GT 33: Teoría y praxis en turismo

Situación Diagnóstico en Buenas Prácticas de la Hotelería 3, 4 y 5 estrellas de Punta del Este

Prof. Adjunto Lic. Carlos Peña Gambetta

AET. otrocarlospe@gmail.com

Ay. T U T- Javinson Acosta

AET. javinsonacosta@gmail.com

Ay. Mariana Amoroso

AET. mardefondoturismo@gmail.com

Resumen:

Se presenta este resultado a modo de «Diagnóstico sobre aplicación de buenas prácticas ambientales y de accesibilidad universal en la oferta hotelera 3, 4 y 5 estrellas de Punta del Este». Es el resultado de la Encuesta realizada durante el año 2012 y 2013, a fin de conocer la situación de los hoteles de Punta del Este con respecto a la aplicación de buenas prácticas ambientales y de accesibilidad a iniciativa del Área de Estudios Turísticos (AET), tras haberse conformado un grupo de investigación radicado en Maldonado que tiene dentro de sus objetivos de trabajo atender las problemáticas de la región y dar respuestas a las necesidades del sector. En ese sentido interesa al AET estrechar vínculos con los distintos sectores económicos que participan del quehacer turístico, de manera de trabajar en colaboración en la búsqueda de un mejor posicionamiento del destino Punta del Este – Maldonado y de la optimización en su gestión. Para lograrlo se han comenzado a articular estas acciones investigativas que permitan atender a las inquietudes académicas, institucionales y empresariales en miras de lograr una superación en esta temática. Atendiendo a la idea-fuerza que: «Punta del Este es *ciudadestino* modelo en calidad de vida y sostenibilidad», el universo de estudio comprendido de este trabajo comprendió el abordaje de un total de 77 hoteles existentes en el destino, habiendo accedido efectivamente a la encuesta un total final de 55, o 77% en

valores relativos. Por lo dicho, atendiendo al paradigma de la sostenibilidad especialmente turística, un tema de gran interés para los investigadores del AET, que cobra una significación especial es integrar el concepto de «calidad» del destino de modo holístico en la oferta hotelera puntaesteña. El resultado ha permitido que los actores involucrados puedan tener una perspectiva general y objetiva de la situación, para que se convierta en referencia para un proceso de cualificación y superación, en esta primera aproximación a los aspectos de Accesibilidad y Sostenibilidad, logrando entonces una inicial base de datos para seguir desarrollando otras investigaciones de análogos intereses.

Sostenibilidad y Accesibilidad en la oferta hotelera de Punta del Este

Introducción

En el marco de la iniciativa del Área de Estudios Turísticos (AET) de conformar un grupo de investigación radicado en Maldonado en el Centro Universitario de la Región Este (CURE), que tiene dentro de sus objetivos por un lado afianzar el desarrollo descentralizado de grupos de investigación y docencia[1], y al mismo tiempo atender las problemáticas de la zona dando respuestas a las necesidades del sector turístico, se buscó conciliar el interés de los jóvenes investigadores –todavía estudiantes– , con temas de relevancia actual.

Por otra parte también estaba el interés de estrechar vínculos con los distintos sectores económicos que participan del quehacer turístico, de manera de trabajar en colaboración en la búsqueda de un mejor posicionamiento del destino, de la optimización en su gestión, al tiempo que se ayuda a la visualización de la carrera y a la inserción de los jóvenes profesionales.

El Tema

La visión que la Organización No Gubernamental (ONG) Cluster de Turismo de Punta del Este estableció, es: «Punta del Este es ciudadestino modelo en calidad de vida y sostenibilidad», y en tal sentido se explica:

> Relativo al concepto de Modelo en Calidad de Vida, que se ofrezca una cartera de productos turísticos asociados a lifestyle de entre otros (*lifestyle* mencionado en el diagnóstico del

[1] En función de los nombramientos de ayudantías para asignaturas, y ayudantías para la conformación del equipo de investigación, el equipo de trabajo coordinado por el Prof. Adjunto Carlos Peña, incluyó a los ayudantes Javinson Acosta y Mariana Amoroso. En virtud de que se debía llevar adelante un trabajo de relevamiento bastante arduo, se convocó a estudiantes interesados en participar desinteresadamente, por lo que cabe destacar la participación de los Bachilleres Carlos Cardozo y Camile Simonet, asimismo se coordinó el trabajo con el curso de Planificación Turística, por lo que los estudiantes de dicho curso participaron a partir de la realización de una práctica de relevamiento.

Cluster). Que conciban y promocionen un *way of life*; un *healthy life style tourism* para público de diferentes segmentos de edades, para una nueva realidad de Punta del Este.

Relativo al concepto de Modelo de Sostenibilidad, que la oferta turística estimule una demanda de calidad, enmarcada en los principios de sostenibilidad promoviendo un turismo sostenible en el sentido de que sean capaces de generar riqueza sin detrimento del patrimonio ambiental y socio cultural sino promoviendo su conservación y protección, con la mayor participación social en los beneficios.

En tanto esta visión, según la cual la *calidad* es un atributo distintivo e identitario para punta del este (pdele) y a la vez un norte, se consideró relevante aportar conocimiento pertinente para que el destino avance en esa proyección. Por lo expuesto se diseñó un trabajo que atendiera algunos de los aspectos involucrados, pero dentro de una estrategia de investigación de largo plazo.

