficiencias en cuanto a energía de los equipos modernos, hacen deficientes a los equipos convencionales.

Existen distintos tipos de equipos de calefacción y climatización donde su principal función sería proveer de aire fresco controlando así el frío, calor y humedad.

Debe existir una relación muy importante entre calor, ventilación, aire acondicionado, la protección del edificio y la iluminación, por las siguientes razones que se presentan en la tabla N° 2 de medidas propuestas que viene a continuación.

Tabla N°2: Medidas para ahorro de calefacción y climatización.

Medidas para ahorro de calefacción y climatización.	Aplicable a Hotel del Lago					Aplicable a Hotel el Ciervo				
	Corto plazo	Medio plazo	Largo plazo	No aplica	Si aplica	Corto plazo	Medio plazo	Largo plazo	No aplica	Si aplica
Fijar temperatura de equipos de aire acondicionado, referencia de temperatura ambiente, 22° o 24° Celsius. Se recomienda la utilización con control centralizado.					X				X	
La protección del edificio es importante ya que si las paredes exteriores están bien aisladas o protegidas no es necesaria tanta calefacción para calentar el edificio.					X			X		
Instalar ventanas del tipo termo panel, que reducen las pérdidas de calor en invierno y las necesidades de refrigeración en verano.					X		X			
Instalación de películas reflectantes en las ventanas de mayor insolación durante la temporada de verano.			X					X		
Organizar las áreas climatizadas de forma que sea posible cerrar aquellas que se encuentren desocupadas. Para esta medida debe existir una buena coordinación en la asignación de habitaciones.	X					X				
El sistema de calefacción que se implante debe funcionar en óptimas condiciones, ya que es ahí cuando se consume la menor cantidad de energía. El sistema debe ser operado eficientemente.	X						X			
Durante los meses que sea necesario tener calefacción, tratar de mantener la temperatura en los márgenes del confort, aproximadamente 20° C durante el día y 16° C a lo largo de la noche.	X					X				
Limpiar regularmente radiadores					X	X				
Utilizar aire fresco y natural cuando la temperatura lo permita, o sea abrir ventanas para dejar subir el aire caliente y dejar entrar el aire fresco.	X					X				
Implementar un programa de mantenimiento preventivo donde se vigilen termostatos, filtros de aire, velocidad de ventiladores, válvulas y bombas de agua.	X					X				

Fuente: Elaboración Propia



4.3.2.- Ahorro de Agua

El agua es un recurso natural para la humanidad y para todas las empresas. Como ya es sabido las reservas de agua a nivel mundial han disminuido y es por esto que su consumo correcto es responsabilidad de todos.

El consumo de agua en los hoteles es enorme, por ejemplo: en una habitación con un 95% de ocupación promedio al año, se consumen entre 5000 y 6000 litros de agua al año, obviamente que estos datos varían dependiendo de la ocupación, tamaño de la habitación, si hay tina o ducha y los hábitos de baño que tiene cada cliente (Rues, 1993).

En la hotelería, grandes cadenas internacionales han demostrado que sí se puede ahorrar el consumo y la energía (agua caliente) del agua, sin pasar a llevar la comodidad de los huéspedes y sin afectar el prestigio del hotel. Los ahorros de consumo de agua varían entre 15% y 50% de acuerdo al tamaño de cada hotel (Rues, 1993).

La tabla N°3, sobre medidas de ahorro en agua, propone diferentes prácticas a realizar para así poder evitar en parte, el gran consumo que en el área de habitaciones de los hoteles en estudio existe.

Al igual que en el tema energético se debe realizar un estudio técnico económico para verificar su viabilidad.



Tabla N°3: Medidas de ahorro de agua

Medidas de ahorro en consumo de agua	Aplicable a Hotel del Lago					Aplicable a Hotel el Ciervo				
	Corto plazo	Medio plazo	Largo plazo	No aplica	Si aplica	Corto plazo	Medio plazo	Largo plazo	No aplica	Si aplica
Revisar los tanques de almacenamiento y tuberías de agua, ya que estos son compactos y herméticos, para así eliminar goteras y fugas de agua.	X					X				
Instalar accesorios para conservación de agua, como son las cabeceras de ducha que reducen el consumo de agua de un 30 a un 50% y tienen un flujo de agua entre 10 y 12 litros, a diferencia de las antiguas que consumen entre 20 y 30 litros.	X						X			
Instalar llaves tipo reducción de agua en los lavamanos, ya que estas reducen el consumo de agua en un 50%, y además ahorran el consumo de energía para el uso de agua caliente.	X						X			
Colocar reguladores que presionen los W.C con botón de ahorro, donde si se presiona suavemente sólo consumen 3 o 4 litros y otros normalmente 9 litros.	X								X	
En cisternas antiguas de W.C., colocar un par de botellas de agua o ladrillos para disminuir su capacidad.				X						X
En baños públicos instalar sensores de ocupación	X						X			
Concienciar al huésped y al empleado sobre el uso razonable de agua., se pueden colocar avisos donde se informe sobre el tratamiento que se le está dando al recurso agua en la empresa y así hacerlos parte de esta gestión.	X					X				
Examinar y ajustar la caldera de agua, o sea realizar un mantenimiento periódico para evitar accidentes y formación de costras que bajan el rendimiento de producción de calor.	X					X				
Reducir la temperatura de agua caliente, frecuentemente el suministro de agua caliente es más caliente de lo que normalmente se requiere y cuando el agua llega a la llave se debe mezclar con agua fría.	X					X				
Instalar un sistema activo de paneles solares para el precalentamiento y calentamiento de agua.		X						X		

Fuente: Elaboración Propia



4.3.3.- Aseo y limpieza del área de habitaciones

El aseo y limpieza de esta área es muy importante, ya que normalmente cada habitación es aseada por lo menos dos veces en el día y la cantidad de productos de limpieza que se necesitan son muchos y en distintas variedades. Debido a que en las habitaciones hay pisos, murallas, mobiliario, baños, terrazas, etc., donde se ocupan diferentes productos para distintos mobiliarios que existen. Normalmente estos productos son tóxicos como cloro y fosfato. Es por esto que se recomienda ocupar productos y materiales eco-agradables o biodegradables.

El buen uso que se debiera dar con los productos de limpieza en ningún caso podría afectar la higiene del área en cuestión. Y es muy importante tener claro que en cuanto a limpieza del hotel no se puede ahorrar. Es por esto que es necesario saber que los productos eco-agradables son menos agresivos que los productos extra fuertes y, además, su resultado de limpieza es similar. Hay productos de limpieza biológicos que son considerados eco-agradables.

