



EVALUACIÓN COMPARATIVA DE LA CALIDAD EN LA GESTIÓN AMBIENTAL DE DESTINOS TURÍSTICOS¹

María Claudia Mazza

Docente de la asignatura Planeamiento Turístico y de la asignatura Problemas Turísticos Contemporáneos, Licenciatura en Turismo y Hotelería, modalidad virtual. Departamento de Economía y Administración, Universidad Nacional de Quilmes, Argentina. E-mail: cmazza@uvq.edu.ar

Resumen

En los últimos años se vienen transformando los criterios evaluativos de calidad sobre la gestión ambiental en los destinos turísticos como consecuencia de un cambio antrópico² influyendo, el cambio climático, la política ambiental, la globalización, los instrumentos económicos, el papel de las organizaciones, la capacidad de carga y otros tantos aspectos estudiados desde diferentes perspectivas disciplinarias PRATS P.F. (2008) (LU & NEPAL, 2009)

La principal limitante que se presenta para abordar esta problemática reside en la falta de estadísticas ambientales sistemáticas, tanto a nivel nacional como regional y local. QUIROGA MARTINEZ (2009) (Sanchez, 2011) (OMT, 2000)³.

Considerando este contexto se realizará un proyecto de investigación denominado: “*Evaluación comparativa de la calidad en la gestión ambiental de destinos turísticos*” en el que se desarrollará una metodología que analice criterios ambientales mínimos que simplifiquen y visibilicen la información con múltiples propósitos. Los objetivos planteados son los siguientes:

- Evaluar comparativamente la calidad en la gestión ambiental de destinos turísticos a partir de proponer una matriz comparativa
- Analizar la relación existente entre la inversión en capital humano existente en el municipio turístico estudiado y los mecanismos tendientes a mejorar la calidad de la gestión ambiental en el destino en cuestión.
- Analizar la situación actual relacionada con el turismo y la discapacidad y desarrollar una metodología para evaluar el grado de accesibilidad según tipo de disfunción: intelectual-motriz-sensorial en las áreas protegidas”

¹ El presente artículo forma parte del proyecto de investigación en áreas de Vacancia: “*Evaluación comparativa de la calidad en la gestión ambiental de destinos turísticos*”, seleccionado en el marco de la Convocatoria de PITVA 2015 de la Universidad Nacional de Quilmes, Argentina. Integrantes del equipo de investigación: Cristina Iglesias (Directora). Claudia Mazza.(Docente investigador) Silvia Sileo(Docente investigador). Norberto Fortunato(investigador externo). Paula Melina Ruarte (becaria)

² Antrópico: es consecuente a la actividad realizada por el hombre como ser social o individual. Puede ser por la producción de algo o a partir de su modificación.

³ Universidad Nacional de Quilmes, Argentina. Proyecto de investigación en temas de Vacancia: “*Evaluación comparativa de la calidad en la gestión ambiental de destinos turísticos*” Convocatoria de PITVA 2015

Palabra Clave: Gestión ambiental, Gestión integrada, Calidad en la gestión pública

Abstract

In recent years there have been changing the evaluation criteria of quality on environmental management in tourist destinations as a result of anthropogenic influence change, climate change, environmental policy, globalization, economic instruments, the role of organizations, load capacity and many other aspects studied from different disciplinary perspectives PF PRATS (2008) (LU & NEPAL, 2009)

The main constraint is presented to address this problem is the lack of systematic environmental statistics, both national, regional and local. QUIROGA MARTINEZ (2009) (Sanchez, 2011) (OMT, 2000).

"Benchmarking the quality environmental management of tourist destinations" in which a methodology to analyze minimum environmental criteria to simplify and make visible the information with multiple purposes will be developed: Given this context a research project called will be held. The objectives are:

- To compare the quality of environmental management of tourist destinations from proposing a comparative matrix
- Analyze the relationship between investment in human capital existing in the tourist town studied and mechanisms to improve the quality of environmental management at the destination in question.
- Analyse the current situation related to tourism and disability and develop a methodology to assess the accessibility according to type of dysfunction: intellectual-motor-sensory in protected areas"

Keyword: Environmental Management, Integrated Management, Quality in public administration

Introducción

Los cambios multidisciplinares que se establecen en el territorio como consecuencia de las transformaciones realizadas por el hombre, se plantea la necesidad de desarrollar un nuevo modelo metodológico evaluativo de la calidad ambiental en los destinos turísticos, promoviendo el análisis ambiental de pequeña escala, a partir de una mirada focalizadora en cuestiones que se promueven transversalmente de manera interconectadas y con incidencia local.

