



Universidad
Nacional
de San Martín

Escuela de Economía y Negocios

Licenciatura en Turismo

TRABAJO FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Desarrollo Turístico Sostenible en destinos urbanos.

***La sostenibilidad ambiental en la Planificación Turística
de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires***

Autora: Natale, Camila

Tutora: Groos, Micaela

Fecha de presentación: 18 de abril de 2021

Resumen

El presente trabajo busca analizar la integración del Desarrollo Sostenible en las Políticas Públicas Turísticas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, para evidenciar si efectivamente el concepto está presente al momento del diseño y ejecución de las mismas. En este sentido, la investigación se focaliza específicamente en la sostenibilidad ambiental, debido a la importancia que posee esta dimensión para el alcance del desarrollo sostenible urbano, pese a que en ocasiones la relevancia que le asignan los gestores es escasa, en comparación con las otras dimensiones. El análisis contempló aquellas acciones y medidas implementadas desde 1994, puesto a que es el año en que la Ciudad de Buenos Aires se vuelve una jurisdicción autónoma, hasta el 2020.

Para ello, se relevó en primera instancia material bibliográfico sobre el Desarrollo Sostenible, el segmento de Turismo Urbano y las Políticas Turísticas. Seguidamente, se relevaron datos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, para su posterior caracterización. Luego, se indagó en fuentes oficiales para recopilar diversas políticas públicas: leyes, decretos, resoluciones y también planes estratégicos de diversos ámbitos. Posteriormente, se analizaron las acciones mencionadas, abordando de manera general la incorporación del concepto Desarrollo Sostenible y también identificando la integración de la sostenibilidad ambiental en cada una de ellas. Además, se relevaron Políticas Públicas ambientales para corroborar si existía una correlación con las políticas turísticas analizadas. Finalmente, se entrevistó a la Directora de Desarrollo Turístico del Ente de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires, a fin de identificar la importancia que el organismo le da al Desarrollo Sostenible en su gestión.

En los resultados del trabajo se evidencia que la integración del desarrollo sostenible, y específicamente la sostenibilidad ambiental, en las Políticas Públicas es un proceso que la Ciudad atraviesa hace algunas décadas, desde que este concepto se popularizó globalmente, aunque todavía no logra incorporarlo como un elemento central al momento de diseñar las políticas públicas. Como conclusión, se refleja la necesidad de una mayor articulación entre las diversas áreas del gobierno que inciden en la actividad turística de la Ciudad, y la importancia de incorporar de manera integral el concepto de sostenibilidad ambiental en las políticas públicas y acciones implementadas desde el Ente de Turismo. Además, se remarca que si bien es inevitable generar efectos en el ambiente urbano, el turismo planificado sosteniblemente puede contribuir en la mitigación y el tratamiento de tales efectos, comprometiéndose así con la sostenibilidad ambiental de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Palabras clave: Turismo urbano; Sostenibilidad Ambiental; Políticas Públicas; CABA

ÍNDICE

SECCIÓN PRELIMINAR	1
Problemática de la Investigación	1
Hipótesis	2
Objetivos	3
Metodología del trabajo	3
CAPÍTULO 1: SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL EN LAS CIUDADES	5
1.1. Características de las ciudades	5
1.2. Problemáticas ambientales en las ciudades.....	7
1.3. Desarrollo Urbano Sostenible	11
1.3.1. Desarrollo Sostenible.....	11
1.3.2. Sostenibilidad Ambiental.....	14
1.3.3. La Ciudad Sustentable.....	14
CAPÍTULO 2: TURISMO URBANO Y SUS EFECTOS EN LAS CIUDADES	16
2.1. Turismo Urbano	16
2.2. Impactos ambientales del turismo urbano en las ciudades	19
2.3. Destinos Urbanos Sostenibles	20
2.4. Caracterización de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires	21
2.4.1. Aspectos generales	21
2.4.2. Características ambientales en CABA	22
2.4.3. Aspectos turísticos.....	25
CAPÍTULO 3: POLÍTICAS PÚBLICAS Y PLANIFICACIÓN TURÍSTICA	28
3.1. Políticas Públicas Turísticas	28
3.2. Planificación turística	30
3.2.1. Tipos de Planificación	31
3.2.2. Fases de la Planificación	34
3.2.3. Enfoques de la Planificación	35
3.3. Políticas Turísticas en el ámbito urbano.....	38
CAPÍTULO 4: RESULTADOS	44