La tabla N°4, se refiere a las diferentes medidas que se pueden llevar a cabo en la limpieza del área de habitaciones para así poder disminuir el consumo de productos tóxicos para el medio ambiente.

Tabla N°4: Medidas para utilizar productos de limpieza

Medidas para utilizar productos de limpieza	Aplicable a Hotel del Lago					Aplicable a Hotel el Ciervo				
	Corto plazo	Medio plazo	Largo plazo	No aplica	Si aplica	Corto plazo	Medio plazo	Largo plazo	No aplica	Si aplica
Evitar productos de limpieza que contengan cloro, fosfato o sulfato. La limpieza del área de habitaciones se puede hacer con detergentes suaves o jabones biodegradables que son especialmente confeccionados para la limpieza de esta área.	X					X				
Para la limpieza de baños y W.C se puede hacer con vinagre blanco o productos a base de limón.	X					X				
Minimizar productos químicos en fumigación, ya que estos aparte de dañar el medio ambiente, dañan la salud del hombre.	X					X				
Evitar las pastillas de desodorante en los W.C.	X					X				
Usar productos de limpieza en envases retornables, donde normalmente se rellenan estos envases de 1 litro. Estos envases se deben rotular con el contenido del producto y no se deben cambiar.	X					X				
No usar productos agresivos de limpieza en tuberías, ya que estos no solamente dañan el medio ambiente, sino que también dañan las tuberías sanitarias. Las tuberías se pueden destapar mecánicamente con destapador o espiral de tubo.	X					X				
Implementar una campaña de eco conciencia con el lavado de ropa blanca y toallas dentro del área de habitaciones. Este se debe hacer sólo cuando realmente es necesario. Esta campaña ha dado excelentes resultados en grandes cadenas hoteleras lo que ha reducido entre un 30 y 50% el consumo de agua y del producto de lavado. La literatura que va impresa en estos carteles informativos (en papel reciclado) se resume de la siguiente manera: "Toalla en el piso o tina: favor de cambiarla Toalla colgada: favor de no cambiarla"					X	X				
Con la ropa de cama se podría realizar algo similar al de toallas. "Almohada en el suelo: favor de cambiar sábanas". Obviamente todo esto claramente explicado con un texto en el velador, donde se explique el porqué de esta medida.	X					X				

Fuente: Elaboración Propia



4.3.4.- Desechos o basuras que se extraen de una habitación

El uso inapropiado de los desechos en las empresas hoteleras se ha convertido en el mayor enemigo del medio ambiente. La hotelería produce la mayor cantidad de desechos dentro del sector del turismo.

Los resultados alcanzados desde los años 90, por disminuir los desechos innecesarios no sólo han representado un ahorro para la empresa hotelera sino que además ha contribuido a la conservación del medio ambiente.

La disminución de basura, no implica un costo alto por inversión, sino una conciencia ecológica y buena voluntad por parte de hoteleros, empleados y clientes.

Los papeles representan la mayor parte de desechos en el departamento de habitaciones, como son también botellas y restos de comida.

La clasificación de desechos típicos en un hotel se podrían agrupar en 4 grandes grupos, que a la vez esta agrupación también es la misma que se debe hacer para el área en estudio (habitaciones), ya que todos estos desechos se encuentran normalmente en una habitación, unos más que otros de todas maneras. La agrupación es la siguiente:

- **Materiales orgánicos** (Biodegradables) Reusables: Plantas, hojas, restos de comida, madera natural y troncos. Estos materiales se pueden usar como abono, comida para animales, leña, reciclados, etc.



Universidad Austral de Chile
Escuela Administración Empresas de Turismo

- **Materiales no orgánicos** (No Biodegradables) Reciclables: Papeles, vidrios (botellas), cartones, metales y plásticos. Sus posibilidades de reutilización podría ser reciclar este tipo de materiales.
- **Materiales y equipos especiales:** Refrigeradores (minibar), equipos de aire acondicionado, ventiladores, televisores, radios, despertadores, baterías y textiles. Estos materiales para lo único que se podrían ocupar es para rellenos de espacio y lo que aún esté vigente para donaciones, como es el caso de textiles.
- **Materiales de construcción:** Ripio (ladrillos, placas de concreto), madera. Estos materiales para reuso se deberían separar para moler o reciclar y también sirven para relleno.

Además se pretende que toda la papelería informativa que se encuentre en la habitación sea de material reciclado.

A continuación se da a conocer la tabla N° 5, que se refiere al tratamiento de basuras o desechos dentro de una habitación y las medidas para la disminución de éstas.

Tabla N°5: Medidas para tratar y disminuir los desechos en habitaciones

Medidas para tratar y disminuir los desechos en habitaciones	Aplicable a Hotel del Lago					Aplicable a Hotel el Ciervo				
	Corto plazo	Medio plazo	Largo plazo	No aplica	Si aplica	Corto plazo	Medio plazo	Largo plazo	No aplica	Si aplica
Instalar 3 basureros en cada habitación: un basurero que cumpla la función para desechar materiales no orgánicos, como es el caso de papeles, vidrios, plásticos, etc. Y 2 basureros en el baño, uno para materiales orgánicos y otro para desechos diversos y obviamente los 2 con bolsas plásticas. Esto debe ir con un texto motivador, donde se explique el porqué de estos 3 basureros en la habitación.	X					X				
El carro de limpieza que ocupan las camareras o mucamas deberá llevar por lo menos 3 recipientes para vaciar los desechos de los distintos grupos mencionados anteriormente.	X					X				
En los offices de las camareras usar 3 tipos de recipientes para los diferentes tipos de recipientes, estos pueden ser de distintos colores y de modelos atractivos para facilitar el trabajo de ellas.	X					X				
Evitar los empaques individuales en cuanto a amenities se refiere, ojala el jabón, shampoo, bálsamo se encuentre en dispensadores de 1 litro, para así comprar estos en grandes cantidades y sólo se tenga que rellenar estos dispensadores.	X					X				
Los dulces o chocolates que se dejan a los huéspedes durante la cobertura deben ir en porciones individuales y sólo deben llevar un envoltorio, ya sea en papel o cartón.	X					X				
Evitar todo tipo de materiales desechables en el baño, evite vasos plásticos y reemplácelos por vidrio.	X					X				
Usar papel higiénico reciclado en W.C, ya que el consumo de papel en los W.C es una de las medidas de mayor impacto, en cuanto a consumo de papel se refiere.	X					X				
En la calidad de la cama no se debe ahorrar, se recomiendan los colchones que permiten una aireación anatómica y que son rellenos con materiales naturales como algodón, lana de oveja y resortes finos.		X						X		

Elaboración Propia



4.4.- Ejecución de la Propuesta

Se pretende que con la implementación de esta propuesta, las actividades que se realicen dentro del área de habitaciones estén en concordancia con el respeto al medio ambiente. Para ello se ha modificado en ciertos aspectos su gestión básica de funcionamiento, sustituyendo equipos e instalaciones por otros menos contaminantes, de bajo impacto ambiental y que a la vez producen un considerable ahorro.