Abordar este tema permitirá lograr una serie de datos e información, para que los actores involucrados puedan tener una perspectiva general y objetiva de la situación, que se convierta en referencia para un proceso de cualificación y superación continua.

Dos temas de gran interés, y que a su vez tiene una significación especial en cuanto a la calidad del destino, son los referentes a la sostenibilidad y accesibilidad, temas de especial interés de los integrantes del equipo de trabajo.

Finalmente, la mirada exploratoria que se plantea el trabajo, pretende ser un primer eslabón, en parte porque la información recabada se integra a una base de datos sobre uno de los sectores más representativos del negocio turístico, como es la hotelería, y en parte porque genera una estructura fundante para un seguimiento y profundización sobre el sistema turístico de Maldonado.

Delimitación

Establecido el interés por realizar una primera aproximación a la incorporación de los principios de la sostenibilidad, y la aplicación de recomendaciones en cuanto a la accesibilidad, como indicadores de calidad en la oferta turística, se debió acotar espacialmente el tema, ya que la «Constelación PdelE»[2] no deja de extenderse. Pero también el tema requería acotarse por el tamaño del universo a estudiar, ya que existe un número altísimo de hoteles en el destino.

Se consideró lo más apropiado considerar los hoteles de tres, cuatro y cinco estrellas registrados en las listas de la Intendencia Municipal de Maldonado y/o en el Centro de Hoteles Punta del Este, dejando de lado la delimitación espacial. En principio se consideró relevante las iniciativas de los hoteles de mayor jerarquía, los cuales deberían ser los que con mayor probabilidad tengan condiciones organizativas y de recursos para incorporar la Sostenibilidad y la Accesibilidad entre sus preocupaciones.

[2] El concepto de «constelación», hace referencia a la existencia de una estrella principal, para el caso P. del Este, pero que está acompañada de otras estrellas menores asociadas, como son Punta Ballena, La Barra, José Ignacio, por nombrar algunos.

La delimitación espacial restringiría la realidad de la Constelación, ya que PdelE funciona como un todo, y el recorte territorial sería cercenar un sector al sistema que como totalidad tiene sectores que son funcionales al todo.

Los hoteles de dos y una estrella harían del número total uno demasiado grande para las condiciones de trabajo del equipo, su experiencia y ambición; también cuando se sale de los hoteles de mayor cantidad de estrellas, comienzan a aparecer formatos de alojamiento que se confunden en cuanto a su formato, como son tiempo compartido, apart hotel, cabañas, posadas, u otros.

Marco teórico inicial

Sobre el tema de la Calidad, no dejan de surgir aportes, pero los mismos hacen referencia al tema en la empresa, y a como es percibida por el consumidor o cliente cuando compara, evalúa, y si queda conforme o no con el producto o servicio. La idea de que el consumidor reciba lo que espera.

Para un Destino, más allá de la validez que el concepto empresarial pueda tener, necesita de una perspectiva distinta, en la que la conformidad abarque también a la comunidad, empresas y autoridades, que pretenden que la imagen del lugar sea la óptima, pero trascendiendo la expectativa del consumidor, ya que este puede no percibir aspectos relevantes para la localidad o incluso no valorarlos.

Calidad

En un trabajo realizado por la propia Organización Mundial de Turismo (OMT), se establece que la calidad es "el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto a los productos y servicios, a un precio aceptable, y de conformidad con los factores subyacentes que determinan la calidad tales como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural"[3].

Como se puede ver en esta definición, se trasciende el componente subjetivo y relativo de la percepción de calidad del consumidor, y se llega a la enumeración de aspectos que deberían estar considerados para la verdadera calidad, lo que le da una base si que quiere más objetiva al concepto, ya que seguridad, higiene, accesibilidad, transparencia, autenticidad y sostenibilidad ambiental, son aspectos más o menos constatables.

Accesibilidad

Según el trabajo citado al referirse a la accesibilidad refiere: «este factor exige que se eliminen las barreras físicas, de comunicación y de servicios para permitir, sin discriminación, que cualquiera

[3] Esta definición fue obtenida en la página http://www.world-tourism.org/quality/S/standards.htm, la que ya no está disponible, por lo que se pone a disposición de quien la requiera.

pueda utilizar los productos y servicios turísticos corrientes, independientemente de sus diferencias por nacimiento o enfermedad, incluidas las personas con discapacidades.

Sostenibilidad

La Sostenibilidad en el documento referido surge en relación a la «armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural», lo que «se enmarca en el territorio de la sostenibilidad, un concepto a medio y a largo plazo. 'Para mantener la sostenibilidad del turismo se requiere gestionar los impactos ambientales y socioeconómicos, fijar indicadores ambientales y mantener la calidad del producto turístico y de los mercados de turistas' (Guía para Administraciones Locales: Desarrollo Turístico Sostenible, OMT). No puede haber sostenibilidad sin calidad».

El rol del turismo como herramienta de desarrollo sostenible se le ha adjudicado a través de diversos documentos internacionales. En este caso se estudian aspectos de la dimensión ambiental del turismo, focalizando en las prácticas de los hoteles con respecto al uso y manejo de recursos naturales para entender la relación de los servicios hoteleros de Punta del Este con el entorno biofísico y su compromiso con la sostenibilidad ambiental.

Delimitando el objeto de estudio: los hoteles de Punta del Este.