4.1.	Integración del desarrollo sostenible en las políticas turísticas de CABA.....	44
4.1.1.	Etapa 1: Turismo como factor de Desarrollo (1994 al 2001)	45
4.1.2.	Etapa 2: El Turismo como instrumento económico (2002 al 2007).....	49
4.1.3.	Etapa 3: Hacia un Turismo ¿Sostenible? (2009 - Actualidad)	53
4.2.	Integración de la sostenibilidad ambiental en las políticas públicas de CABA	59
4.3.	Sostenibilidad Ambiental en las Políticas Públicas Turísticas	64
4.4.	Consideraciones Finales.....	68
5.	CONCLUSIONES	71
6.	BIBLIOGRAFÍA	73
7.	ANEXO: Entrevista a referentes del Ente de Turismo	84

SECCIÓN PRELIMINAR

Problemática de la Investigación

La preocupación por el futuro de nuestra tierra es una problemática vigente en la agenda de la gran mayoría de los gobiernos. Es importante que se actúe rápidamente y de manera eficaz, debido a que lograr la sostenibilidad ambiental, es un camino largo y dificultoso. Se puede considerar que la preocupación colectiva por esta temática se evidenció durante la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Medio Humano, posteriormente llamada "Cumbre de la tierra" en Estocolmo en el año 1972, que fue la primer conferencia de relevancia sobre cuestiones ambientales a nivel internacional. Como señala Hollmann (2017), dicho evento marcó "un punto de inflexión en el desarrollo de la política medioambiental internacional" (p.19), siendo "ampliamente reconocido como el comienzo de la conciencia moderna política y pública de los problemas ambientales globales" (p.19).

La convención de Estocolmo no fue un hecho aislado. Múltiples eventos e informes de alcance mundial se fueron sucediendo en torno a esta problemática, como por ejemplo el Informe Brundtland "Nuestro futuro común" en el cual se utiliza por primera vez el concepto "Desarrollo Sostenible" y se debate cómo podemos revertir los problemas ambientales ligados al desarrollo en el mundo, señalando que no se debe considerar únicamente desde un enfoque local sino más bien desde un abordaje mundial (CMMAD, 1987). Este informe fue utilizado como base de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Medio Ambiente y Desarrollo realizada en Rio de Janeiro en el año 1992. Durante la misma, 178 países se adhirieron al Programa 21, el cual solicitaba a los gobiernos que elaboren estrategias de desarrollo sostenible y que presenten informes de situación con el fin de verificar la aplicación de los acuerdos de Río (ONU & UNCED, 1992). Asimismo, cabe destacar que más recientemente, en el 2015, se celebró una nueva cumbre de las Naciones Unidas en Nueva York, donde se elaboró el documento "Transformando nuestro mundo: La agenda 2030 para el desarrollo sostenible" que detalla 17 objetivos para el desarrollo sostenible (conocidos como ODS), los cuales incluyen 169 metas (ONU, 2015). Así, estos eventos y los que les precedieron, demuestran que, con el correr de los años, los gobiernos del mundo se movilizan con el fin de tratar la problemática ambiental evidenciando lo necesario que es que cada país defina y aplique medidas para lograrla.