Las empresas en estudio, al implementar esta propuesta, asumen su compromiso a favor del desarrollo y de la prestación de servicios de alta calidad, de una manera ambientalmente consciente con el fin de reducir los impactos negativos en el medio ambiente y de generar satisfacción en sus usuarios.

Además, las empresas que se involucren en este proyecto deben alentar y reforzar en sus empleados una cultura de calidad centrada en el medio ambiente, basada en la determinación de proveer información y servicios que sus clientes les soliciten.

Para obtener la imprescindible colaboración e integración de los clientes, es necesario que estén debidamente informados sobre el programa ambiental del establecimiento. A la llegada se puede entregar al cliente un folleto donde se describan las acciones ambientales que están realizándose en el establecimiento específicamente en el área de habitaciones e invitarle a colaborar en la protección del medio ambiente con actividades sencillas. Opcionalmente, y aunque sea menos efectivo, se puede considerar el dejar dicho folleto en la habitación junto al directorio de servicios. También se puede colocar folletería en el hall del hotel u otro lugar por donde circulen normalmente las personas hospedadas, en donde se ubicarán los objetivos que se han fijado, las herramientas para llevarlos a cabo,



etc. Todo de forma entendible para el público en general y en diferentes idiomas si es necesario.

También, es necesario, para lograr un verdadero desarrollo sustentable, que toda la cadena de proveedores y servicios asociados a los hoteles en estudio, incorporen paulatinamente criterios ambientales, o sistemas de gestión propios, de lo contrario estaríamos realizando esfuerzos aislados que no redundarían en el bien común, social y natural.

Con respecto a la aplicación de esta propuesta se llevará a cabo en una primera etapa a un nivel gerencial, debido a que son ellos los que se deben convencer y entender para así poder implementarlo. En una segunda etapa se llevarán a cabo talleres informativos y educativos con el nivel intermedio y operativo de las empresas en estudio. La tercera etapa corresponderá a la aplicación de las medidas propuestas y se respetará el plazo fijado para cada hotel. Y en una cuarta etapa se evaluará la eficacia de cada medida ejecutada para poder saber el comportamiento y hacer correcciones en el caso que sea necesario.

4.4.1.- Primera etapa

En esta etapa se deben concienciar los gerentes, directores o dueños del hotel que las prácticas ambientales y sociales responsables se traducen en beneficios para las empresas, el medio ambiente y la comunidad mundial. La aplicación de prácticas ambientales y sociales adecuadas es una decisión empresarial sensata, ya que éstas no sólo reducen costos y mejoran la imagen, sino que garantizan el atractivo permanente de un destino para los viajeros.



4.4.2.- Segunda etapa

Establecer equipos de trabajo compuesto por el personal de niveles intermedios y operativos será lo más importante en esta etapa, donde cada equipo tendrá una misión diferente con respecto a la ejecución de la propuesta. El director o gerente del hotel debe nombrar a alguien que se responsabilice junto con la dirección y en el que se deleguen responsabilidades de liderazgo y seguimiento de la gestión ambiental.

A los equipos de trabajo se les solicitará las siguientes actividades, a modo de familiarizarse con los procesos nuevos que se implantarán.

- Realizar un estudio pormenorizado de las prácticas vigentes en el hotel, identificando posibilidades de mejora y estableciendo prioridades de acción. Ese estudio debería abarcar el uso de la energía y del agua, la gestión de los residuos y la utilización de productos químicos, las relaciones con la comunidad y el impacto ambiental potencial en la zona.
- Directores y Gerentes deben colaborar con el personal y otros interlocutores pertinentes en la elaboración y publicación de una declaración de misión, normas, metas y un plan de acción de carácter medioambiental y social.
- Designar a un representante o un grupo concreto del personal para que se ocupe de cada elemento del plan de acción e informar al grupo de trabajo al respecto. Impartir instrucciones claras sobre el modo de alcanzar cada objetivo.
- Instruir al personal acerca de las metas y las actividades mediante orientaciones, sesiones informativas, circulares, programas de incentivos, evaluaciones del rendimiento y otros métodos.



Universidad Austral de Chile

Escuela Administración Empresas de Turismo

- Comunicar las metas y las actividades a los huéspedes y asesorarles sobre el modo de contribuir a reducir el impacto ambiental y apoyar los proyectos de conservación local y desarrollo comunitario.
- Examinar periódicamente si se han cumplido los objetivos y evaluar los éxitos y fracasos.
- Aprovechar la información recabada durante las evaluaciones periódicas para revisar la política, las metas y el plan de trabajo y determinar los cambios que deben introducirse.
- Informar periódicamente al personal, a los huéspedes y a la comunidad local del progreso de sus actividades y reconocer los méritos de las personas que contribuyan a los logros.

4.4.3.- Tercera etapa

Se refiere a la ejecución en sí de la propuesta, ya que los comités de trabajadores ya sabrán de que se trata la propuesta y son ellos los mejores informados para la correcta ejecución, debido a que han estado trabajando en las áreas donde se van a realizar los cambios y entienden perfectamente el por qué de éstos.

Se puede incentivar a los diferentes comités por el logro de metas con beneficios para ellos y la empresa.

Esta etapa se realizará respetando los tiempos mencionados en las tablas de medidas.



4.4.4.- Cuarta etapa

En la segunda etapa se eligió un comité encargado de la supervisión y evaluación, donde su tarea principal es la elaboración de informes mensuales acerca de la propuesta.

Cuando ya se hayan implantado o ejecutado todas las medidas se elaborará un informe final, donde se especifique el beneficio que aportó cada medida y los tiempos en que se realizó.