> Cada decisión que usted tome como hotelero hace una diferencia para la naturaleza, se trate de la comida que sirve en su restaurante, de los recuerdos que vende en su tienda o de los consejos turísticos locales que da a sus huéspedes. El cambio, sin embargo, puede ser desafiante. Nosotros, en UICN, esperamos que al proporcionarle esta guía, podamos ayudar a que el desafío de lograr un hotel sostenible en la práctica, sea más fácil. (Julia Marton-Lefèvre, Directora General, UICN)

Este estudio se centra en un elemento clave del turismo, el servicio de alojamiento, que se ofrece en el balneario Punta del Este, departamento de Maldonado, Uruguay. Según Boullón (1983) el alojamiento es una categoría de servicio básico considerado como parte del *equipamiento* turístico. Los hoteles contribuyen en gran medida al desarrollo turístico ya que resuelve las necesidades de los turistas que llegan al destino y precisan un lugar físico dónde pernoctar. A partir del marco teórico consultado aparecen algunas cuestiones a responder con respecto al sector hotelero de Punta del Este y su compromiso con el desarrollo turístico sostenible. Preguntarse si el empresario hotelero se hace cargo de los impactos negativos que potencialmente puede generar en el sistema ambiental, si se aplican tecnologías que reducen la contaminación y degradación ambiental, se preocupa por respetar los ecosistemas, los organismos, el entorno biofísico en el cual se desarrolla su actividad

económica, son cuestiones clave para comprender la situación entre el turismo y su rol frente al desarrollo sostenible.

La zona costera: un ecosistema complejo, atractivo y soporte de desarrollo turístico.

Pensar en temas de desarrollo en zonas costeras, en este caso, en la actividad turística, implica reconocer la importancia de los sistemas costeros y los beneficios que ofrecen para la vida humana. La modalidad turística principal en Punta del Este es el turismo de *sol y playa* que implica un uso intensivo de la zona costera durante el verano como recurso recreativo. La infraestructura específica vinculada al desarrollo turístico crece a impulso de la inversión generando un intenso proceso de urbanización. Si bien las personas valoran las playas y los ecosistemas marinocosteros como sitios de recreación, belleza escénica y descanso, muchas veces no comprenden su rol como hábitat de numerosos organismos. Las costas contienen varios de los hábitats biológicamente más productivos. A nivel global, el valor anual de los bienes y servicios de los ecosistemas costeros se estima en trillones de dólares lo cual supera al valor de los bienes y servicios de cualquiera de las otras categorías de ecosistemas. También concentran el mayor consumo global y producción de desperdicios.

Cuestiones de desarrollo, turismo y el paradigma socio-ecológico

El debate sobre las formas de desarrollo comienzan a profundizarse desde la publicación de The Limits to Growth en 1972 y la conferencia de las Naciones Unidas en Estocolmo de ese mismo año. El dilema se centró en enfrentar los problemas ambientales y sociales resultantes de un modelo de crecimiento económico que generaba deterioro ambiental y ecológico. A partir del Informe Brundtland (1987) de las Naciones Unidas, se establece que todas las naciones deben participar en el camino hacia el desarrollo sostenible, una forma de desarrollo que atiende las necesidades del presente sin comprometer las posibilidades de las generaciones futuras para atender sus propias necesidades. Desde la perspectiva del Manejo Costero Integrado requiere por igual atender la calidad del ambiente biofísico y la calidad de la vida humana. Pero el crecimiento económico siguió siendo la prioridad. En 1992 con la Cumbre de Río se incorporan a estas líneas las ideas de conservar los recursos naturales, compatibilizar crecimiento y protección, la dependencia entre progreso socio-económico y la preservación de los recursos. En la primer década del siglo veintiuno, con la Cumbre de Johannesburgo (2002), la Evaluación de los Ecosistemas del Milenio (2001-2005) y la Cumbre de Río+20 (2012) se empieza a configurar un paradigma de gestión ambiental en base a conceptos claves como sistemas socio-ecológicos, servicios ecosistémicos, gestión adaptativa, resiliencia, co-manejo y se establece que existen interrelaciones entre sociedad y ambiente necesarias para la mutua preservación. Los sistemas socio-ecológicos (Berkes & Folke, 1998) son sistemas complejos y adaptativos que incluyen a los ecosistemas y las sociedades. Los sistemas sociales y ecológicos están realmente interconectados y co-evolucionan constantemente a diferentes escalas

espaciales y temporales. Representan una unidad bio-geo-física y los actores sociales e instituciones asociados (Berkes & Folke, 1998). Los servicios ecosistémicos representan aquellos servicios ofrecidos por los sistemas ecológicos que afectan directamente a los humanos. Se distinguen los servicios de aprovisionamiento, los servicios de regulación y los servicios culturales (Carpenter & Folke, 1996). Esta idea evidencia que la especie humana es totalmente dependiente de la oferta de estos servicios, siendo parte integral de los ecosistemas. Así los cambios derivados del uso humano generarán cambios directos e indirectos en el ecosistema y por ende cambios en el bienestar del propio ser humano.

Evidentemente el turismo se apoya en los servicios ecosistémicos para su desarrollo y parece lógico que contribuya a la conservación de los mismos.