Si bien la sostenibilidad ambiental en el ámbito urbano es una temática que actualmente se encuentra en el discurso político de muchas naciones, aún es un problema que lejos está de resolverse. Desde contaminación ambiental, problemas en la gestión de residuos, contaminación visual y sonora de las ciudades, ninguna gran urbe escapa a la necesidad de tratar estas situaciones. Hace ya algunas décadas, surgió la preocupación a

nivel mundial por la sostenibilidad de las ciudades, cuando en agosto de 1991, como señala la Comisión Europea (1996) "130 ciudades firmaron la Declaración de Toronto sobre las Ciudades del Mundo y su Medio Ambiente en la que se comprometían a diseñar y ejecutar planes de desarrollo sostenible" (p.31). Este mismo informe, titulado "Ciudades Europeas Sostenibles", elaborado por el Grupo de Expertos sobre Medio Ambiente Urbano de la Comisión Europea (CE, 1996), afirma que la planificación del turismo, el ocio y el patrimonio cultural debe integrarse en las directrices nacionales y las políticas regionales que aborden los aspectos económicos, sociales, ambientales y culturales. Además, sostiene que deberían ser contemplados como elementos integrados en el procedimiento de planificación espacial. Por otra parte, señala que si bien el camino hacia la *sostenibilidad urbana* es muy complejo, responde a las necesidades reales y actuales de la sociedad y, por lo tanto, propone una gestión urbana sostenible que considere los aspectos socioculturales, económicos y por supuesto, ambientales, dimensión que se aborda en este trabajo.

En este marco mundial, el turismo como actividad fue considerado en la Agenda 2030, en el desarrollo de algunos de sus 17 objetivos, donde se menciona que los países deben "elaborar y poner en práctica políticas encaminadas a promover un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales" (p.23). Por otra parte, la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2015) afirma que el turismo sostenible tiene la capacidad de mejorar las infraestructuras y la accesibilidad en las ciudades, promover la regeneración de áreas que están en decadencia y motivar la preservación del patrimonio tanto cultural como natural. En consecuencia, dada su relevancia para las áreas urbanas es inevitable considerar que la actividad turística debe tenerse en cuenta al momento de planificar un desarrollo sostenible urbano, ya que, como se ha expresado, el turismo sostenible trae consigo numerosos beneficios para la ciudad, resultando fundamental entonces su inclusión en las políticas públicas urbanas.

Considerando lo expuesto, en el presente Trabajo Final de Práctica Profesional se aborda la relevancia que se le asigna a la sostenibilidad ambiental al momento de diseñar e implementar políticas públicas turísticas para gestionar un destino urbano. En este caso se toma el caso de CABA por su importancia como destino urbano en nuestro país.

Hipótesis

El Turismo es una actividad económica y social que genera impactos en el medio ambiente urbano. Pese a que el caso de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires no es la excepción, sus políticas públicas turísticas carecen de medidas que favorezcan una planificación ambientalmente sustentable de la actividad y esto se ve reflejado en la gestión de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires como destino urbano.

Objetivos

Objetivo General

- Analizar las políticas públicas turísticas implementadas en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires entre 1994 y 2020, para identificar si se han integrado en su diseño y ejecución los principios del turismo sostenible y conocer el nivel de relevancia que se le adjudica a la sostenibilidad ambiental en la gestión turística.

Objetivos Específicos

- Conocer las problemáticas que existen en las ciudades y definir la sostenibilidad ambiental en el ámbito urbano.
- Describir las características del turismo urbano y sus impactos, indagando sobre los beneficios de una gestión ambientalmente sostenible.
- Conceptualizar las Políticas Públicas en el ámbito turístico y detallar los tipos de planificación turística existentes.
- Identificar y analizar aquellas medidas, normas y acciones políticas de mayor relevancia para la gestión del turismo urbano de CABA desde 1994 al 2020.
- Indagar sobre el nivel de relevancia que los gestores turísticos le asignan a la sostenibilidad ambiental al momento de planificar el turismo en CABA.

Metodología del trabajo

El presente trabajo tiene un enfoque cualitativo de alcance exploratorio. En primer lugar, se realizó un relevamiento bibliográfico sobre las temáticas abordadas en este estudio: Turismo Urbano, Sostenibilidad Ambiental y Políticas Públicas. Esta recopilación se efectuó indagando en revistas académicas, por medio de la utilización de bases científicas como Redalyc, Scielo y Scopus. También, se ha relevado material audiovisual de institutos académicos. Para la caracterización del área de estudio, la información sobre la Ciudad Autónoma de Buenos Aires fue extraída de fuentes oficiales como el Gobierno de la Ciudad, la página web del Ente de Turismo, el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC), la Dirección General de Estadística y Censos de la Ciudad, la página web de la Dirección General Centro Documental de Información y Archivo Legislativo (CEDOM) y el Observatorio Turístico.