Universidad Austral de Chile

Escuela Administración Empresas de Turismo

CONCLUSIONES



V.- CONCLUSIONES

- El turismo se ha transformado en una de las actividades económicas más importantes del mundo, considerando los ingresos generados, el número de puestos de trabajo creados, el movimiento de personas, etcétera; pero esto significa que los impactos de la actividad, a partir del consumo de recursos y de la producción de desechos, también van en aumento.
- El desarrollo sostenible parte de la premisa según la cual las condiciones medioambientales que encuentra cualquier actividad productiva antes de su proceso, deben mantenerse igual después de éste, para de esta forma garantizar que en la atención de las necesidades de la generación actual no estemos comprometiendo la posibilidad de que generaciones futuras satisfagan las suyas.
- La aplicación de las medidas de manejo medioambiental en la hotelería no es un lujo ni resulta una pérdida económica para las empresas, todo lo contrario. La sostenibilidad y la competitividad de la industria hotelera moderna pasa por la aplicación de las medidas ambientales en sus instalaciones.
- La publicidad que se genera cuando las prácticas son inadecuadas puede menoscabar la reputación del hotel y ocasionar pérdidas de explotación. En cambio, las buenas prácticas ambientales pueden convertirse en una herramienta eficaz de comercialización en un mercado cada vez más internacional de huéspedes que buscan destinos ambiental y socialmente responsables.



Universidad Austral de Chile

Escuela Administración Empresas de Turismo

- La adopción de prácticas ambientales y sociales adecuadas permite mantener la calidad del entorno del hotel, mejorando así la experiencia global de los huéspedes y aumentando el apoyo de las autoridades públicas y las comunidades vecinas. Los hoteles que no protejan el medio ambiente y la cultura estarán contribuyendo a la destrucción de los verdaderos atractivos de los que depende su éxito, en particular una atmósfera limpia, agua salubre y un entorno sano y hermoso.
- El sector hotelero, al igual que el resto de las empresas de la industria del turismo, sólo tienen razón de ser en la medida en que el turista se interese por la naturaleza, los atractivos culturales, etc. Es decir, por los elementos que generan la intención de llegar y permanecer en un lugar. Por lo tanto, sería poco sensato que los empresarios del ámbito turístico en general y del sector hotelero en particular, no contribuyeran con la preservación y el equilibrio del ambiente y la sociedad local.
- La concienciación ambiental del personal del establecimiento es la clave para el éxito de una política ambiental adecuada en los hoteles. Ninguno de los objetivos de protección medioambiental puede ser llevado a cabo si quienes trabajan en el hotel no están plenamente identificados con la labor de conservar y mejorar la calidad del ambiente. Por tal motivo es necesario que todos los sectores reciban educación ambiental que les permita comprender y adquirir estos hábitos. Todo el personal del establecimiento debe tener conocimiento de todos los objetivos que se establezcan, para



Universidad Austral de Chile

Escuela Administración Empresas de Turismo

que puedan informar debidamente a los clientes cuando estos soliciten información sobre el tema. Cualquier empleado puede ser el receptor del comentario de un cliente y debe ser capaz de darle una respuesta adecuada.

- En relación al trabajo específico ya realizado, se puede concluir que existe poca educación medioambiental en los 2 hoteles visitados. Existe sólo el interés por parte de gerentes por realizar cambios en su gestión. Pero hasta hoy día no se ha ejecutado como correspondería que se hiciera. No existe un pensamiento ecológico al respecto.
- Se observa un mayor interés en adoptar estas prácticas en el hotel de 3 estrellas, debido a que sienten que sus clientes son cada vez más exigentes en el tema medioambiental.
- Se concluye además, que los puntos críticos donde es factible realizar con mayor urgencia esta gestión orientada al cuidado del medio ambiente, son los siguientes: energía eléctrica, consumo de agua, utilización de productos químicos y reciclaje de basura.



VI. - **BIBLIOGRAFIA**

- Ceballos-Lascurain, Hector (1996) "Tourism, Ecotourism and Protected Areas". Gland, Switzerland IUCN –The World Conservation Union
- Crosby, Arturo (1993) "Desarrollo Sostenible en el medio rural". CEFAT, Madrid.
- Casanueva, C., Garcia, J. y Caro, F. (2000) "Organización y Gestión de Empresas Turísticas. Ediciones Pirámide, Madrid.
- Deffis, Armando (2000) "Ecoturismo Categoría 5 estrellas". Editorial Bosch, Barcelona
- Del Reguero, Miguel (1994) "Ecoturismo, nuevas formas de turismo en el espacio rural". Editorial Bosch Turismo, Barcelona
- Documento, 2001-2005 "Chile País que produce limpio". Gobierno de Chile.
- Martínez, F.J. y Solsona, J. (2000) "Alojamiento Turístico Rural". Editorial Síntesis, Madrid.
- Molina, Sergio (1998) "Turismo y Ecología". Editorial Trillas.
- OMT, (1998) "Introducción al Turismo". Edita Organización Mundial de Turismo, Madrid.
- Pérez de las Heras, Mónica (2003) "La guía del Ecoturismo". Ediciones Mundiprensa.
- Rues, Eberhardt H. (1992) "Eco-hotel Management". Sunracer Publications, Tucson, Estados Unidos.
- Wearing, S. y Neil, J. (1999). "Ecoturismo. Impacto, tendencias y posibilidades". Editorial Síntesis, Madrid.
- Williams, Lake Forest District Tourism Opportunities Study ARA/KPMG Consulting LP Final Report – April 2001 Appendix F, bajo el título



Universidad Austral de Chile

Escuela Administración Empresas de Turismo

“Profiles of North American and European Ecotourist”, basado en estudios de HLA/ARA en 1994 .

Referencias de Internet

- www.world-tourism.org
- www.omt.com
- www.funlode.org
- www.europa.eu.int/environment/news/efe/pdf
- www.accor.com
- www.greenhotelclub.com
- www.seremisalud9.cl
- www.aguasaraucaña.cl
- www.ilo.org
- www.conama.cl
- www.atinachile.cl
- www.turistel.cl/noticia_turismo/main
- www.tursus.smandes.gov.ar/pbph.html
- www.investigadores.uncoma.edu.ar/plan_desarr_turistico/Bahía_Blanca2.html
- www.ase.org/content/article/detail/1359
- www.law.ufl.edu/conservation/pdf/iso_14001.pdf
- www.geoscopio.com/medioambiente/temas/sector_hotelero/index.php
- www.gochile.cl/html_s/Pucon/reportaje.asp



Universidad Austral de Chile

Escuela Administración Empresas de Turismo

Anexos



A continuación se dan a conocer los resultados obtenidos del diagnóstico en terreno y las entrevistas realizadas en ambas empresas. Además del análisis de los organismos públicos visitados.