Turismo y desarrollo sostenible

El turismo está íntimamente ligado a cuestiones de desarrollo sostenible. Esto se explicita en la Carta del Turismo Sostenible (1995) que establece que el desarrollo turístico no necesariamente debe promover la degradación, siendo posible asumir buenas prácticas ambientales que minimicen impactos, aumenten la competitividad y permitan alcanzar una mayor calidad. Desde una perspectiva oficial, el Ministerio de Turismo y Deporte, a través del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sostenible se explicita una visión de Uruguay como «país turístico, reconocido internacionalmente por su compromiso con el desarrollo sostenible (…). Con servicios de calidad, actores capacitados y la máxima articulación entre los diversos protagonistas de la actividad». Señala como objetivo «planificar el desarrollo turístico a partir del conocimiento de los recursos culturales y naturales.» Se establece como línea de actuación promover un modelo turístico sostenible, económica, ambiental y socioculturalemente, la sostenibilidad aparece como factor de calidad en la experiencia turística.

El turismo sostenible se relaciona con el concepto de calidad. La oferta de productos diferenciados por calidad, como estrategia de competencia, influye en la imagen de la empresa pero también contribuye a la atracción de nuevos clientes (Djofack, 2012).

Desde una perspectiva empresarial se ha construido el concepto de *hotel sostenible,* como aquél que «hace un esfuerzo por minimizar sus impactos negativos y maximizar los positivos sobre el medio ambiente y la comunidad local, es decir, que trata de ser lo más sostenible posible (…) cuida al cliente y le ofrece un servicio de calidad, a un precio competitivo, porque la sostenibilidad no implica renunciar al confort»[4] Los recursos en los que se basa el turismo son frágiles y existe una creciente demanda de una mayor calidad medioambiental. Una buena gestión del turismo exige garantizar la sostenibilidad de los recursos de los que depende (Hall, 2001).

[4] Disponible en: http://www.hotelessostenibles.com/ Acceso en marzo de 2012

Impactos del turismo en el ambiente

La actividad turística genera ineludiblemente impactos en el entorno biofísico. Según Hall (2001) el turismo es una actividad ambivalente dado que puede aportar grandes ventajas en el ámbito socioeconómico y cultural, mientras que al mismo tiempo contribuye a la degradación medioambiental. Problemas como cambio climático, deforestación, pérdida de biodiversidad y diversidad cultural, pobreza, pueden ser respondidos o profundizados a través del turismo. Puede contribuir a la degradación de hábitats y especies por medio de construcción de alojamientos, atracciones, infraestructura. Algunos ejemplos de impactos pueden ser la concentración del consumo de recursos, el aumento en la cantidad de residuos, la urbanización impermeabiliza el suelo, eleva el consumo de agua y el consumo energético. Según el informe GeoUruguay (2008) La masificación del turismo que exige un incremento en la infraestructura, de hoteles, carreteras, restaurantes, centros comerciales y de esparcimiento, no ha tenido en cuenta las variables ambientales y ecosistémicas.

A modo de ejemplo, el turismo demanda grandes cantidades de agua para la operación normal de las instalaciones, el consumo de los huéspedes, actividades recreativas y otras. A esto se añade al consumo de los residentes permanentes. En el Foro Costero, se marca que el incremento en la demanda del agua por parte de turistas y residentes en un destino turístico, puede provocar que su disponibilidad sea insuficiente para cubrir las necesidades humanas y de los procesos naturales. Un caso de impacto en un sistema acuático en la región de estudio, se da en Laguna Blanca, Maldonado. Este ecosistema se ve estresado por el consumo intensivo de agua en período zafral.

Las sinergias entre distintos impactos pueden desencadenar cambios irreversibles o transiciones bruscas del estado de los ecosistemas.

Manuales y guías sobre buenas prácticas ambientales

A modo de analizar la realidad de los hoteles de Punta del Este se tomaron como referencia manuales y guías sobre buenas prácticas ambientales en el sector hotelero que permitieron construir los indicadores de la encuesta. De esta forma se logró tener un sistema de referencia para «medir» de alguna manera la conciencia ambiental y el compromiso con la sostenibilidad ambiental. Según la OMT, hacer un uso óptimo de los recursos ambientales que constituyen elementos claves en el desarrollo turístico significa mantener los procesos ecológicos esenciales y ayudar a conservar la herencia natural y la biodiversidad. Existen varios documentos que pueden utilizarse como base para poner en práctica acciones de responsabilidad ambiental. Todos los manuales consultados trabajan sobre puntos claves y comunes, que son los recursos naturales utilizados o afectados por el desarrollo turístico, tales como la energía, agua, biodiversidad y residuos. Se hizo hincapié en prácticas simples y de fácil aplicación a modo de poder diagnosticar los mínimos esfuerzos hacia el

desarrollo turístico sostenible, acciones concretas que permitan visualizar el compromiso ambiental de la empresa.

Se utilizó el *Manual de Buenas Prácticas ambientales en las familias profesionales: Turismo y hostelería. Sector servicios*. En este manual se considera que las buenas prácticas son muy útiles y sencillas de aplicar tanto por su simplicidad como por los sorprendentes resultados que se obtienen, contribuyendo de esta manera al desarrollo sostenible. Las buenas prácticas ambientales, implican ejecutar acciones coherentes con una manera alternativa y menos dañina de desarrollo turístico. También se consultó la *Guía de buenas prácticas para turismo sostenible en ecosistemas marino costeros: Empresas de Alojamiento,* que recomienda acciones de simple aplicación tales como colocar rótulos discretos para recordar cuidar el agua e invitar a sus clientes a solicitar cambios retardados de toallas y de ropa de cama. Además se tomó como referencia la *Guía para el uso sostenible de los recursos biológicos en el Caribe: Biodiversidad, Mi hotel en acción.* Señala que las buenas prácticas para el turismo sostenible forjan destinos turísticos responsables, puesto que minimizan su impacto negativo en el ambiente. La contribución a la conservación de la biodiversidad y al bienestar de las comunidades locales es una muestra que ejemplifica que el turismo y desarrollo sostenible pueden ir de la mano.