La estructura organizativa municipal, aún es un espacio analítico poco desarrollado, si bien en la actualidad contamos con mayor caudal bibliográfico sobre este abordaje temático, se observa un fuerte condicionamiento en su escala analítica local. La disponibilidad de la información y los recursos existentes son la principal limitante, junto a las estadísticas ambientales sistematizadas en cualquiera de los ámbitos jurisdiccionales. QUIROGA MARTINEZ (2009)

El enfoque de la gestión integrada, la cuestión ambiental adquiere competencia en el sector público, proponiendo una lógica preventiva o cuanto menos mitigadora. En tanto, los servicios desplegados en el destino turístico, miden su competitividad no solamente en relación a las tarifas sino respecto a la calidad de las prestaciones y en este sentido, los recursos humanos del sector constituyen el rol fundamental en el proceso de desarrollo de la actividad turística (Sileo, 2007). En tanto Araujo (2012) afirma que a mayor formación de los recursos humanos en turismo, se establece como consecuencia un mayor nivel de desarrollo sostenible y con ello una mayor probabilidad de alcanzar las metas propuestas.

Sobre esta misma sintonía, si bien aún queda mucho por desplegar, se vislumbra una evolución conceptual y actitudinal de acciones inclusivas en materia turística. Se comenzaron en estos últimos años ha esblecer políticas públicas que promovieran territorios inclusivos, en los que se pudiera interactuar con mayor autonomía y en cumplimiento de los derechos universales. Se

comenzarán a plantear algunas adaptaciones en el espacio turístico a partir de las diferentes discapacidades y en relación a los recursos obtenidos.

En el marco de la diversidad poblacional consecuente al principio del “Diseño Universal” de la República Argentina, se establecieron algunos ejemplos como: la Plan Nacional de accesibilidad (2003), la ley nacional de turismo 25997/ 2005, la Ley de Turismo Accesible 25643/2002, el Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable (2005), el Plan Nacional de Calidad Turística y sus directrices de accesibilidad turísticas, normas IRAM 3722, 3723 y 3724, entre otras.

En este contexto, el proyecto de investigación propuesto por la Universidad Nacional de Quilmes en temas de Vacancia para el año 2015, desarrollará una metodológica comparativa y aplicativa a los diferentes municipios preseleccionados.

El resultado de dicha investigación promueve la construcción de una guía en la que las comunidades locales puedan desplegar un análisis interno de las actividades y de sus resultados para ser utilizados con multipropósito como por ejemplo la comparativa de gestión entre municipios o entre algunas de sus áreas. Esta será una metodología de autogestión en la que se podrá universalizar su aplicación para establecer las posibilidades comparativas, analizar sus fortalezas o modificar aquellas áreas en las que existen desequilibrios que ameritan su transformación.

Para el estudio de casos se establecerá un relevamiento informativo in situ, se desarrollarán diversos cuestionarios a partir de las áreas de estudio, a referentes de la gestión municipal. Se gestionarán entrevistas a los actores fundamentales de la gestión y a los referentes en materia turística. Así también se utilizará información obtenida de bases de datos y el análisis de contenidos de otros trabajos de investigación publicados en la región, tomando de base el modelo conceptual que permite explorar las interrelaciones entre los diversos subsistemas (SAyDS, 2005)

El abordaje evaluativo se clasificará según las actividades del municipio a partir de 4 áreas o ejes:

1. Desarrollo Institucional para un Buen Gobierno
2. Desarrollo Económico sostenible
3. Desarrollo Social Incluyente
4. Desarrollo Ambiental Sustentable

Para cada una de las 4 áreas se elaborará una estructura de indicadores y subindicadores que permitan la evaluación integral de la gestión ambiental del gobierno municipal contrastado con la situación que presentan los escenarios esperados. Una vez realizada la evaluación de cada destino, se analizará la información y se volcará en una matriz comparativa.

A continuación se podrán observar los indicadores globales seleccionados:

1. Municipio administrado con responsabilidad y calidad
2. Municipio con sistema profesional de servidores públicos
3. Promotor del Turismo
4. Promotor de la industria el comercio y los servicios

5. Municipio promotor de la cultura y el Patrimonio histórico
6. Municipio Accesible
7. Municipio cuidadoso del aire
8. Municipio limpio y responsable de los residuos sólidos urbanos
9. Municipio cuidadoso de su imagen
10. Municipio protector de sus recursos naturales
11. Municipio territorialmente ordenado
12. Municipio responsable del agua
13. Municipio cuidadoso y responsable de su suelo
14. Municipio promotor de la Educación ambiental

Criterio Global para cada indicador (escenario esperado)