A.1.- Ficha de Evaluación de Establecimientos de Alojamiento

1. Nombre del Establecimiento:	Hotel del Lago Resort & Casino	Hotel El Ciervo
2. Ubicación:	Miguel Ansorena 23, Pucón	General Körner 241, Villarrica
3. Localización:	Centro de la ciudad	Centro de la ciudad
4. Tipo de establecimiento:	Hotel	Hotel
5. Categoría:	5 estrellas	3 estrellas
6. Período de Funcionamiento:	Todo el año	Todo el año
7. Tipo de clientes / segmentación:	Nacional y extranjero	Nacional y extranjero
8. N° de habitaciones:	82 habitaciones, 52 m²	13 habitaciones, 25 m²
9. Servicios básicos disponibles en la habitación:	Energía eléctrica, agua potable, TV cable, equipo de música, internet, calefacción central, aire acondicionado, frigobar, baño con ducha y tina	Energía eléctrica, agua potable, TV cable, calefacción central en mal estado y estufas eléctricas, baño con ducha.
10. Calidad Instalaciones en habitación:	De lujo y modernas	Aceptable y antigua
11. Calidad Instalaciones Sanitarias:	De lujo y modernas	Aceptable y antigua
12. Trabaja con ecogestión:	No	No
13. Realiza prácticas medioambientales en ciertas áreas:	Sí	No
14. Demuestra interés por ejecutar propuesta medioambiental:	Sí	Sí
15. Infracciones o multas por impacto medioambiental:	No	No
16. Porcentaje de ocupación anual:	45%	60%
17. Cantidad de empleados en departamento de pisos:	15	5



Universidad Austral de Chile

Escuela Administración Empresas de Turismo

Es necesario destacar los porcentajes de ocupación anual de ambos hoteles, para así estar al tanto, de la cantidad de huéspedes promedio anuales que se hospeda en hoteles 5 estrellas en la ciudad de Pucón y en hoteles 3 estrellas de la ciudad de Villarrica. Cabe destacar que Hotel de Lago posee un 45% promedio anual (2005). En relación a hoteles de similar tamaño y categoría la situación es similar. Hotel el Ciervo posee un 60% de ocupación anual, es importante destacar que posee sólo 13 habitaciones y que la realidad hotelera en Villarrica es bastante más reducida en cuanto a camas que Pucón. Es por esto la diferencia de promedios.

La situación actual que presentan ambos hoteles con respecto a su gestión medioambiental es de un nivel bajo, sobre todo el Hotel el Ciervo que no tiene optimizados sus procesos de gestión a diferencia de Hotel del Lago, que sí ha incorporado algunas medidas de eco gestión por el solo hecho de obtener un ahorro en los diferentes consumos, ya sea en agua o en energía eléctrica.

Además, es importante señalar que Hotel el Ciervo, por recibir mayor cantidad de público extranjero demuestra un mayor interés en incorporar medidas medioambientales en su gestión. Hotel del Lago al recibir principalmente clientes nacionales aún no siente tan fuerte la necesidad de incorporar prácticas medioambientales en su gestión.



A.2.- Entrevista Tipo a Gerentes de Hoteles en estudio

¿Cree que es importante la implantación de una propuesta de ecogestión dentro del hotel?

HDL¹: Sí, creo que podría ser bastante beneficioso en temas de imagen y costo par a el hotel.

HEC: Sí, de todas maneras que es importante orientar la gestión del hotel hacia la conservación medioambiental.

¿Considera usted que sería necesario para su hotel trabajar a favor del medio ambiente y la conservación?

HDL: Considero que sería necesario ya que Pucón está con una serie de proyectos que trabajan a favor del medio ambiente, cada año se está vendiendo más como destino ecológico, y las empresas que pertenecen al destino deberían ir para allá también.

HEC: Sí, yo estoy a favor de la conservación del medio ambiente y creo que no sólo hoteles deben trabajar a favor de éste, sino todas las empresas de diferentes rubros, debido a la contaminación que estos producen

¿Se trabaja con ecogestión dentro del hotel o en un área específica?

HDL: Últimamente se trató de reciclar la basura proveniente de la cocina, pero no nos dio mucho resultado debido al poco apoyo que brindó el personal.

HEC: No, pero el interés por mi parte al menos está.

¹ HDL: ¹ HDL: Hotel del Lago HEC: Hotel el Ciervo



Universidad Austral de Chile
Escuela Administración Empresas de Turismo

¿Cuáles son las medidas medioambientales que realizan dentro del hotel?

HDL: Se trató de hacer reciclaje de basura y con el tema del alcantarillado siempre hacemos más de lo que se exige por ley, protegiendo así el recurso agua.

HEC: No realizamos.

¿Existe preocupación por los desechos o basura que genera el hotel? ¿Qué medidas realizan para su tratamiento?

HDL: Sí, es preocupante la cantidad de basura que nuestro hotel genera, es por esto que se ha tratado de realizar un reciclaje, al menos con la basura que se genera en la cocina.

HEC: Existe la preocupación pero la verdad que no se ha hecho nada al respecto.

¿Es elevado el consumo energético dentro de su hotel?

HDL: Sí, muy elevado.

HEC: Sí, el consumo energético es alto y sobretodo en invierno con la calefacción ya que usamos estufas eléctricas.

¿Realizan prácticas medioambientales acerca del ahorro energético? ¿Cuáles son?

HDL: Hemos comprado lámparas eficientes para ciertos lugares del hotel y en el área de lavandería en temporada baja se trabaja en horarios específicos donde hoy es mas económica la energía eléctrica.

HEC: No.



¿Existe un alto consumo en agua?

HDL: Sí, es elevado.

HEC: Sí.

¿Qué medidas realizan al respecto para disminuir el consumo?

HDL: En agua no se ha realizado ninguna medida para evitar su alto consumo.

HEC: La única medida que hemos hecho para bajar el consumo en agua es poner unos ladrillos en los tanques de los W.C.

¿Cree que existe preocupación de parte de organismos públicos y gubernamentales acerca del cuidado y preservación del medio ambiente?

HDL: No, considero que aún no existe preocupación por parte de organismos gubernamentales a excepción del municipio que hace 3 años comenzó a trabajar en proyectos medioambientales, pero no se han reflejado aún ya que me imagino que deben ser a largo plazo.

HEC: No, en ningún caso existe preocupación.

¿Cómo cree que reaccionarían los huéspedes si al hotel que están acostumbrados a llegar comienza a trabajar con ecogestión? ¿Apoyarían el proyecto?

HDL: Pienso que nuestros huéspedes nacionales reaccionarían bien siempre y cuando no se perdiera la comodidad y confort que están acostumbrados, de ellos creo que un 50% nos apoyaría incluso. Los huéspedes extranjeros que vienen de países desarrollados apoyarían en un 100%, debido a que ellos están acostumbrados en sus países a trabajar en tema de conservación medioambiental.



