

Turismo sostenible, participación y áreas protegidas. Estudio de caso: Parque Nacional Perito Moreno

Evaluación del turismo sostenible en un alojamiento rural de la región patagónica

Autor:

Mgs. Susana Inés Sandoval, Docente Investigador UNPA,
susana.i.sandoval@gmail.com

UNPA-UASJ
Puerto San Julián

3/10/2010

El proyecto tuvo por objetivo evaluar el nivel de desarrollo turístico sostenible en un alojamiento rural del sur de la región patagónica, en Argentina. El alojamiento seleccionado como objeto de estudio fue Estancia turística La Oriental, ubicada en el interior del Parque Nacional Perito Moreno, en la zona central oeste de la provincia de Santa Cruz. Para el logro de los objetivos del proyecto se diseñó un cuestionario considerando recomendaciones establecidas por organismos reconocidos aunque atendiendo a las particularidades del establecimiento elegido y la región en la que se localiza. La evaluación comprobó las dificultades de extrapolar medidas evaluativas generales, en particular para alojamientos rurales y destinos locales específicos, aunque confirma la importancia que adquiere el surgimiento de estos instrumentos de medición para la mejora en la implementación del turismo sostenible a escala global y local en los próximos años.



Introducción

El sector de alojamiento se presenta hoy como uno de los servicios turísticos con mayores ventajas para materializar criterios de evaluación del turismo sostenible, resumidos en gran medida en los “Criterios Globales de Turismo Sostenible” (CGTS), definidos y acordados en el año 2008 por diferentes organismos internacionales. En especial, la amplia distribución de la hotelería en los territorios y países más diversos junto con la importancia que detenta el componente físico y visible en su producto, lo convierten en un sector ideal con el fin de liderar el proceso de cambio hacia la sustentabilidad en las actividades turísticas. Sin embargo, justamente la diversidad que caracteriza a este sector nos obliga también a un análisis más preciso en relación con la implementación de criterios globales y las particularidades a considerar en las futuras evaluaciones del turismo sostenible para los alojamientos, considerando realidades locales y/o regionales específicas.

Este proyecto se propuso evaluar el nivel de desarrollo turístico sostenible en un alojamiento rural del sur de la región patagónica, en Argentina, considerando recomendaciones globales, como los criterios anteriormente mencionados, con el fin de realizar contribuciones específicas acorde a las particularidades del alojamiento analizado. El Informe se presenta como un resumen del Proyecto de finalización solicitado a la autora como requisito último de la Maestría en Gestión en Turismo Sostenible de UCI (Universidad para la Cooperación Internacional) en Costa Rica. El establecimiento seleccionado como objeto de estudio fue Estancia La Oriental, una estancia rural ubicada en el interior del Parque Nacional Perito Moreno, en la zona centro oeste de la provincia de Santa Cruz. Se trata del único establecimiento turístico autorizado a ofrecer sus servicios en el interior del área protegida, una de las áreas nacionales con menor nivel de visitación en el país debido, entre otros motivos, a la lejanía que detenta con los centros turísticos desarrollados de la provincia de Santa Cruz y sus dificultades de conectividad terrestre con las rutas nacionales que atraviesan el territorio. La empresa pertenece a la familia Lada, descendientes españoles originarios de la costa de la provincia, quienes comienzan su actividad turística en 1996 con la oferta de servicios de alojamiento y gastronomía tradicional del país y la región.

De acuerdo a investigaciones previas se comprueba que en los últimos años la estancia demuestra una lenta pero constante disminución en sus visitantes, no coincidente con el incremento que manifiesta el número de turistas en el área protegida, con expectativas de mayor crecimiento ante la inminente finalización en los próximos años de las tareas de pavimentación en su principal ruta nacional de acceso. Un informe de la Administración de Parques Nacionales (APN), en base a una encuesta en profundidad realizada a visitantes durante el año 2003, evidenció ya en aquel momento algunos inconvenientes en el emprendimiento, relacionados en forma prioritaria con la calidad de sus servicios y el nivel de sus instalaciones. Estas dificultades se evaluaron preocupantes en la actualidad, momento en que este organismo asume la responsabilidad de un Plan de Participación Social (PPS,) que incluye diferentes actores vinculados con las áreas protegidas de



Argentina, en un claro posicionamiento de la institución en cuanto al logro de una gestión sostenible de las áreas nacionales para los próximos años.

Por otra parte, a partir de la observación, conversaciones informales y entrevistas tanto con el Director del parque como con los guardaparques y los miembros de la familia propietaria se establece además que la relación entre la estancia y las autoridades del área protegida se presenta cortés aunque distante, mientras se perciben algunos roces vinculados con los diferentes puntos de vista en relación con los objetivos de trabajo en el área. Para el equipo del parque los objetivos relevantes se relacionan con la conservación de los recursos patrimoniales y el seguimiento de las políticas definidas por la APN, mientras para la familia Lada el objetivo económico es prioritario considerando la superficie original que ocuparon sus tierras en el interior del área protegida y las limitaciones impuestas por la APN en cuanto a su utilización. Esta situación no es privativa de este parque nacional, sin embargo en este caso particular se evalúa que la diferencia de expectativas entre ambos actores podría dificultar el proceso de desarrollo sostenible al que se orienta la APN, en especial considerando el momento en que los trabajos presentes de pavimentación mejoren la conectividad del área y el arribo de visitantes sea aún mayor.

De esta forma el proyecto de investigación consideró la importancia de estancia La Oriental en un futuro desarrollo sostenible del parque mencionado debido, en primer lugar, a su condición de único establecimiento que ofrece sus servicios de alojamiento en el interior del área natural. De manera tal de facilitar datos empíricos que sean de utilidad tanto para los propietarios como para las autoridades del parque con el fin de guiar la implementación de acciones sostenibles de manera integral en un futuro cercano, se definieron los siguientes objetivos:

Generales

1. Establecer el grado actual de desarrollo turístico sostenible para estancia La Oriental de acuerdo a la evaluación de aspectos prioritarios seleccionados previamente
2. Establecer recomendaciones y/o sugerencias generales que orienten los pasos posteriores del establecimiento en cada aspecto analizado.

Particulares:

- 1.1. Diseñar una herramienta de evaluación que articule la realidad particular del establecimiento y recomendaciones globales de análisis.
- 1.2. Seleccionar puntos de interés con el fin de establecer recomendaciones generales.

Para el logro de los objetivos planteados se diseñó un cuestionario seleccionando preguntas relevantes a las áreas ambiental, económica, sociocultural y calidad del establecimiento que acerquen información general pero puntual y permitan, a través de una ponderación de los temas tratados, una primera evaluación sostenible de la empresa. La información obtenida a partir del instrumento de recolección de datos elaborado se completó con entrevistas a actores pertinentes para los propósitos de la investigación, la

observación personal de las instalaciones y la consulta a documentos institucionales del área protegida.