- 1.- La administración está regulada por manuales de organización y procedimientos administrativos.
- 2.- El municipio cuenta con un reglamento donde se especifica el perfil profesional.
- 3.- Existe un diagnóstico integral, programas e instancias responsables con resultados significativos y documentados, que permiten aprovechar su potencial.
- 4.- Existen programas con resultados significativos y documentación e instancias responsables de la promoción de los sectores y de nuevas empresas
- 5.- La infraestructura cultural recibe mantenimiento. El gobierno cuenta con programas para promover la cultura y el patrimonio histórico con resultados significativos y documentados.
- 6.- Las Políticas Públicas propician un territorio turístico inclusivo, con programas que atienden cuestiones de movilidad-percepción y comprensión del espacio público y privado.
- 7.- Se cuenta con un reglamento y programas para la inspección de emisiones de contaminantes móviles y fijas.
- 8.- Se cuenta con un sistema de recolección de basura que cubre a la mayoría del municipio. Se tiene un relleno sanitario con protección a las aguas subterráneas y a la atmósfera.
- 9.- Hay programas con resultados significativos documentados (incluyendo un rubro dentro del presupuesto) para mejorar el entorno municipal.
- 10.- Se tiene un programa de conservación y uso de recursos naturales con resultados significativos y personal responsable de su instrumentación
- 11.- Hay un plan de ordenamiento territorial actualizado (menor de 5 años) y accesible, y la autoridad municipal supervisa su aplicación.

12.- Se tienen programas para la conservación y mantenimiento de las fuentes de abastecimiento de agua (subterráneas y superficiales) y se trata la mayor parte de las aguas residuales.

13.- Hay programas con resultados significativos y documentados de control de la erosión, conservación, regeneración del suelo y de reforestación

14.- Se encuentra vigente un programa formal de educación ambiental tanto a nivel escolar como comunitario, que incluye acciones (valores) que hayan contribuido a mejorar y conservar su entorno

Bibliografía

Asociación Española de Normalización y Certificación AENOR. (2009). Norma UNE 66182 GUIA PARA LA EVALUACIÓN INTEGRAL DEL GOBIERNO MUNICIPAL. GUIA PARA LA EVALUACIÓN INTEGRAL DEL GOBIERNO MUNICIPAL. Madrid, España: AENOR.

Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas Discapacitadas. (2003). Plan Nacional de Accesibilidad. Argentina: <http://www.conadis.gov.ar/doc_publicar/access/manual_accesibilidad.pdf>

Foro Europeo de la Discapacidad (2012), Número de personas con discapacidad en Europa, disponible en: <http://www.edf-feph.org/>

Gallopín, G. (2006). los indicadores de desarrollo sostenible. Seminario de expertos sobre indicadores de sostenibilidad. Santiago de Chile: Fodepal.

Iglesias, C. (2009). Gestión integrada de la calidad en destinos turísticos. En N. Wallingre, & A. Villar, Desarrollo y Gestión de destinos turísticos (págs. 251-280). Bernal, Buenos Aires: Universidad Nacional de Quilmes.

OMS -Organización Mundial de la Salud- (2011) en: "Informe Mundial sobre Discapacidad". Disponible en la siguiente web: http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/summary_es.pdf

OMT. (1997). Lo que todo gestor turístico debe saber: Guía práctica para el desarrollo y uso de indicadores de turismo sostenible. Madrid: OMT.

OMT. (2005). Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos. Guía práctica. Madrid: OMT.

OMT. (2010). Joining forces : collaborative processes for sustainable and competitive tourism / World Tourism Organization. Madrid.

OMT. (2010(1)). OMT (2010) Normas y sistemas de calidad en el turismo y su relación con la sostenibilidad y las leyes de turismo. La experiencia de las Américas. . Madrid.

OMT, PNUMA. (2005). Por un turismo mas sostenible: Guía para responsables políticos. Madrid: OMT, PNUMA.

Organización Mundial del Turismo (2014), Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto, OMT, Madrid. [Versión Electrónica] Disponible en: <http://dtxq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/docpdf/manualturismoaccesmoduloiipruebadia14final1revisadov2.pdf>

Perez Diego, D. M. y Gonzalez Velasco, J. 2003. Turismo Accesible “ Hacia un turismo para todos”. [Versión Electrónica] Mazars.

Rodríguez Becerra, M. &. (2002). Gestión ambiental en América Latina y el Caribe: Evolución, tendencia y principales prácticas. Banco Interamericano de desarrollo.

Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable (SAYDS). (2005). Sistema de indicadores de desarrollo sostenible. República Argentina. Buenos Aires: SAYDS.

SECTUR. (2009). Manual de directrices de gestión turística en Municipios. Buenos Aires: SECTUR.

Winograd, M. F. (1998(1)). Herramientas para la toma de decisiones en América Latina y el Caribe indicadores ambientales y sistemas de información geográfica. Cali: CIAT.

Winograd, M. F. (1998(2)). Atlas de indicadores ambientales y de sustentabilidad de América Latina y el Caribe. Cali: CIAT PNUMA.