Los datos

Dado que el desarrollo sustentable es una finalidad permanente, se necesita de objetivos de manejo muy claros para poder reconocer los esfuerzos, procesos y resultados como pasos y etapas de su desarrollo. Los datos permiten tener información concreta sobre la realidad hotelera en relación a algunas buenas prácticas ambientales basadas en los manuales de referencia.

El 83% de los hoteles encuestados no cuenta con ningún tipo de código o publicación sobre prácticas ambientales, aquellos que contestan que sí lo tienen, se refieren la norma que prohíbe fumar en las instalaciones. Con respecto al tema energético, el 75% no utiliza energías renovables. La tecnología más utilizada es la energía solar obtenida a partir de placas solares. El 78% no aplican medidas, prácticas ni dispositivos para promover el ahorro energético. Los que sí aplican acciones de ahorro, utilizan tarjetas para apagar luces de las habitaciones, tecnología de leds, bombitas de luz de bajo consumo, sensores en los pasillos y *timers.*

Sobre la gestión de los residuos, el 78% no clasifica desechos. Los que sí clasifican indiquen que lo hacen «solo en cocina» y que tienen «tachos diferenciados» (1). El 10% gestiona sus desechos «donando cartón a clasificadores» (1), «reusando papel internamente» (1), se «utilizan las botellas para otros productos y otros materiales que puedan servir» (1), «se hace compost» (1) y «se reutilizan cajas» (1). El 75% no recicla residuos.

En relación al agua como recurso, el 54% de los hoteles no toma medidas de ahorro. De los que sí las toman, señalan que informan a clientes (1), concientiza a personal (1), sensor en canilla (2),

reductores de potencia en duchas (1), riego con agua de pozo (2), grifo que corta flujo de agua (1), carteles en baño (1) cierran pase de agua (1) sistema de aviso en caso de reutilizar sábanas y toallas, riego en la noche (1) , evitar pérdidas en grifos y cañerías(1).

En cuanto a la capacitación y comunicación de temas ambientales, el 88% empleados no reciben este tipo de capacitación. El 44% contesta que sí informan a clientes sobre tener buenas prácticas ambientales. Al especificar, indican que se refieren a advertencias sobre no fumar.

Sobre la relación entre las empresas hoteleras y ONG de conservación ambiental, ningún hotel de los encuestados apoya regularmente a una de ellas, solo uno apoya a *Socobioma.*

Con respeto a la biodiversidad, específicamente la vegetación nativa, el 55% de los encuestados afirma conservar la flora nativa. Pero cuando se les pregunta cómo lo hacen aparecen las siguientes respuestas: «(el hotel) está rodeado de vegetación», «con maceteros fantasía en balcones», «cuidando el jardín», «tenemos mucho verde», «replantando pinos», «vienen jardineros especializados» y «conservan la que hay».

El 11% contesta que se realizó un estudio de impacto ambiental al momento de diseñar el hotel. Pero al explicarse, surgen respuestas tales como «no recuerdo cual», «se hizo para hacer un lago natural que posee el hotel», «ni idea», «los arquitectos tienen todo aprobado».

Reflexiones finales

Este trabajó permitió reconocer el nivel de conciencia ambiental en los hoteles, tomando como indicadores algunos aspectos que se refieren a buenas prácticas ambientales. Sin pretender ser una evaluación de gestión ambiental, este estudio permite interpretar la manera de vivir lo ambiental, el compromiso sobre temas ambientales del destino, la respuesta frente a las tendencias de turismo responsable y, los esfuerzos para caminar hacia un desarrollo turístico sostenible. Se pudo interpretar cómo visualizan los valores naturales y un panorama general sobre la responsabilidad con respecto al uso de recursos.

A partir de los datos se podría inferir que las prácticas ambientales que llevan a cabo los hoteles son aquellas que están directamente vinculadas con beneficios económicos y sociales a corto plazo. Se identificaron dos criterios de aplicación de buenas prácticas ambientales, la proximidad con el bienestar humano y el económico, mostrando una visión estrictamente antropocéntrica. En general los datos demuestran desconocimiento y falta de comprensión sobre los problemas y características ambientales que rodean las instalaciones. La gestión ambiental no aparece como componente integrado a la oferta ni como factor de calidad. Los datos demuestran que no existen políticas ambientales claras que aseguren que se intenta transita rumbo a un desarrollo sostenible. En este caso se nota un bajo nivel de aplicación de acciones coherentes con esta forma de desarrollo.

La situación que representan los datos pueden interpretarse como una oportunidad para innovar, plantear los desafíos a resolver para lograr una oferta de calidad y fortalecer el compromiso con turismo sostenible.