Los resultados obtenidos confirmaron los datos ofrecidos por la Administración de Parques Nacionales en cuanto a la calidad de servicios e instalaciones y ampliaron la información en los demás aspectos evaluados. De esta forma las debilidades máximas detectadas se asocian con el personal destinado al servicio turístico en la estancia, el escaso mantenimiento de las instalaciones en algunos sectores y la falta de una planificación empresaria adecuada que incluya estándares reconocidos como sustentables en la actividad turística.

Por último, el análisis permitió utilizar herramientas diseñadas como guías para establecer los criterios válidos y necesarios que una empresa necesita demostrar de manera tal de integrarse actualmente al circuito de emprendimientos turísticos sostenibles mundiales. La evaluación comprobó las dificultades de extrapolar medidas evaluativas generales, en particular para alojamientos rurales y destinos locales específicos, aunque reconoce la importancia que adquiere el surgimiento de estos instrumentos de medición para la mejora en la implementación del turismo sostenible a escala global y local en los próximos años.

1. Marcos de Referencia

1.1. Marco Histórico

La familia Lada es propietaria de estancia La Oriental ubicada en el interior del Parque Nacional Perito Moreno desde 1996, momento en el que se firma un Acta Acuerdo con las autoridades del área protegida autorizando el desarrollo de actividades turísticas en una superficie de 10 hectáreas. La estancia se encuentra en el departamento Río Chico, provincia de Santa Cruz, a 100 Km de la ruta nacional 40 y a 220 Km de Gobernador Gregores, la población más cercana en dirección SE. Hacia el interior del parque su localización es privilegiada, a escasos metros del atractivo turístico de mayor relevancia del área, el Lago Belgrano, mientras a solo 8 Km se ubica el Destacamento Onelli, el único acceso al parque nacional. Limita al norte con las tierras de la vieja Estancia El Rincón, compradas por APN a sus dueños originales; al sur con Estancia Lago Belgrano, la única propiedad autorizada a conservar ganado en los límites del área protegida; al este con Río Belgrano, Estancia Menelik y Estancia Los Manantiales, y al oeste con el lago Belgrano y el límite con Chile.

Estancia La Oriental es un antiguo establecimiento ganadero creado en 1915 por Alejandrino Núñez, un colono arribado desde Uruguay quien da el nombre original al establecimiento. En el año 1969, Don Primitivo Lada, originario de la localidad de Puerto San Julián en la costa de la provincia, compra las tierras que en la actualidad se encuentran en el interior del Parque Nacional. La estancia inicia sus actividades turísticas durante la década del noventa como parte de la Asociación “Estancias de Santa Cruz”, un emprendimiento que agrupa en forma voluntaria a los primeros establecimientos ganaderos de la provincia que deciden iniciar actividades turísticas en la región.



Esta Asociación constituye hoy una marca reconocida en el mercado internacional de alojamientos turísticos rurales aunque sus antecedentes se remontan a 1992, año en que la Subsecretaría de Turismo de Santa Cruz, el INTA (Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria) y el Consejo Agrario provincial deciden realizar el primer relevamiento de oferta de servicios y recursos en las estancias provinciales con el fin de detectar la factibilidad de una diversificación en la producción ganadera a partir de los servicios turísticos.

Desde un punto de vista comercial, el producto “Estancias de Santa Cruz” es considerado por sus socios como un establecimiento rural situado en la provincia que recibe huéspedes en temporada y les facilita la participación en los atractivos naturales y la apreciación de los valores históricos de la región en un ambiente en el que se reconocen el trato al huésped, los rasgos de carácter y arquitectónicos tradicionales en Patagonia. Estancia La Oriental, por su parte, se constituye como un alojamiento con dieciséis plazas distribuidas en cuatro habitaciones triples y dos habitaciones dobles. El producto se comercializa como un *all inclusive* y su tarifa incluye las cuatro comidas principales. Las comidas son sencillas aunque en general obtienen una amplia aceptación por parte de los turistas, en particular extranjeros, quienes suelen buscar el contacto con sabores regionales auténticos.

El Parque Nacional Perito Moreno, en cuyo interior se ubica Estancia La Oriental, cuenta con una superficie de 115.000 ha y fue creado por Ley 13.895 en el año 1937 junto con los parques patagónicos Lanín, Los Alerces y Los Glaciares. La Ley 22.351 de 1980 estableció los usos y regulaciones del área que quedó dividida entonces en dos categorías, Parque Nacional y Reserva Nacional. Posteriormente se establecieron dos nuevas categorías para esta última Unidad de Conservación, la Reserva Natural Estricta y la Reserva Natural Silvestre, con usos y reglamentaciones específicos. El parque se divide en tres zonas encargadas de la organización y control, el destacamento Onelli en el ingreso al parque, el área Burmeister en la zona sur y la Seccional de Guardaparques El Rincón en el sector norte, a 16 Km del destacamento Onelli. Sus oficinas se encuentran en la localidad de Gobernador Gregores, distante 220 Km del área protegida.

De los registros y encuestas a visitantes de las temporadas comprendidas entre 2002 y 2007 se establecieron las siguientes características de la demanda (Trívez, 2008):

- El número total de visitantes manifiesta una tendencia creciente
- Un alto porcentaje de los visitantes llega en forma particular al parque (75%) y el resto a través de programas organizados por agencias de viajes.
- El tiempo promedio de estadía es de dos días
- En la temporada 2007 el parque recibió 1.308 visitantes
- El 55% de los turistas fueron extranjeros
- El número de turistas extranjeros creció en forma continua
- El atractivo mas visitado fue el Lago Belgrano
- Los atractivos que ocupan el segundo y tercer lugar son el lago Burmeister y la zona de El Rincón



1.2. Marco Teórico y conceptual

Tal cual se ha manifestado, los objetivos de este trabajo se relacionan con el mejoramiento en la implementación del turismo sostenible en alojamientos rurales. El estudio de caso efectúa una evaluación del establecimiento seleccionado con el objetivo de realizar recomendaciones posteriores que orienten la aplicación de acciones sostenibles en el establecimiento, proceso conocido como aplicación de “buenas prácticas”. Bajo este punto de vista se considera relevante en primer lugar definir los conceptos de turismo sostenible y turismo rural, ambos enlazados a través de la investigación llevada a cabo, mientras a continuación se define que se comprende por “Criterios Globales de Turismo Sustentable”, y “buenas prácticas turísticas”, ambos términos utilizados como marcos de referencia en el desarrollo de esta investigación.

El “turismo sostenible” fue definido inicialmente por la Organización Mundial del Turismo (OMT) como aquel que “atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos de manera que puedan satisfacerse las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida” (OMT, 1995).