Posteriormente, se procedió a identificar los organismos encargados de desarrollar e implementar las políticas públicas turísticas de CABA. Luego, se seleccionaron aquellas medidas de mayor relevancia para la planificación del turismo en la Ciudad para su análisis, en la franja temporal desde 1994 al 2020. Se considera este periodo de tiempo ya que coincide con la declaración de CABA como ciudad autónoma y el posterior "boom" de turismo

receptivo en nuestro país que sucedió en las décadas mencionadas, debido a las políticas neoliberales implementadas a nivel nacional en aquellos años y la fluctuación cambiaria que hizo de Argentina (y particularmente CABA) un destino oportuno para visitar.

Luego, se entrevistó de manera online a un referente del Ente de Turismo del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, por medio de una entrevista cerrada y estructurada, para poder comprender el valor que le adjudican los gestores turísticos de CABA a la sostenibilidad ambiental. Específicamente, se indagó acerca de la relevancia que se le asigna al desarrollo sustentable en la agenda gubernamental turística de la Ciudad y sobre las medidas relacionadas a la gestión de los impactos ambientales causados por el turismo. Finalmente, después de transcribir la entrevista, se realizó un análisis de la información obtenida y se desarrollaron las conclusiones finales.

CAPÍTULO 1: SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL EN LAS CIUDADES

1.1. Características de las ciudades

Existen tantas definiciones de la ciudad como autores que tratan esta temática. Definir *ciudad* es una tarea algo dificultosa ya que, como menciona la Fundación de Investigaciones Económicas Latinoamericanas (FIEL, 2007), para hacerlo se pueden tener en cuenta diversos criterios: tamaño (categorizándola en metrópolis, megaciudades, ciudades globales, etc.), densidad poblacional, criterios administrativos, etc. Aunque, una de las definiciones más aceptadas es: "aglomeración densa de personas y empresas" (FIEL, 2007, p.17). Incluso, aunque se considere un sólo criterio como por ejemplo la población, cada país define de acuerdo a sus propios estándares la cantidad de habitantes que debe poseer un área para que esta sea considerada urbana.

En Argentina, una ciudad principal es la que tiene una población mayor o igual a 500.000 habitantes y se considera área urbana a partir de 2.000 habitantes (INDEC, 1914 en MPFIPYS, 2011), por lo que el 92% de la población total del país habita en áreas urbanas. Sin embargo, esta delimitación ha sido fuertemente criticada, ya que responde a un análisis de 1914. El Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios (MPFIPYS, 2011) en su informe "Argentina Urbana" menciona la necesidad de revisión de estos estándares de la siguiente manera:

Esta definición de población urbana, establecida en el censo de 1914, implica algún grado de arbitrariedad y ha sido objeto de críticas que impulsan su revisión, especialmente a la luz de los estudios encuadrados en la nueva ruralidad. (MPFIPYS, 2011, p.26).

Como indican Meireles y Sanchez (2018), es muy difícil definir y entender lo que es una ciudad y esto sucede también a la hora de definir los tipos de ciudades. Si bien existen varias clasificaciones, en este caso vamos a mencionar algunos tipos.

En primer lugar, las *megapolis* son "una gran población (con más de 10 millones de habitantes) ocupando una gran extensión continua de zona urbana (con miles de km²), con nombre reconocido internacionalmente, en continuo proceso de conurbación y con papel económico nacionalmente influyente" (Meireles y Sanchez, 2018, p.31). Por su parte, Bertonecello (2004) las define como "un conjunto urbano de gran tamaño, formado por la unión de vanos que, en un tiempo previo, fueron independientes" y alude a ciudades de grandes superficies con muchos habitantes, las cuales influyen más allá de sus límites geográficos.