Accesibilidad en la oferta hotelera de Punta del Este

Los pilares sobre los que descansa el abordaje conceptual sobre accesibilidad en este destino turístico, implica atender los siguientes aspectos que se mencionarán de modo sintético para luego pasar a la presentación de los datos resultantes del trabajo de investigación adelantado al comienzo:

- Normativa
    - Declaración Universal de los Derechos Humanos

En la Declaración Universal de Derechos Humanos, el artículo 24 establece que: «Toda persona tiene derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y a vacaciones periódicas pagadas.» Cada individuo, en cualquier parte del mundo, dependerá de una serie de variables para efectivizar el ejercicio de este derecho, declarado, relacionado a multifactores diversos, que se enmarcan en una plataforma situacional según la cultura en la que se apoye, brindando resultados distintos a cada uno de esos individuos y por ello al colectivo social al que pertenezca. El artículo claramente establece que se «…tiene derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, […] y a vacaciones […]». La recreación y el turismo, como actividades y resultados directos de esta declaración implican una conceptualización fina y muy ajustada a la hora de emprender un camino que asegure su ejercicio, su realización en el cotidiano vivir. El artículo enuncia que se «…tiene derecho al… disfrute del tiempo libre», y no meramente al tiempo libre, ello implica que a la hora de ejercitar sobre esta declaración particular, no habrá de pensarse en términos cuantitativos, sino mas bien cualitativos. No establece que las personas tienen derecho al tiempo libre, enuncia claramente y sin lugar a dudas que las personas tienen derecho al disfrute del tiempo libre. Cuantitativamente deberíamos considerar cuánto tiempo libre tiene cada individuo, en relación a un período cierto y determinado; sin embargo la norma se enuncia en términos cualitativos y le aplica una condición a ese derecho que lo hace contundente al adherirle anticipadamente el «disfrute» de ese tiempo, un tiempo que además de ser libre, será de «disfrute». Disfrutar ese tiempo tan particular, que es justamente el tiempo libre, implica en términos cotidianos «pasarlo bien». Ahora bien, existen tantas formas de «disfrute» o de «pasarlo bien», como personas hay en el mundo. El turismo, y la recreación que provoca su práctica, hacen variar aquella condición, según las variables que condicionan a cada persona, en el corto, mediano y largo plazo. Esas condiciones son muy variadas y diversas en niveles y durabilidad, que incluyen factores: económicos, sociales, culturales, ambientales (urbanos, rurales, naturales), y consecuentemente una inmensa gama de combinaciones o subtipos factoriales que van desde lo personal, psicológico,

individual y colectivo, espiritual, religioso, político, cosmogónico, coyunturales, institucionales, contextuales, incluida la concepción del individuo de sí mismo o de lo que significa considerarse a sí mismo como un ser, como un ser individual, entenderse como un individuo, entender de sí mismo que se es un ser autónomo y humano, un ser humano autónomo que le asiste el Derecho y por tal condición, pasible de beneficios devenidos de ese derecho, atribuidos por su condición humana.

- Código Ético del Turismo – Código del Turista

Artículo 2 – El **turismo, instrumento de desarrollo personal y colectivo** – 2. Las actividades turísticas respetarán la igualdad de hombres y mujeres. Asimismo, se encaminarán a promover los derechos humanos y, en particular, los **derechos específicos de los grupos de población más vulnerables, especialmente los niños, las personas mayores y minusválidas**, las minorías étnicas y los pueblos autóctonos.

- Ley 18.651 - «Protección integral de personas con discapacidad» – [mar2010]

El turismo sostenible basa su desarrollo en la multiplicidad de «saberes» desde las diferentes disciplinas en un universo de conocimientos cada vez más variado y diversificado que se compromete con la integración de esas diversidades personales y brinda oportunidades de desarrollo colectivo e individual. La base que constituye la piedra angular en la sensibilización de la sociedad presente y futura está íntimamente ligada a la formación, la capacitación, la educación y la acción mediante prácticas responsables y de respeto mutuo. Es interesante por ello dar una lectura oportuna de algunos segmentos contenidos en la Ley Nº 18.651 - Protección integral de personas con discapacidad que expresa en el capítulo I el Objeto de la Ley, Definiciones y Responsabilidad del Estado.

Artículo 2º.- Se considera con discapacidad a toda persona que padezca o presente una alteración funcional permanente o prolongada, física (motriz, sensorial, orgánica, visceral) o mental (intelectual y/o psíquica) que en relación a su edad y medio social implique desventajas considerables para su integración familiar, social, educacional o laboral.

Artículo 69.- Las Intendencias Municipales deberán incluir normas sobre el tema y en sus respectivos Planes Reguladores o de Desarrollo Urbano, las disposiciones necesarias con el objeto de adaptar las vías públicas, parques, jardines y edificios, de acuerdo con las normas técnicas establecidas por el Instituto Uruguayo de Normas Técnicas (UNIT).

- Calidad de Vida y Ejercicio de Dignidad
- SIT – Sistema Integral de Turismo
- Discapacidad – Turismo Accesible – Turismo de Inclusión o Inclusivo