Esta definición de la OMT establece la conexión del término con el concepto de desarrollo sostenible, en vigencia desde la década del ochenta y transformado en modelo que influyó ciertamente en diversos campos durante los últimos años, incluido el turístico. La definición posterior de “turismo sostenible” lanzada por el organismo en el 2004 clarifica aún más los puntos de acercamiento entre ambos conceptos. La idea de desarrollo sostenible surge por primera vez de parte de la UICN en su “Estrategia de Conservación Mundial” (1980) aunque el término es explicitado a través de la definición incluida en el Reporte de la Comisión Brundtland de 1987, asumida en el Principio 3° de la Declaración de Río (1992), el cual indica que desarrollo sostenible es aquel que “satisface las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las generaciones futuras para atender sus propias necesidades” (Brundtland, 1987). En la definición actualizada de la OMT, el organismo se acerca al modelo descripto definiendo los objetivos que considera de interés con el fin de que la actividad turística se reoriente en los aspectos ambiental, sociocultural y económico, aspectos de análisis cruciales para la implementación del desarrollo sostenible a escala planetaria. De esta forma los objetivos expuestos por la OMT para los diferentes sectores de actividad turística son:

“1) Dar un uso óptimo a los recursos ambientales que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.

2) Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar sus activos culturales arquitectónicos y vivo y sus valores tradicionales, y contribuir al entendimiento y a la tolerancia intercultural.



3) Asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los agentes unos beneficios socioeconómicos bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, y que contribuyan a la reducción de la pobreza” (OMT, 2004)”

Básicamente el turismo sostenible atiende al balance entre la relación beneficios económicos de una comunidad y los costos sociales y ambientales que suponen las actividades turísticas realizadas en ella (Mc. Kerscher, 2002). El eje tripartito economía, ambiente, sociedad se transforma entonces en el fundamento que destaca a los estudios del concepto, aunque en la actualidad persisten los debates en relación tanto con la forma de hacer operativo el término como con las maneras explícitas en que estos pilares logran combinarse en la práctica. Por otra parte, mientras para algunos académicos los medios e instrumentos de aplicación del turismo sostenible se asientan en gran medida en visiones ingenuas y simplistas de la realidad (Liu, 2002), para otros la fuerza del concepto reside en su capacidad de resolver de manera más equitativa la distribución de los beneficios generados. Su fortaleza radica en el principio ético de solidaridad intergeneracional, ya que contempla en el horizonte de actuación los resultados actuales y los del futuro.

El turismo rural, por otra parte, surge como un concepto complejo que pone de manifiesto el papel relevante que juega el espacio geográfico en los procesos de producción y consumo turísticos. Este espacio geográfico constituye la base de algunas de las clasificaciones que distinguen un turismo rural de otros tipos de turismo, puntualizando experiencias privativas de este espacio, ajenas en principio al ámbito urbano. Debido a la importancia espacial del término, algunos autores han sugerido incluso la acepción TER, “turismo en espacio rural” como más apropiada para describir este fenómeno. De esta forma “el espacio rural acoge múltiples actividades turísticas, entre ellas aquellas que se fundamentan en los atributos tradicionales del mundo rural: a estas actividades turísticas se las identifica como *turismo rural*” (Barrera, 2003)

Para Vera (*cit. en Pulido Fernández, 2008*) el turismo rural es un “concepto que abarca toda actividad turística endógena soportada por el medio ambiente humano y natural” mientras la Comisión de Comunidades Europeas lo define sencillamente como “cualquier actividad turística implantada en el medio rural” (1990). El concepto continúa aún bajo ciertas críticas y, debido a que no todas las organizaciones o autores adhieren a una definición tan amplia y en consecuencia quizá confusa, otras definiciones intentan realizar algún recorte que convierta el término en un concepto útil desde el punto de vista operativo. Para el Programa de turismo rural “Raíces” en Argentina, el concepto adoptado establece que “los servicios turísticos son prestados por los habitantes del mundo rural y aunque participan habitantes rurales que no son productores agropecuarios, la participación de la familia del productor agropecuario es generalmente el principal factor que impulsa el desarrollo de la actividad” (Barrera, 2003). En esta explicación del término se manifiesta en forma explícita la importancia en la relación turismo rural-desarrollo local. El concepto de turismo rural se enlaza de esta forma con las políticas de desarrollo territorial esgrimidas en las últimas décadas en gran parte de los países latino americanos.



No podemos obviar además que el ingreso del turismo en el campo presenta un nuevo uso del territorio de acuerdo a recientes parámetros de producción y servicios. El concepto de “multifuncionalidad” del territorio rural justamente intenta dar cuenta de la diversidad de usos que podemos atribuir los seres humanos al suelo rural, usos que se modificarán en el tiempo de acuerdo a nuevos paradigmas y visiones culturales. “El suelo es el pilar en el que se asienta la producción agrícola, pero al mismo tiempo es sostén de naturaleza y cultura”. (Barrera y Muñoz, 2003). En la actualidad algunos autores sostienen que una forma de capitalizar cultura y paisaje se presenta precisamente a través del turismo rural:

“Una de las transformaciones mas importantes que se han producido en la agricultura de los últimos tiempos, es el desarrollo lucrativo de usos no agrícolas de la tierra: el turismo rural es un caso paradigmático” (Boix y Kurincik *cit.* en Barrera y Muñoz, 2003)

Finalmente, en particular en relación con la aplicación del turismo sostenible en las empresas, este trabajo utilizó como marco la reciente elaboración de los “Criterios Globales de Turismo Sostenible”, un documento resultado del extenso trabajo de indagación de parte de la “Alianza para los criterios globales de turismo sostenible”, compuesta en forma inicial por 26 diferentes organizaciones que analizaron numerosas normas de certificación, directrices, documentos previos sobre el tema y comentarios de partes interesadas. De esta forma, tal cual lo menciona el Preámbulo del documento, estos criterios

“Son un esfuerzo para alcanzar un entendimiento común del turismo sostenible, y representan los principios mínimos de sostenibilidad a los que una empresa turística debe aspirar. Estos se organizan alrededor de cuatro temas principales: la planificación eficaz para la sostenibilidad; la maximización de los beneficios sociales y económicos para la comunidad local; el mejoramiento del patrimonio cultural; y la reducción de los impactos negativos sobre el ambiente. Aunque los criterios se orientan inicialmente para el uso parte de los sectores de hoteles y operadores de turismo, tienen aplicabilidad en toda la industria turística”.

Si bien los criterios constituyen un marco general de acción, su poder de síntesis práctica los convierte en un material de orientación actualizado al momento de evaluar y aplicar hoy medidas de implementación sostenible en los emprendimientos turísticos, en particular alojamientos, y por este motivo fueron seleccionados para orientar este estudio de caso. Sin embargo cabe destacar que estos criterios aún no demuestran un específico valor de medición para cada aspecto sostenible de la actividad e incluso algunos investigadores han llamado la atención a lo que consideran sus puntos débiles, tales como la diversidad de propuestas que intentan incluir y la ausencia de una clara jerarquización entre ellas (Goodwin, 2009). Por supuesto estos motivos dificultan al presente su aplicación práctica en los diferentes servicios turísticos a escala local, aunque se debe evaluar que el proyecto original contempla nuevos aportes y mejoras del documento para los próximos años. El Banco Interamericano de Desarrollo (BID) lanza en forma posterior y reciente un modelo de análisis para nuevos proyectos vinculados con turismo sostenible basado en los cincuenta y dos criterios del CGTS, herramienta que pretende ampliar la posibilidad de

implementación de los CGTS en las empresas turísticas. Ambos materiales dan las primeras respuestas a la necesidad de establecer parámetros de evaluación que faciliten la aplicación de los diferentes aspectos sostenibles en los diferentes servicios turísticos.