Universidad Austral de Chile

Escuela Administración Empresas de Turismo

HEC: Los huéspedes extranjeros apoyarían muy bien el proyecto debido a la educación medioambiental que ellos tienen, a diferencia de los chilenos que tiene una gran falta de educación medioambiental.



A.3.- Entrevista Tipo a jefes de mantención de hoteles en estudio

¿ En relación al consumo de energía eléctrica, se reacondicionó la luz de los cuartos de manera que se empleen focos fluorescentes compactos?

HDL: Sí, en algunas habitaciones se han instalado lámparas fluorescentes, si nos ha ayudado a disminuir bastante el consumo.

HEC: No se ha realizado pero está en nuestros planes poder hacerlo.

¿Las camareras abren las cortinas y persianas para usar luz natural cuando limpian las habitaciones?

HDL: Sí.

HEC: Sí, ya que se aprovecha también de ventilar la habitación.

¿Se entrena a las amas de llaves para que cambie el termostato a una temperatura específica después de que el huésped se ha ido?

HDL: Sí, es la idea que lo hagan, por lo menos está puesto dentro de sus tareas a realizar.

HEC: En el hotel no tenemos calefacción central, pero cuando la camarera hace una habitación las estufas eléctricas quedan apagadas, sólo minutos antes que el huésped ingrese a la habitación este se enciende.

¿Se revisa que las ventanas estén cerradas cuando está prendido el aire acondicionado o la calefacción?

HDL: Sí.

HEC: Sí.



Universidad Austral de Chile
Escuela Administración Empresas de Turismo

¿Las camareras desempolvan los focos de luz regularmente?

HDL: Sí, por un tema de higiene se trata de hacer regularmente.

HEC: No.

¿Cuentan los tanques de los WC con control de llenado?

HDL: No

HEC: No, porque son muy antiguos pero en los estanques se han instalado unos ladrillos que disminuyen en aprox. 4 litros.

¿Existe algún proyecto para reemplazar WC estándar con modelos de bajo consumo de agua?

HDL: Sería ideal poder realizarlo pero aún no se ha hecho el estudio económico para ver su factibilidad, pero yo lo he propuesto en varias oportunidades.

HEC: No, porque la construcción antigua que el hotel posee no me lo permite, tendríamos que cambiar completamente el diseño de los baños, ya lo consulté con un constructor. Es por esto que al final decidimos instalar los ladrillos.

¿Hay cabezas de regaderas de bajo consumo instaladas en todos los baños de habitaciones?

HDL: No.

HEC: No.

¿Se da la alternativa a los huéspedes de volver a usar las toallas al día siguiente?

HDL: Sí, esa es una medida que ha dado resultados favorables en lo que a ahorro de agua respecta.



Universidad Austral de Chile
Escuela Administración Empresas de Turismo

HEC: No.

¿Se reportan las fugas de agua inmediatamente al departamento de mantenimiento?

HDL: Sí, de todas maneras.

HEC: Sí.

¿Las habitaciones de los huéspedes cuentan con dispensadores rellenables de champú, bálsamo, jabón, etcétera, en lugar de envases individuales?

HDL: No, usamos envases individuales de plástico. (Botellitas)

HEC: No.

· Si no es así ¿hay planes para instalarlos poco a poco?

HDL: No

HEC: No

Si se usan envases individuales ¿se donan los envases parcialmente usados a organizaciones de caridad locales?

HDL: Los envases no se donan debido a que las mismas botellitas son rellenadas para poder usarlas nuevamente.

HEC: No, las botellitas se botan al momento de aseo de la habitación.

¿Los shampoos y jabones están hechos a base de productos vegetales?

HDL: No.

HEC: La verdad no sé.



Universidad Austral de Chile
Escuela Administración Empresas de Turismo

¿Cuentan las habitaciones con contenedores de reciclaje?

HDL: No, sólo tenemos 2 basureros por habitación, uno en la habitación y otro en el baño.

HEC: No, sólo tenemos los típicos basureros.

¿El papel higiénico es de material reciclado?

HDL: No

HEC: No

¿Las amas de llaves emplean toallas de tela en lugar de toallas de papel?

HDL: Sí, para la limpieza y secado de artefactos ya que no deja pelusas.

HEC: Se usan ambas, toallas de tela y toallas de papel.

¿La papelería del hotel está hecha de materiales reciclados?

HDL: No.

HEC: No.



Universidad Austral de Chile
Escuela Administración Empresas de Turismo

A.4.- Visita a Organismos Públicos y Gubernamentales

Se visitaron cuatro organismos públicos que se relacionan con la actividad medioambiental que deben realizar los diversos hoteles. La razón de elección de estos 4 organismos, fue por entender mejor su gestión, ya que están directa e indirectamente relacionados con los hoteles en estudio.

a) Departamento de Aseo y Ornato Municipalidad de Pucón

Se realiza una visita al Departamento de Aseo y Ornato para consultar sobre la gestión que el departamento realiza con respecto al retiro de residuos sólidos domiciliarios (basura).

El encargado del departamento Sr. Rubén Zapata, informa que a diario pasa un camión de la municipalidad retirando los residuos sólidos que allí se encuentran. Señala que en los meses de temporada baja se retira un tercio de la basura que se retira en temporada alta y para tener una idea del flujo de residuos en temporada de verano, se informa que se retira un camión diario de residuos sólidos del Hotel del Lago.

Estos residuos sólidos se depositan en el vertedero de Pucón, el cuál no cumple con las normas sanitarias correspondientes, debido a que el tratamiento que allí se efectúa es precario.

Los residuos muchas veces son una clara señal de las deficiencias en la gestión, dadas las características y volumen de desperdicios generados. Por ejemplo, la existencia de un número considerable de empaques en la basura puede derivarse de la adquisición de productos de insumo al por menor, en vez de



Universidad Austral de Chile
Escuela Administración Empresas de Turismo

al por mayor. Esta compra de productos en pequeñas cantidades sale más costosa y genera más residuos por el empaque (que además ocupa espacio y tiempo en su manejo en la empresa). Asimismo, una alta presencia de materia orgánica en la basura puede ser síntoma de faltas en la planificación de las compras y en el manejo del almacenamiento.

La separación de los residuos orgánicos puede ser ventajosa para establecimientos con amplias áreas verdes: con la materia orgánica se generan alimentos para animales y compost como abono, estos aspectos resultan económicamente interesantes.