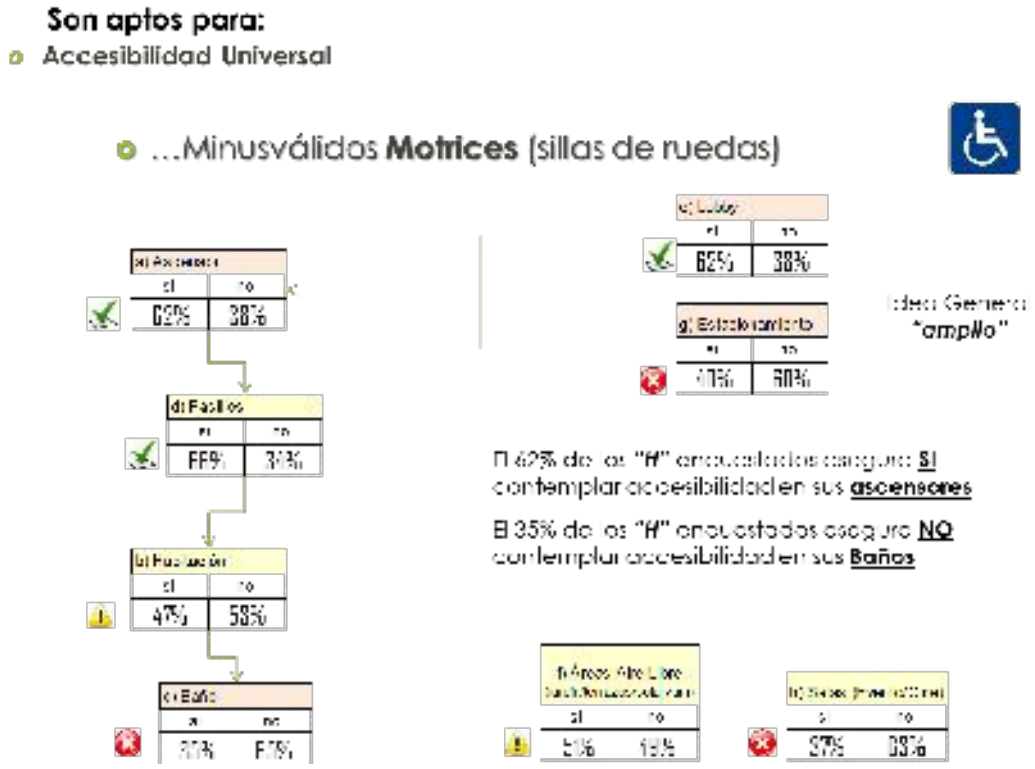
- Accesibilidad «Física&Comunicacional»

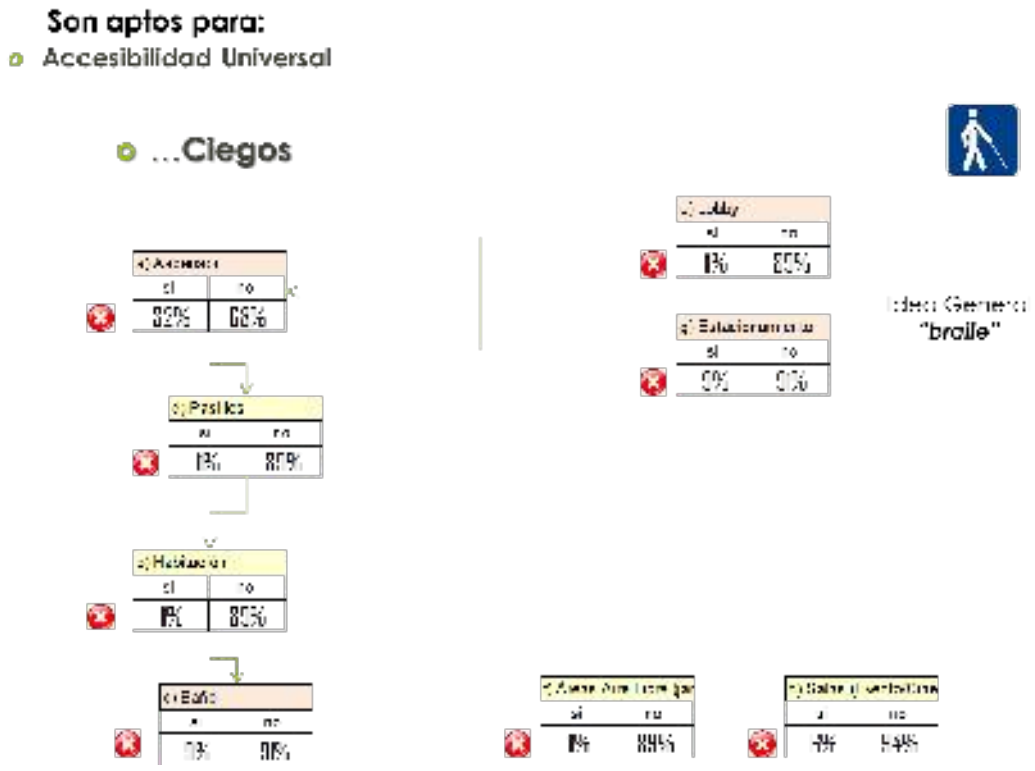
- Institucionalidad General en Accesibilidad en Maldonado
  - MIDES – PRONADIS – Programa Nacional sobre Discapacidad
  - Oficina de Área de Políticas Diferenciales en Turismo – Intendencia Departamental de Maldonado