Por último, son numerosas las guías de buenas prácticas turísticas desarrolladas por distintos organismos internacionales, convertidas hoy en material constante de consulta debido a que brindan importantes aportes a la aplicación del turismo sostenible en los diferentes establecimientos y servicios. Las “buenas o mejores prácticas turísticas” relacionadas con los alojamientos se han definido como “aquellas medidas de corrección o mejoramiento que se implementan en todas y cada una de las áreas de gestión y operación de la empresa de hospedaje. Estas acciones tienen como meta garantizar que se está produciendo el menor impacto posible; mejorar la calidad del producto turístico, así como su imagen frente al cliente y hacer más eficiente el desarrollo empresarial y por ende, su desempeño socioeconómico” (Báez, 2003). De esa forma tanto los criterios como las buenas prácticas turísticas trascienden hoy el marco teórico aunque sin dudas son el resultado de años de debate y conceptualización previa del turismo sostenible y han sido considerados elementos valiosos para colaborar con los objetivos delimitados en este proyecto.

2. Análisis y resultados

2.1. Materiales y actividades

2.1.1. Materiales

La investigación se presenta como un estudio de caso que, en el marco denominado “paradigma pragmatista” (Tashakkori y Teddie, 1998), es definido básicamente como una “estrategia de investigación empírica” que aborda fenómenos contemporáneos, en términos holísticos y significativos, orientada a responder preguntas de cómo y por qué suceden las situaciones bajo examen. (Vasilachis de Gialdino, 2006).

Merriam (1991) clasifica los estudios de caso según la naturaleza del informe final o los objetivos en *descriptivos*, *interpretativos* y *evaluativos*. Específicamente para los estudios de caso evaluativos, de acuerdo al mismo autor, estos incluyen descripción, explicación y juicio. El diseño de la búsqueda está dirigido a obtener información necesaria para emitir el juicio o evaluación en distintos temas, campos o disciplinas. De acuerdo a este análisis el presente estudio de caso de Estancia La Oriental se clasifica como evaluativo a los fines definidos en el proyecto original.

Considerando los objetivos del trabajo, tanto para lograr el diseño del instrumento de evaluación como para orientar el análisis posterior se consideraron los siguientes materiales:

- Criterios Globales de Turismo Sostenible (CGTS, 2008)
- Buenas Prácticas para Turismo Sostenible (Rainforest Alliance, 2005)



- Una guía para el pequeño y mediano empresario de hospedaje. Mejores Prácticas para turismo sostenible (Báez, 2003)

El Manual de Buenas Prácticas Turísticas Sostenibles desarrollado por la organización Rainforest Alliance, ha sido utilizado por especialistas en el área en diferentes países de América Latina, mientras la guía de Báez es un material específico para el sector de alojamiento coordinado por un experto en implementación turística sostenible reconocido en el campo de investigación seleccionado. Sin embargo es importante destacar que este trabajo consideró condiciones particulares históricas, geográficas y aún culturales en el diseño del instrumento de evaluación, entendiendo que el desarrollo turístico sostenible debe actuar de lo global a lo particular para lograr mayor efectividad en los próximos años. En consecuencia los recursos y/o materiales descriptos no se aplicaron en forma crítica sino que, considerados como amplios marcos de referencia, se ajustaron a la realidad local y a los objetivos acotados del proyecto, con el fin de realizar un primer juicio acerca de la posibilidad de desarrollo sostenible de la estancia bajo estudio.

Fuentes de información

Fuentes primarias: Para Eyssautier (2002) estas fuentes se encuentran en la población misma a través de portadores originales de la información. Las fuentes primarias utilizadas en este trabajo fueron un cuestionario, entrevistas y observación del lugar.

Fuentes secundarias: En este caso se trata de los portadores de información que han sido grabados o retransmitidos de alguna forma en un documento (Eyssautier, 2002). Como fuentes secundarias se utilizaron documentos elaborados por APN de Argentina y folletos varios relacionados con el área protegida, documentos de comprobada confiabilidad como publicaciones institucionales.

Técnicas de Investigación

Brito (1992) plantea que “las técnicas son las que permiten obtener información de fuentes primarias y secundarias mientras entre las técnicas más utilizadas por los investigadores se pueden nombrar: encuestas, entrevistas, observación, análisis de contenido y análisis de documento”.

Para este proyecto se diseñó un cuestionario de sesenta preguntas desagregado en los aspectos ambiental, sociocultural, económico y de calidad con el fin de lograr una aproximación prioritaria a la situación actual del emprendimiento en relación con el desarrollo turístico de manera sostenible.

Respecto de la ponderación:

Se asignó un puntaje diferenciado a los aspectos que se consideran cruciales o relevantes, en particular atendiendo en principio a las sugerencias establecidas en los lineamientos generales estipulados en los CGTS y en segundo término a los manuales de buenas prácticas seleccionados. Se define que, en caso de que la estancia bajo estudio cumpliera con el requisito evaluado en la pregunta seleccionada se le asigna el puntaje



correspondiente al ítem, caso contrario el puntaje sería 0 (cero). Puede observarse en el Anexo el instrumento guía para la evaluación del establecimiento.

En cada bloque - ambiental, sociocultural, económico y calidad- algunos tópicos fueron considerados de mayor importancia atendiendo a los mismos parámetros mencionados y en consecuencia se les asignó el doble de puntaje (ponderación 2) que a los ítems secundarios (ponderación 1). Cada bloque cuenta con quince preguntas, los bloques de aspectos ambientales y socioculturales presentan siete preguntas con ponderación 2 y ocho preguntas con ponderación 1. Los bloques que evalúan aspectos económicos y de calidad cuentan con ocho preguntas con ponderación 2 y siete con ponderación 1 brindando un total equivalente para ambas ponderaciones (treinta preguntas para cada ponderación).

Para considerar “sostenible” el caso estudiado en cada uno de los aspectos o bloques temáticos, deben cumplirse al menos un 80% de los aspectos evaluados considerados fundamentales (ponderados con puntaje 2) y un 60% de los restantes aspectos (ponderados con 1). Si se diera el caso de que los aspectos reunidos por el estudio no superasen el 40% para cada tipo de pregunta o ítem, el establecimiento se considerará como “no sustentable”. Si las respuestas se encontraran en un rango comprendido entre el 40 y el 80% (ponderación 2) y entre un 40 y 60% (ponderación 1) el establecimiento se considerará como “en proceso”. El rango tiene objetivos orientadores para evaluar la situación actual de la estancia mientras se considera que el aporte sustancial de la investigación se encuentra en los datos obtenidos que sostienen el puntaje y ofrecen una aproximación de las formas en que se presenta el desarrollo turístico sostenible en un establecimiento rural patagónico.