Según Torné (s.f.), las megapolis generan una huella considerable sobre el espacio, que trasciende el territorio alcanzando las zonas periurbanas, lo que genera un replanteo de

su tratamiento en el aspecto de la sostenibilidad, junto con la necesidad de una planificación estratégica. Son *policéntricas*, es decir que no tienen un único centro funcional y simbólico, sino que poseen más de uno. Por lo tanto, esto implica una dispersión de lo simbólico y lo cultural, que se traduce en una confusión de identidad local. Esta característica además obliga a gobernar y administrar de manera descentralizada.

En síntesis, las megapolis son escenarios de transformación urbana, complejos por donde se los analice, que poseen pautas de movilidad, y ritmos más intensos que otros tipos de ciudades, por lo que poseen características muy distintivas que las hacen únicas en su tipo.

Por otro lado, las *metrópolis* o *ciudades metropolitanas* son ciudades entre dos a ocho millones de habitantes. La ciudad metropolitana es también policéntrica y es densamente poblada, con amplias redes de transporte y comunicación, y arquitectónicamente singulares (Bertoncello, 2004).

Como menciona Pirez (2001), un área metropolitana es heterogénea e integra diversidad de población y de actividades. Esto significa que en ella habitan grupos sociales muy variados étnicamente hablando, con distintos niveles socioeconómicos y culturales. La ciudad metropolitana posee diversas actividades de producción, de consumo y de comercio, que se concentran en el área urbana. No obstante, también se distribuyen de manera particular en centros industriales o zonas financieras, debido a que "un área metropolitana vincula las actividades en ella asentadas en razón de sus nexos funcionales y no por su cercanía o contigüidad territorial" (Pirez, 2001, p.4). En palabras de Pirez (2001):

Lo que caracteriza a la forma metropolitana es la distribución territorial diferencial de la diversidad o heterogeneidad de actividades y población. Es una configuración caracterizada, como tendencia al menos, por la heterogeneidad global (heterogeneidad de la metrópoli por la diversidad de actividades y grupos sociales que en ella se encuentran) y la homogeneidad particular (por la localización de esas actividades y población en territorios diferenciados conformando unidades relativamente homogéneas). (p.4)

Finalmente, podemos mencionar a las *ciudades globales* que tienen la particularidad de que no se definen por su extensión o características demográficas. Este concepto surge a partir de las transformaciones sociales y la mundialización de la economía. Una de las referentes más importantes a la hora de conceptualizar el término es Sassen (1991), quien le atribuye el término ciudad global a las ciudades de Tokio, Nueva York y Londres, debido a que cuentan con una gran concentración de servicios de producción y la orientación hacia el mercado global, constituyendo entre ellas un sistema urbano diferente al resto de las

ciudades del mundo. Sassen (1991) sugiere que estas son un ejemplo de liderazgo y del futuro de las ciudades, donde además las mismas cumplen funciones de coordinación, mercados de compra-venta de capital y de conocimiento. En cuanto a los aspectos sociales, la sociedad es polarizada y desigual ya que no poseen la misma capacidad de poder y por ende, de consumo. La desigualdad de poder implica que haya grupos sociales con alto poder adquisitivo y otros (la mayoría) con bajo, debido a trabajos mal remunerados, lo que implica dificultad para estos grupos de vivir en estas ciudades (Sassen, 1991).

1.2. Problemáticas ambientales en las ciudades

Las ciudades son atravesadas por problemáticas de todo tipo: sociales, económicas, ambientales, entre otras. En este caso, se enumeran y se explican brevemente las problemáticas ambientales que comúnmente atraviesan:

Contaminación Sonora

Como menciona FIEL (2007), la contaminación sonora ha sido históricamente un problema ambiental en las ciudades. El ruido es un sonido con características tales que se convierte en indeseable para una persona tanto en términos físicos como psicológicos y su nivel se mide en decibeles. Se considera molesto a los 55 dB(A), fuerte a los 70 dB(A) y es un riesgo para la salud física (por pérdida de audición) a los 80-85 dB(A) (FIEL, 2007).