Bajo criterios ambientales, la reducción de los residuos generados es importante ya que el turismo en temporada alta, es uno de los principales generadores de residuos sólidos en la zona de Villarrica y Pucón, según informó el encargado de Aseo y Ornato, aumentando la cantidad de desechos a depositar entre 30% y 50%. Como Pucón no cuenta con rellenos sanitarios modernos con instalaciones de ingeniería ambiental, como es el de Villarrica, toda la basura es depositada en el vertedero causando considerables impactos ambientales.

b) Planta de Tratamiento de Aguas Servidas de Pucón

La planta de tratamiento de aguas servidas de Pucón se encuentra en operaciones desde principios del año 2000, siendo una de las plantas más modernas de la zona. Según trabajadores de la planta hay estudios donde se demuestra que esta obra ha significado un verdadero aporte a la descontaminación del Lago Villarrica. Esta planta posee capacidad para tratar las aguas servidas hasta el 2008 y ya están los proyectos para comenzar con su ampliación para los años restantes.



Universidad Austral de Chile

Escuela Administración Empresas de Turismo

La planta de tratamiento de aguas servidas de Villarrica se encuentra en construcción, pero los medios de comunicación comentan que la planta que se está construyendo es de tipo tratamiento primario con asistencia química, sin procesamiento biológico, lo que constituiría una contravención a lo que se comprometió en el Plan de Desarrollo aprobado por la Superintendencia de Servicios Sanitarios consistente en una planta de del tipo Lodos Activados, que es la calidad mínima requerida para entregar agua sin contaminación al río Toltén, que es un río turístico que vive de la pesca deportiva y que afectaría a la vez varias otras comunas que se encuentran en su trayecto.

Aquí nuevamente se demuestra poca cooperación por parte de organismos públicos, a pesar de que la acción conjunta del plan de inversión de plantas de tratamiento de aguas servidas y la entrada en vigencia de normas de calidad de aguas permitirá que, de aquí al fin del mandato del Presidente Ricardo Lagos, hayamos recuperado gran parte de los recursos de agua dulce del país. Ya están comprometidas las inversiones sanitarias para el año 2006, lo que permitirá pasar del 35% de las aguas servidas tratadas en el 2001 a más de un 95% el 2010. A esto se añade la pronta entrada en vigencia de la norma para cursos de agua superficiales continentales, como son ríos y lagos y la elaboración de la norma para aguas marinas. La CONAMA, se preocupará de fiscalizar esta gestión junto a otros servicios públicos y actores directamente involucrados. Además de la descontaminación de las aguas, aparece también en el proyecto avanzar en mecanismos público-privados que estimulen el uso racional del recurso agua. Donde se apoyará a los organismos competentes en las acciones conducentes a un manejo integrado de las cuencas.



Universidad Austral de Chile
Escuela Administración Empresas de Turismo

Es considerable la gestión que realiza la CONAMA y los Servicios Públicos, sin embargo a diario se presentan situaciones como es el caso de la planta de tratamiento de aguas servidas que está en construcción en Villarrica, que no cumple con la normativa que propuso desde un principio.

Es por esto, que se reafirma la débil gestión de fiscalización por parte de los organismos involucrados.

c) Relleno Sanitario de Villarrica

Este proyecto comenzó a funcionar hace 5 años en la ciudad de Villarrica, se encuentra en el sector Putúe que se ubica a unos 2,5 Km. de la zona urbana de Villarrica camino a Loncoche. Este relleno sanitario pertenece a la Constructora Villarrica que se preocupa de gestionar proyectos medioambientales. Lo principal de este relleno sanitario es que está construido con una membrana de alta densidad que impide que se infiltre el percolado a la tierra o napa subterránea. Funciona desde el año 2000 y se pretende hacer funcionar hasta el año 2028 en 10,00 hectáreas de tierras. Al lado de este relleno sanitario, existe un antiguo basural, que nunca se cerró, es absolutamente descontrolado y precario.

En el vertedero autorizado se depositan mensualmente cerca de 1.000 toneladas de residuos sólidos domiciliarios. Este vertedero le da un fin útil a sus basuras fabricando ladrillos para construcción hechos con el percolado que eliminan las basuras.



d) Servicio de Salud

El Servicio de Salud de Villarrica exige ciertos requisitos de Saneamiento Ambiental que se podrían resumir en el siguiente párrafo:

Que la construcción sea sísmica, en lo posible de material incombustible, que posea vías de escape con puertas amplias que permitan una fácil evacuación, que tenga un lugar especial para acopio de basuras en espera de recolección municipal.

Es requisito también para establecimientos de alojamiento que las habitaciones posean luz natural, las ventanas deberán abrir como mínimo el 50 % de su superficie. Deben existir también servicios higiénicos independientes para ambos sexos en recepción. Además poseer baños por cada cuatro habitaciones y uno mínimo por piso. Los baños para el personal son requisito conforme al decreto N° 745/92.

Estos serían los requisitos que exige el Servicio de Salud para poder poner en marcha cualquier establecimiento de alojamiento que se encuentre dentro del núcleo urbano.

De acuerdo a información recopilada por el Servicio de Salud, se puede mencionar que existe un débil compromiso con temas medioambientales. Debido a que sus exigencias son muy generales y poco específicas en el cuidado y conservación del medio ambiente. Sus requisitos son básicos.



Universidad Austral de Chile
Escuela Administración Empresas de Turismo

A.5.- ISO 14001

¿Quien diseñó la ISO 14001?

ISO o la Organización Internacional para Standardización.

¿Quién es ISO?

ISO es una corporación privada conformada por compañías privadas. ISO incluyó estándares nacionales de 147 países. Sin embargo, ISO **no** es una organización gubernamental.

La misión original de ISO incluyó hacer estándares internacionales entre negocios de esta manera se buscó una compatibilidad y estandarización entre los productos que van de un país a otro. Por ejemplo, el uso de estándares asegura que un cerrojo fabricado en un país funciona con la tuerca fábrica en otro país

¿Qué es ISO 14001?

ISO 14001 representa un cambio muy grande de los estándares técnicos a estándares “genéricos” que es decir estándares que se pueden aplicar a cualquier compañía por que los estándares solo tienen que ver con como la compañía que maneje su funcionamiento y no con el producto que produce.

ISO 14001 son normas internacionales sobre gestión ambiental tienen como finalidad proporcionar a las organizaciones los elementos de un sistema de gestión ambiental efectivo, que puede ser integrado con otros requisitos de gestión para ayudar a las empresas a conseguir algunos objetivos ambientales y económicos.