2.1.2. Actividades

Actividades de campo efectuadas:

- Se efectuaron dos visitas al área de trabajo que comprende un radio de 220 Km entre el Parque Nacional Perito Moreno y la localidad de Gobernador Gregores. La primera visita fue exploratoria en enero de 2009 con primeras entrevistas de acercamiento a los miembros de la familia Lada, a cargo de la estancia turística La Oriental, a los guarda parques del área protegida y a propietarios de establecimientos ganaderos cercanos.
- En el mismo mes de Enero se entregaron encuestas a turistas. Se dejaron encuestas en la seccional Onelli de acceso al parque y en Estancia Menelik (fuera de los límites del AP)
- La segunda visita se realizó en marzo de 2009 con una duración de una semana de trabajo. Durante esta semana se trabajó en forma intensiva efectuando entrevistas al personal del parque con visita a las distintas seccionales. El Director del área protegida fue entrevistado en Gobernador Gregores, sede del área.
- En la misma semana se efectuaron 30 entrevistas a actores clave de la localidad de Gobernador Gregores
- Se retiraron las encuestas a turistas obteniendo 83 encuestas



- Durante el mes de Septiembre se efectuaron cuatro encuentros con el Sr. Eduardo Lada en la localidad de Puerto San Julián, en los cuales se aplicó el instrumento de recolección de datos elaborado en forma intensiva.

Procesamiento y análisis de datos

Con el fin de obtener información integral acerca de la situación de la estancia seleccionada como objeto de estudio, se confeccionaron y aplicaron los siguientes instrumentos de recolección de datos:

- Encuesta a actores clave de la localidad de Gobernador Gregores
- Encuesta de satisfacción de turistas del PNPM en Español.
- Encuesta de satisfacción de turistas del PNPM en Inglés (traducción propia)
- Guía de entrevista a personal del PNPM
- Cuestionario de evaluación para Estancias turísticas patagónicas

2.2. Resultados

Elaborando una síntesis del puntaje obtenido para cada uno de los bloques y para cada grupo de preguntas, el cuadro siguiente resume la situación particular de estancia La Oriental para cada uno de los aspectos analizados:

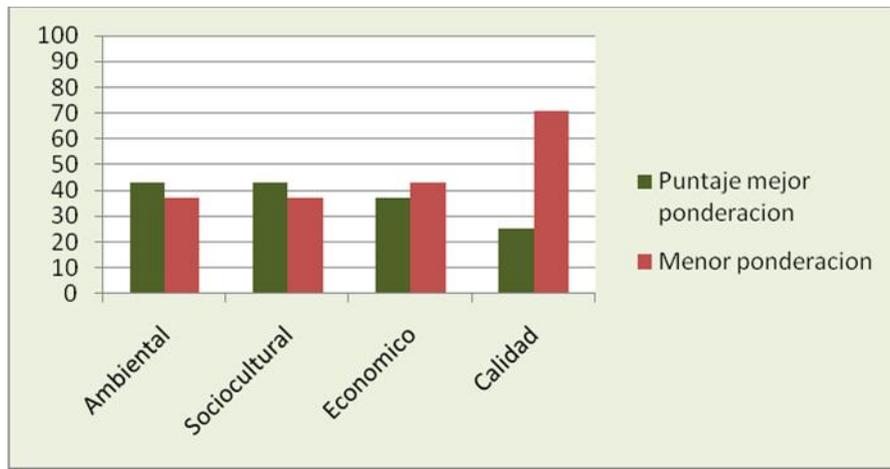
1. Cuadro de evaluación del establecimiento

Aspecto	Ambiental	Sociocultural	Económico	Calidad	Total (promedio)
Puntaje ponderado					
Sumatoria puntaje ítems mejor ponderados (2)	43%	43%	37%	25%	37
Sumatoria puntaje ítems ponderación inferior (1)	37%	37%	43%	71%	47
Total (promedio)	40%	40%	40%	48%	

Notoriamente el bloque de calidad destaca por su mayor puntaje en una primera observación, sin embargo al mirar los grupos con detenimiento se puede comprobar que este resultado es obtenido a partir de la sumatoria de los puntajes de menor ponderación (1) mientras el puntaje correspondiente a los ítems de mayor relevancia establece en realidad a este bloque como el aspecto menos sostenible en el establecimiento bajo estudio, confirmando los inconvenientes detectados en sus servicios e instalaciones que figuran en

los informes elaborados por APN, cedidos para este trabajo. Los bloques ambiental, sociocultural y económico presentan un resultado general similar aunque con algunas diferencias en relación con los grupos de puntajes que componen la sumatoria final los cuales determinan si el establecimiento responde positivamente a criterios evaluados como prioritarios para esta investigación. A continuación se ofrece una lectura general de los resultados observados en la tabla anterior analizando la información por bloques y por grupos de puntaje.

2.2.1. Resultados obtenidos según bloques evaluados



2. Escala de sostenibilidad turística aplicada a Estancia La Oriental (Según bloques evaluados)

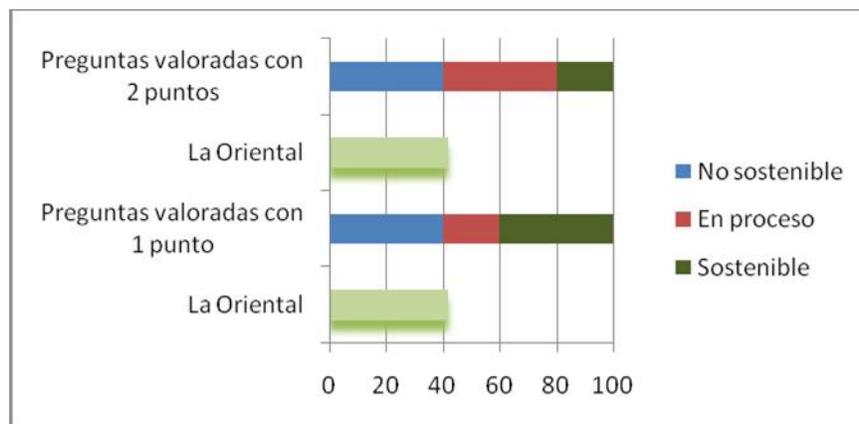
Fuente: elaboración propia

Tal cual se adelanta en párrafos anteriores, el bloque de calidad demuestra un valor mayor en su puntuación en comparación con los resultados de otros bloques. La observación del gráfico en este caso resalta además el contraste entre ambas puntuaciones dejando al descubierto la menor ponderación de este bloque en las preguntas de mayor valor. De esta forma la escasa inversión en mantenimiento de la infraestructura y las debilidades detectadas en su departamento de habitaciones se hacen evidentes aún ante un excelente puntaje logrado a través de una buena señalización en el acceso, el cumplimiento de medidas básicas de limpieza o la oferta de comidas regionales en el menú, entre otros aspectos pertenecientes a la segunda condición.