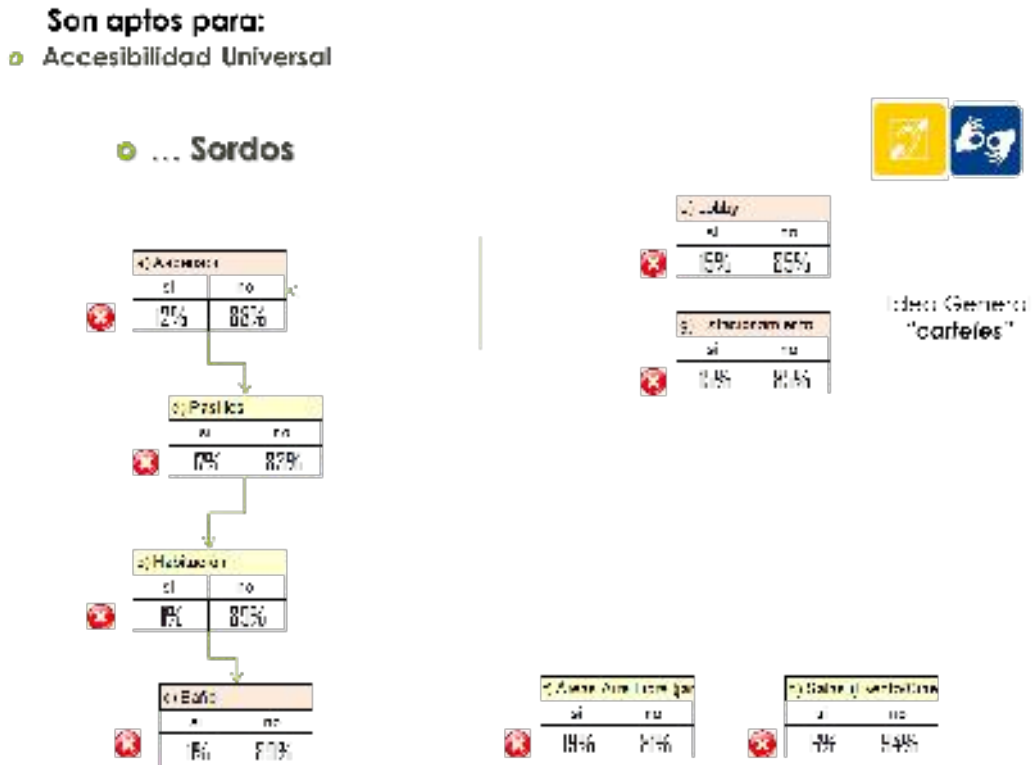
Resultados de la Encuesta sobre Accesibilidad en la oferta hotelera de 3*, 4* y 5* estrellas de Punta del Este

- Se presentan a continuación estos resultados porcentuales en términos de respuestas por «Si» o por «No», a las correspondientes preguntas sobre si son «Aptos para Accesibilidad Universal» las diferentes áreas del Hotel encuestado, enfocada en tres grandes áreas del tema general:
  - …Minusválidos Motrices (sillas de ruedas)
  - …Ciegos
  - … Sordos

Además de ello se menciona la «idea general» que se tiene por parte de quienes responden la encuesta sobre cuál es la medida que atiende a cada discapacidad.







En general la atención sobre Accesibilidad Universal de la oferta Hotelera de Punta del Este se puede calificar de escasísima y casi nula en algunos casos particulares.

Bibliografía

OMT (2001). «La calidad del turismo». En http://www.world-tourism.org/quality/S/standards.htm, acceso 18/09/2003.

OMT – Agenda para Planificadores Locales: Turismo Sostenible y Gestión Municipal.

CLUSTER de Punta del Este. http://www.bionegocios.com.uy/web/turismo/vei, último acceso julio de 2013.

Boullon, Roberto. 1983. *Planificación del espacio turístico*. Trillas. México

Carpenter & Folke, 2006. «Ecology for transformation». Revista: *Trends in Ecology and Evolution*. Disponible en: http://izt.ciens.ucv.ve/ecologia/Archivos/ECO_POB_2006/ECOPO1_2006/Carpenter%20y%20Folke%202006.pdf

Conferencia mundial de turismo sostenible. 1995. Carta del Turismo Sostenible. España, Lanzarote.

Europeo «Manual de buenas prácticas ambientales en las familias profesionales: turismo y hostelería.» Disponible en: http://www.turismo-sostenible.org/docs.php?did=8

Gómez, Estela. 2013. «La zona costera como sistema socio-ecológico complejo: Biota y Dinámica Costera – I». Ponencia presentada en curso de Introducción al Manejo Costero Integrado. Universidad de la Republica, Centreo Universitario Regional Este, Maldonado. 2013.

Hall,M. 2001. *Planejamento turístico políticas processos e relacionamentos*

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Ministerio de Medioambiente, INEM y Fondo Social

Rainforest Alliance 2005 *Buenas prácticas para turismo sostenible*

Ministerio de Turismo y Deporte, 2009. *Plan Nacional de Turismo Sostenible 2009-2020*. Uruguay

PUNUMA, DINAMA CLAES.2008. *GeoUruguay: Informe del estado del ambiente*. Montevideo.

Rainforest Alliance, Conservation International, Global Enviroment Faility, PNUMA. 2011 «Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenibles en Ecosistemas Marino-Costeros. Empresas de Alojamiento.»

Salas, E et al., 2005. Ciclo nacional de reflexión prospectiva: «Uruguay 2025: Economía, población y territorio. Prospectiva de los espacios costeros». Montevideo.

Stephen B. Olsen, James Tobey y Lynne Z. Hale. 2004 *Qué estamos aprendiendo en el Manejo Costero Integrado*.Versión al español preparada por EcoCostas.

Real Patronato de Prevención y de Atención a Personas con Minsuvalía. Curso de Turismo Accesible. España, 1999.

Real Patronato sobre Discapacidad. *Manual para un entorno accesible*. España. 2005.

Internet

http://www.hotelessostenibles.com/ acceso en marzo de 2011

http://sdt.unwto.org/en/content/about-us-5 marzo de 2011

http://sostenibilidad.solmelia.com/gestion-medioambiental_4.php marzo 2011