Un sistema de este tipo capacita a la empresa para establecer y evaluar la eficacia de los procedimientos para fijar una política y objetivos ambientales.

¿Quién tiene potestad para certificar que una compañía cumple con ISO 14001?

Una compañía puede certificarse ella misma o incluso ser certificada por un compañero de negocios. De todos modos, este tipo de certificación tiene poco valor por sus intereses. Por lo tanto, la mayoría de compañías buscan la certificación de un tercero. El tercero certificador debe cumplir con estándares de imparcialidad. Compañías privadas o entidades sin fin de lucro puede convertirse en certificador. Para ser un certificador aprobado esta compañía debe ser acreditada.

Las entidades que acreditan los certificadores son usualmente institutos nacionales estandarizados de ISO. Estas entidades acreditadas deben acreditar de acuerdo a las reglas de IAF (Internacional Accreditation Forum).

¿La certificación asegura resultados óptimos?

No. La certificación de este conjunto de técnicas de gestión ambiental no asegura por sí sola la obtención de resultados óptimos.



Universidad Austral de Chile
Escuela Administración Empresas de Turismo

La obtención de estos resultados óptimos depende de cada empresa y sus alcances de inversión tecnológica es decir su aporte económico, y la posibilidad de adquirir la tecnología de punta.

Además, debemos tener muy presente que en dichas empresas el personal son seres humanos por lo cual existirán errores.

¿Cuál es la diferencia entre el ISO 9000 y el ISO 14001?

La aplicación de los distintos elementos del sistema de gestión difiere debido a los distintos elementos de gestión puede diferir debido a los distintos fines y a las diferentes partes interesadas.

El sistema de gestión de calidad (ISO 9000) tienen en cuenta las necesidades de los clientes, mientras que los sistemas de gestión ambiental se orientan a las necesidades de una amplia gama de partes interesadas y las necesidades de una amplia gama de partes interesadas y las necesidades en evolución de la sociedad relativas a la protección ambiental.

¿Cuales son los requisitos del ISO 14001?

Debe definirse una **política ambiental** de la organización que sea:

- a) Apropriada a la magnitud e impactos ambientales de sus productos, actividades servicios o producto
- b) Compromiso de mejora y continua prevención de la contaminación
- c) Cumplir con la legislación y reglamentación ambiental pertinente
- d) Documentada, implementada, mantenida y se comunica a todos los empleados



Universidad Austral de Chile
Escuela Administración Empresas de Turismo

La organización debe establecer y mantener un procedimiento para identificar y tener acceso a los requisitos legales y otros requisitos suscritos por la organización.

¿Cuál es el procedimiento que se sigue si no se cumple con la política ambiental o ISO 14001?

Dentro del sistema de gestión ISO 14001 encontramos un procedimiento interno que se sigue en caso de que no se cumpla con la política ambiental o ISO 14001. Si no se cumple, eso se llama una “no conformidad.”

No conformidad: se refiere a alguna emergencia que haya ocurrido o como el nombre lo indica algo no conforme con el sistema de gestión. Hay no conformidades “mayores” y “menores”. La entidad que hace la auditoria determina cuales no conformidades son mayores o menores.

Acción correctiva: se refiere a la acción que debe emprender la empresa para poder corregir el daño causado con esa no conformidad.

Acción preventiva: acción que se toma para que la no conformidad no vuelva repetirse.

¿Qué castigo hay por una compañía que tiene certificación de cumplimiento con ISO 14001 que en realidad no cumple con los requisitos?

Debido a que ISO 14001 es completamente voluntario y no tiene fuerza de ley, no hay castigos legales. Lo peor que puede suceder a la compañía es que pierda su certificación de ISO 14001. Pero ni eso pasa muy fácilmente porque la



Universidad Austral de Chile

Escuela Administración Empresas de Turismo

compañía recibe la oportunidad de corregir cualquier “no conformidad” es decir, cualquier incidente en que la compañía no cumple con leyes o su propia política ambiental



A.6.- Carta de Turismo Sostenible de Lanzarote

Estos son los 18 puntos, resumidos, de los que se compone la Carta del Turismo Sostenible adoptada en la Conferencia Mundial de Lanzarote.

1. El desarrollo turístico debe ser soportable ecológicamente a largo plazo, viable económicamente y equitativo desde una perspectiva ética y social para las comunidades locales.
2. El turismo tendrá que contribuir al desarrollo sostenible, integrándose en el entorno natural, cultural y humano.
3. El reconocimiento de las tradiciones de las comunidades locales, y el apoyo a su identidad, cultura e intereses deben ser referentes obligados.
4. La contribución activa del turismo al desarrollo sostenible implica la participación de todos los actores implicados en el proceso y a todos los niveles: local, regional, nacional e internacional.
5. La conservación, la protección y la puesta en valor del patrimonio natural y cultural representa un auténtico reto cultural, tecnológico y profesional.
6. La calidad debería ser objetivo prioritario.
7. El turismo debe integrarse (en él) y contribuir positivamente al desarrollo económico local.
8. Debe, así mismo, mejorar la calidad de vida de la población e incidir en el enriquecimiento sociocultural de cada destino.
9. La planificación integrada del turismo debe ser elaborada por gobiernos y autoridades competentes con la participación de ONG's y comunidades locales.
10. Es necesario investigar en profundidad sobre la aplicación de instrumentos ecológicos, jurídicos y fiscales que aseguren el uso sostenible de los recursos en materia turística.



Universidad Austral de Chile

Escuela Administración Empresas de Turismo

11. Las zonas más vulnerables ambiental y culturalmente y las hoy más degradadas recibirán ayuda financiera y técnica especial.
12. La promoción de formas alternativas de turismo y el fomento de la diversificación de los productos turísticos son garantía de estabilidad a medio y largo plazo.
13. Todos los sectores implicados deberán impulsar la creación de redes abiertas de investigación y difusión de conocimientos útiles en materia de turismo sostenible.
14. Una política turística de carácter sostenible requiere sistemas de gestión, estudios de viabilidad que permitan la transformación del sector, proyectos de demostración y otros de cooperación internacional.
15. La industria turística, en colaboración con los organismos y ONGs, debe diseñar marcos específicos de acciones positivas y preventivas.
16. Atención especial se prestará al transporte, el uso de energías y recursos no renovables, el reciclaje y la minimización de residuos en las instalaciones turísticas.
17. Es fundamental que se adopten y pongan en práctica códigos de conducta.
18. Deberán ponerse en práctica medidas para informar sobre el contenido y los objetivos de la Conferencia de Lanzarote.