Los bloques ambiental y sociocultural, con mayores puntajes en las preguntas ponderadas con dos, ingresan al establecimiento en el rango de “en proceso”, al menos en estos aspectos y en una primera instancia. El puntaje obtenido por el bloque ambiental refleja en especial las acciones de minimización del consumo de energías de la familia en función de los recursos disponibles, que elevan la calificación general a pesar de los problemas detectados en relación con el consumo y tratamiento del agua en el establecimiento. La sumatoria lograda en el bloque sociocultural evidencia la actitud colaborativa de la familia con diferentes actores sociales (investigadores, turistas) y la comprobación del conocimiento básico del patrimonio cultural del área protegida. La

estancia no logró un puntaje mayor en este bloque en particular debido a que las actitudes de colaboración identificadas aún no han sido trasladadas a la aplicación de códigos de conducta claros o la integración en diferentes redes regionales con quienes construir un desarrollo en conjunto, características asociadas a un comportamiento empresario responsable. El bloque económico refleja una puntuación total idéntica a los bloques ambiental y sociocultural, pero invertida en relación con sus ponderaciones. En este caso el establecimiento aún no lograría ser “sostenible” ni estar “en proceso” en los ítems considerados prioritarios. Los motivos se asocian en particular a una de las debilidades máximas del emprendimiento, la organización de su personal de servicio.

2.2.2. Resultados obtenidos según puntajes evaluados



3. Escala de sostenibilidad turística aplicada a Estancia La Oriental
(Según puntajes evaluados)

Fuente: elaboración propia

A partir del análisis de los bloques y la sumatoria de sus puntajes se obtiene una puntuación final para estancia La Oriental que establece su rango de sostenibilidad turística actual de acuerdo a la escala prevista. En este caso el porcentaje promedio obtenido, tanto para las preguntas ponderadas con 2 como para aquellas con puntuación 1, logra un valor del 42% que identifica al establecimiento en el rango general de “en proceso”, al superar el 40% que marca el límite inferior entre los rangos de la escala. Tal cual se ha destacado a lo largo de la investigación este rango se establece con el objetivo de definir una situación actual del emprendimiento y facilitar información que oriente sus pasos siguientes. El promedio obtenido, reflejado en el gráfico de este apartado, debe completarse sin dudas con la información analizada en cuanto a los resultados logrados por bloque y, en mayor profundidad, con la evaluación y análisis efectuado en relación con las sesenta preguntas que componen el desarrollo central de esta investigación.

Conclusiones

El objetivo principal de este trabajo fue establecer un rango de desarrollo turístico sostenible para la estancia bajo estudio mientras un fin particular se orientó al diseño de un

instrumento de recolección de datos que permita la evaluación del establecimiento en los aspectos ambiental, sociocultural, económico y calidad de acuerdo a estándares que consideren tanto criterios referenciales globales como realidades regionales.

Los resultados obtenidos (42%) posicionan hoy a estancia La Oriental en el rango “en proceso” en relación con su desarrollo turístico de manera sostenible tanto en las preguntas ponderadas con mayor puntaje para la investigación, equivalentes a los temas evaluados de mayor importancia, como para las preguntas ponderadas con menor puntaje, considerados ítems secundarios. Si bien la estancia se establece en este segundo rango, el puntaje obtenido demuestra que sus acciones actuales la colocan casi en el límite considerado aceptable para esta segunda condición y cercana a ser evaluada como un alojamiento aún “no sostenible”.

Los problemas prioritarios detectados atraviesan el análisis de más de un aspecto en varias ocasiones y están relacionados con las características de contratación del personal en el establecimiento, la escasa inversión en las instalaciones y la falta de planificación empresaria, en primer lugar. En segundo término se ubicaron algunos inconvenientes que podrían vincularse a fallos de comunicación entre actores del área protegida y los miembros de la familia que no han permitido avances en temáticas de conservación, por ejemplo, y el correspondiente traslado de acciones de motivación y educación ambiental en miembros y visitantes del establecimiento, entre otras. Las fortalezas del emprendimiento se traducen en el conocimiento de los recursos patrimoniales del área protegida y la actitud colaborativa de la familia con personal del parque, investigadores y turistas que logren apreciar los valores auténticos del lugar, su historia y la región por sobre parámetros de calidad esperados en alojamientos turísticos de esta naturaleza.

Finalmente, si bien el alcance de este estudio de caso no contempló una aplicación directa de los Criterios Globales de Turismo Sostenible, el trabajo permitió de todas formas una reflexión en cuanto a su aplicación como instrumentos de medición generales y actuales, reconociendo que se han elaborado justamente con el objetivo de colaborar con evaluaciones como la llevada a cabo en este proyecto. Se destaca que el trabajo permitió confirmar la función “heurística” de estos criterios, difíciles de implementar a escala local en varios de sus puntos, motivo por el cual algunos no fueron seleccionados en el comienzo de la indagación, mientras otros temas fueron agregados en función de las necesidades y realidades de los establecimientos rurales de la región. De esta forma el trabajo comprueba algunas de las debilidades de estos criterios, tales como la falta de indicadores concretos de medición válidos para aplicar en diferentes destinos, o la ausencia de una jerarquía que contribuya a decidir qué temas son prioritarios por sobre otros, con el fin de lograr un evaluación más certera de las empresas turísticas y una mejor orientación para los investigadores locales. Se considera que el trabajo realizado colabora no solo con la implementación directa del turismo sostenible en una empresa particular sino con el desarrollo integral de un área protegida mientras aporta una reflexión a los instrumentos de medición actuales del turismo sostenible y sus retos futuros.

Recomendaciones

Se efectuaron las siguientes recomendaciones en función de la evaluación realizada en el emprendimiento.

6.1. Aspecto ambiental

A partir del análisis de este aspecto y las ponderaciones correspondientes se determinó que la debilidad máxima del establecimiento está relacionada con el cuidado del agua. El establecimiento no ha incorporado un registro para el consumo ni ha establecido medidas sencillas para mejorar el tratamiento de sus aguas residuales. Atendiendo a la problemática identificada, considerando la realidad de la estancia y la región en la que se localiza, algunas recomendaciones prioritarias plausibles de hacerse efectivas en el corto plazo son:

- Instalar un medidor en la tubería de ingreso del agua a la estancia. Esta instalación facilitará la medición y posterior control del consumo de agua.
- También en relación con este consumo se sugiere la colocación de rótulos o carteles que inviten a los huéspedes a colaborar con el ahorro del agua utilizando sábanas y toallas en más de una ocasión o atendiendo la cantidad de agua utilizada en las duchas de las habitaciones.
- En relación con el tratamiento de las aguas servidas se considera apropiado el agregado de cal o similar como medios de purificación económicos y accesibles, considerando que las condiciones climáticas del lugar no ponen en riesgo la propagación de bacterias y demás organismos.
- Para continuar colaborando con las estrategias que utiliza la familia con el fin de disminuir el uso de diferentes energías se sugiere: sustituir los focos incandescentes por lámparas ahorradoras de energía, revisar que no existan fugas a tierra, revisar en forma periódica las instalaciones eléctricas, no sobrecargar las tomas de corriente.
- Consultar a un técnico acerca de la posibilidad de instalar interruptores en pasillos y demás áreas públicas
- Efectuar un relevamiento de flora en los alrededores de la estancia. Se sugiere realizar un acuerdo con institutos escolares de las comunidades cercanas o mejor aún con la Universidad Nacional que opera en la región.

6.2. Área Sociocultural

En relación con este aspecto se identificaron dos problemas básicos que requieren atención de parte del establecimiento. El primero se relaciona con la contratación de personal, campo que también expresa su debilidad en relación con el aspecto económico. Algunas de las recomendaciones que se evalúan como posibles de ser implementadas en el corto plazo son:

- Definir las funciones para cada una de las posiciones laborales requeridas durante el trabajo de temporada
- Establecer horarios de trabajo semanales para cada posición



- Justificar por escrito los posibles cambios de horario laboral durante la semana de trabajo
- Definir la posición de la empresa acerca de la explotación comercial y la inclusión de diferentes grupos en el personal contratado
- En función de la información anterior se recomienda elaborar una política de contratación de personal estableciendo sus reglas por escrito

La definición de una política como la sugerida constituiría no solo un avance real para la administración y gestión del establecimiento, sino que podría ser una excelente medida de acercamiento a las autoridades del AP. Una medida de este tipo interesa en forma particular a la APN de Argentina debido a que contribuye con los objetivos del PPS con el cual se encuentra comprometido este organismo en la actualidad además de colaborar en forma directa con su trabajo de integración del turismo en sus áreas desde una perspectiva sostenible.

En segundo término la investigación determinó también que la familia a cargo de La Oriental, si bien conoce las generalidades de los sitios arqueológicos del parque, no demuestra un conocimiento certero de las reglamentaciones que rigen su protección y la importancia específica de la conservación para cada sitio. Se destaca que esta situación nuevamente puede relacionarse con la escasa comunicación que detenta el personal del área con La Oriental, en este punto en particular brindando información actualizada de los recursos culturales que alberga el parque. Sin embargo también se evaluó a través de este trabajo que existe un vacío llamativo en cuanto a las publicaciones de material de divulgación y/o transferencia correspondientes a las investigaciones arqueológicas efectuadas en el área por un período superior a diez años. La implementación de un turismo sostenible requiere de la participación de numerosos actores que compartan sus conocimientos y necesidades. Las situaciones encontradas han colaborado con la reflexión acerca de los retos futuros para el área seleccionada, algunos de los cuales tendrán una respuesta efectiva en un tiempo mayor que aquel que involucra los límites de este proyecto.

6.3. Área económica

De acuerdo a la evaluación de las ponderaciones efectuadas las debilidades más importantes del establecimiento en este aspecto se encuentran en sus áreas de gestión y operación. En principio, y tal cual se indicó en el análisis del aspecto sociocultural, existen puntos sin definir en la contratación del personal que complejizan la ya débil estructura laboral característica de los establecimientos rurales de la región, como La Oriental. Las recomendaciones prioritarias para este campo son:

- Atender las sugerencias establecidas en el apartado anterior en cuanto a la contratación del personal
- Analizar la posibilidad de incrementar el salario ofrecido durante la temporada en al menos un 20%
- Establecer un plan de contratación que incluya una estrategia para incluir personal perteneciente a las comunidades cercanas
- Incluir en el plan de contratación la capacitación mínima para cada posición laboral

Una planificación adecuada tanto para la contratación de personal como para su capacitación permitiría a la estancia establecer acuerdos de pasantías con instituciones



educativas diversas y comenzar a generar un espacio mas profesionalizado en sus servicios. Las condiciones actuales no permiten una negociación ni convenio de colaboración entre partes. La estancia debe tomar decisiones inmediatas en cuanto a la organización del personal evitando improvisar cada comienzo de temporada.

En segundo término se recomienda a la estancia organizar un plan de mercadeo que incluya una mejor comunicación formal con las agencias y operadoras, una búsqueda de nuevos segmentos de mercado y un análisis y desarrollo de nuevos productos. Junto con la debilidad básica del establecimiento relacionada con el personal de servicio, se evalúa que este punto puede ser otra de las causantes directas del descenso de visitantes en los últimos años. No se han demostrado tareas de promoción realizadas durante los meses invernales, momento en el cual el establecimiento permanece cerrado y que se presenta como óptimo para el desarrollo de productos, el contacto con operadores y la asistencia a *workshops* o visitas comerciales.

Un punto anexo que surge en la lectura de los datos obtenidos para el análisis de este aspecto, es la falta de trabajo colaborativo y/o en red con otros prestadores turísticos, con miembros de la cadena de comercialización o con instituciones educativas o sin fines de lucro. En este caso la recomendación sería que los propietarios, en particular Eduardo, se unieran a cadenas de emprendedores locales, compartan experiencias y, en lo posible, realicen un plan de capacitación empresarial.

6.4. Mejoramiento de la calidad

La investigación confirma los datos ofrecidos por el Informe de APN en relación a los estándares de calidad del establecimiento los que han dado lugar a algunas quejas y reclamos de pasajeros. Este aspecto es el que detenta mayores respuestas negativas a las preguntas ponderadas con dos en el instrumento de recolección de datos. En primer lugar se sugiere a La Oriental la elaboración de un plan de calidad como instrumento de gestión necesario en el corto plazo. Sin embargo, considerando la importancia del sector de habitaciones en un establecimiento que brinda alojamiento, algunas recomendaciones básicas para implementar en forma inmediata son:

- Colocar nombres y/o números en las puertas de las habitaciones
- Colocar llaves y/o cerraduras en las puertas de las habitaciones
- Comenzar por una inversión en las habitaciones que incluya colores de pintura que colaboren con el incremento de la luminosidad en este espacio
- Atender a las sugerencias establecidas para el aspecto ambiental en cuanto a la localización de carteles que inviten a los huéspedes a participar del desarrollo sostenible del emprendimiento, con medidas de ahorro en el consumo de agua o energía, por citar un ejemplo

Finalmente, el mejoramiento futuro de este aspecto, solo será posible a partir de la elaboración y seguimiento de un plan estratégico de calidad con sostén en el compromiso de los miembros de la familia a cargo del establecimiento. La definición a corto plazo de un plan de calidad como el mencionado es una recomendación prioritaria que surge como resultado de la investigación establecida.

Bibliografía

Andrade, L. (2005). Sociología de la desertificación. Los productores ovino extensivos de la Patagonia Austral. Buenos Aires: Miño y Dávila Editores

APN (2003). Informe de satisfacción de turistas en PNPM. Buenos Aires: APN

Báez, A. (2003). Una guía para el pequeño y mediano empresario de hospedaje. Mejores Prácticas para Turismo Sostenible. San José de Costa Rica: PROARCA

Barbería, E. (1995). Los dueños de la tierra en la Patagonia Austral 1880/1920. Río Gallegos: UFPA.

Barrera, E. (2003) Rutas Alimentarias Argentinas. Asunción: Seminario sobre turismo rural y su contribución a la creación de empleo y a la conservación de patrimonio

Barrera, E. (2006). Rutas Alimentarias. Una estrategia cultural para el desarrollo rural mexicano. México: Consejo para la cultura y artes de México.

Barrera, E. Muñoz, Roberto (2003) Manual de turismo rural para micro pequeños y medianos empresarios rurales. PROMER.

Bruntland, G. (ed.), (1987). Our common future: The World Commission on Environment and Development. Oxford: Oxford University Press

Declaración de Bariloche (2007). II Congreso Latinoamericano de Parques Nacionales y otras Áreas Protegidas. Disponible en:
<http://www.ambiental.net/noticias/biodiversidad/DeclaracionBariloche.pdf>

Goodwin, H. (2009). The Weaknesses of the Global Sustainable Criteria Approach. Leeds: International Centre for Responsible Tourism. Leeds University.

Global Sustainable Tourism Criteria (2008). Disponible en:
<http://www.sustainabletourismcriteria.org/>

Liu, Z. (2003). Sustainable Tourism Development: A Critique. Journal of Sustainable Tourism. Vol. 11, N° 6.

Mc.Kercher B. (2003). Sustainable tourism development: guiding principles for planning and management. Presentación en "National Seminar on Sustainable Tourism Development. Kyrgystan.

Merriam, Sharan B. (1991). Case study research in education: a qualitative approach. Editorial Jossey-Bass.



OMT (2002). Turismo: Panorama 2020. Previsiones Mundiales y perfiles de los segmentos de mercado. España: OMT

OMT (2004). Desarrollo sostenible del Turismo. Definición conceptual (agosto de 2004). OMT.

Pulido Fernández, J.I. (Coord.)(2008). El Turismo Rural. Estructura económica y configuración territorial en España. Madrid: Editorial Síntesis.

Quargnolo,E., Williams, M., Jansma, A. (2001). Estancias Turísticas de Santa Cruz. Documento UTE, Asociación Estancias de Santa Cruz.

Rainforest Alliance (2005). Buenas Prácticas para Turismo Sostenible. Una guía para el pequeño y mediano empresario. Costa Rica: Epicentro Publicidad.

Sandoval, S. (2009). Estudio de caso: Asociación Estancias de Santa Cruz-Argentina. Seminario Turismo Rural. MGTS-2008.

Trívez, I. (2008). Plan de uso público del PNPM. Seccional El Rincón: APN.

Vasilachis de Gialdino, I. (coord.), (2006). Estrategias de investigación cualitativa. España: Gedisa

Anexos

1. Cuestionario

AMBIENTAL			
Pregunta	SI	NO	Ponderación
A1. Registra el consumo de agua en el establecimiento		X	2
A2. Posee un sistema de tratamiento de aguas residuales		X	2
A3. Reutiliza aguas residuales y/o de lluvias		X	1
A4. Existe alguna estrategia de minimización del uso de la energía: eléctrica, gas, combustible.	X		2
A5. Cuenta con fuentes de energía renovables	X		1
A6. Conoce la flora y fauna del área protegida	X		2
A7. Evita mantener o reproducir flora o fauna exótica	X		1
A8. Separa los residuos	X		2
A9. Controla los ruidos fuertes y olores desagradables en áreas públicas		X	1
A.10. Evita utilizar sustancias perjudiciales al ambiente		X	1
A11. Conoce los planes y objetivos del AP		X	2
A12. Ofrece información sobre el AP y sus atractivos	X		1
A13. Utiliza plantas autóctonas en la decoración de áreas verdes		X	1
A14. Motiva a los turistas a contribuir con la conservación de los recursos del AP		X	2
A15. Motiva a los turistas a contribuir con el cuidado del agua y la energía así como el manejo responsable de los desechos		X	1
SOCIOCULTURAL			
Pregunta	SI	NO	Ponderación
B16. Cumple las reglamentaciones para contratar personal	X		2
B17. Posee una política de contratación que incluya minorías		X	2
B18. Sigue lineamientos o posee un código de conducta para minimizar impactos en el AP		X	1
B19. Sigue un código de conducta contra la explotación comercial, en particular de niños, incluida la explotación sexual		X	2
B20. Comparte su cultura con los huéspedes que recibe	X		1
B21. Integra redes, asociaciones u otros organismos que contribuyan al desarrollo local		X	2
B22. Conoce, apoya y divulga actividades sociales y recreativas de las comunidades vecinas		X	1
B23. Integra a pequeños emprendedores en su cadena de comercialización		X	1
B24. Colabora con investigaciones que contribuyan al conocimiento local	X		2
B25. Las instalaciones incluyen elementos locales en su diseño, arquitectura o decoración	X		1
B26. Fomenta la compra de artesanías		X	1
B27. Conoce los sitios arqueológicos del AP	X		2
B28. Contribuye con la protección y conservación de los sitios arqueológicos		X	2
B29. Conoce la reglamentación que rige la protección del patrimonio en el país		X	1
B30. No vende o exhibe artefactos arqueológicos	X		1
ECONÓMICO			
Pregunta	SI	NO	Ponderación
C31. La empresa favorece la contratación de personal local		X	2
C32. Ofrece capacitación al personal		X	2
C33. La empresa colabora con iniciativas concretas para el desarrollo de comunidades cercanas		X	2
C34. Contrata un asesor contable y/o administra en forma regular los aspectos contables y financieros	X		1
C35. Sigue un plan de comunicación y mercadeo		X	2

C36. Utiliza algún sistema para determinar el precio justo de los servicios		X	1
C37. Los salarios del personal se ajustan a la normativa vigente	X		2
C38. Realiza sus compras y/o utiliza servicios locales o regionales	X		2
C39. Tiene al día el pago de sus tasas para operar en el AP	X		1
C40. Documenta o registra información	X		2
C41. Tiene por escrito su política de cancelaciones y reservas		X	1
C42. La empresa invierte en tecnología	X		1
C43. Mejora o diseña nuevos servicios		X	1
C44. Destina un porcentaje de sus ingresos al mantenimiento de la infraestructura		X	2
C45. Invierte en capacitación para el desarrollo del negocio		X	1
CALIDAD			
Pregunta	SI	NO	Ponderación
D46. El acceso está señalizado	X		1
D47. El edificio presenta un buen estado de conservación y mantenimiento		X	2
D48. Las habitaciones son luminosas y ventiladas		X	1
D49. Los baños y sanitarios están en buen estado, limpios y sin malos olores	X		2
D50. Las duchas de las habitaciones funcionan normalmente y los colchones en buen estado	X		2
D51. Las puertas de las habitaciones están numeradas y tienen llave		X	2
D52. Las habitaciones tienen recursos o diseño que invitan al cuidado sostenible del lugar		X	2
D53. Las habitaciones conservan una temperatura agradable	X		1
D54. Dispone de un sistema o registro organizado de reservas	X		1
D55. Tiene objetivos de calidad		X	2
D56. Dispone de cuestionario de satisfacción al cliente y/o un registro de quejas y reclamos		X	2
D57. Cumple las reglamentaciones para operar en el parque	X		1
D58. Al menos una persona habla inglés		X	2
D59. Ha diseñado mapas, folletos o guías y los ofrece en diferentes idiomas		X	1
D60. Ofrece comida casera y/o tradicional de la zona	X		1