Según Alfie Cohen y Salinas Castillo (2017), es desde la década de 1970 cuando se reconoció que el ruido es contaminante porque genera efectos sobre la salud de las personas. A partir de entonces comenzó el interés por el estudio de la contaminación auditiva, documentándose desde ese momento información precisa sobre todos los efectos negativos de este agente contaminante sobre el bienestar humano y por ende, sobre la calidad de vida de los habitantes.

El ruido relacionado a los vehículos es el que predomina en la ciudad: el tráfico, los tipos de vehículos con diferentes motores que circulan, las condiciones del asfalto y los caminos, etc. FIEL (2007) plantea que frente a estos factores, los gobiernos procedieron a diseñar regulaciones del tipo "orden y control" que consisten en fijar estándares para determinados ambientes (escuelas, hospitales, etc.) y en horarios específicos, manejo del tránsito (señalización, límites de velocidad, uso de bocina, estacionamiento medido, etcétera), diseño y manutención del camino, entre otros. No obstante, existen escasas políticas relacionadas con incentivos económicos o difusión de información para evitar la contaminación sonora.

Para Romo Orozco y Gómez Sánchez (2012), las fuentes que provocan ruido pueden dividirse entre aquellas que por sus altos niveles pueden dañar el órgano auditivo (originadas

por la industria, las obras públicas y el transporte) y otras que con niveles más bajos pueden molestar y afectar a la salud psíquica de los individuos (aglomeraciones humanas). Los efectos pueden ser *fisiológicos*, que a su vez se subdividen en auditivos (pérdida de la audición temporal y permanente) y no auditivos (enfermedades asociadas al estímulo sonoro como afecciones de riesgo cerebral, de la coordinación del sistema nervioso central, en el proceso digestivo, la presión y tensión muscular, etc.) y efectos *psicológicos* (sobre el sueño, la conducta, la memoria, etc.). Además, la contaminación auditiva también tiene efectos sobre los embarazos, pudiendo alterar el proceso de gestación a partir del quinto mes.

Asimismo, como indica Castro (2002), la intensidad de los ruidos de la ciudad va aumentando debido a "la caja de resonancia que constituyen los pavimentos duros, las superficies planas y acristaladas de los edificios y los otros elementos urbanos" (Castro, 2002, p. 60). Como consecuencia, se maximizan aún más los efectos negativos que no son sólo sobre la salud, sino que hay diversos estudios sobre el costo económico del daño causado por la contaminación sonora que incluye pérdidas en la productividad y efectos en los valores de las propiedades, además del costo en la salud y el bienestar psicológico (Navrud, 2002).

Contaminación atmosférica

Según FIEL (2007), la contaminación del aire tiene su origen principal en las emisiones asociadas a la generación de energía de la industria y del transporte. Los contaminantes de la atmósfera a su vez, se pueden clasificar en primarios y secundarios. Los primarios son aquellos donde una fuente lo emite directamente al ambiente y los secundarios son los que se forman en el ambiente a partir de una reacción química de los contaminantes primarios. Los contaminantes primarios derivados de los combustibles que se emiten a la atmósfera son dióxido de azufre (SO₂), óxidos de nitrógeno (NO_x) y monóxido de carbono (CO). Algunos contaminantes secundarios son el ozono y los aerosoles ácidos.

La importancia del estudio y control de la contaminación atmosférica posee sustento en lo evidente que es el impacto negativo en la salud de los que habitan las ciudades, principalmente respiratoria y cardiovascular, como el deterioro que genera en la calidad de vida (Organización Panamericana de la Salud [OPS], 2005). Con respecto a los efectos negativos que este tipo de contaminación genera, FIEL (2007) agrega los derivados a la visibilidad, el deterioro de los inmuebles y en el ambiente (cambio climático, lluvia ácida, etc.).

Según la OPS (s.f.) la contaminación atmosférica es la principal problemática ambiental que incide en la salud de los habitantes de América. Esta problemática, que afecta a todas las ciudades del mundo, fue tratada en la Agenda 2030 mencionándose en varios ODS, como por ejemplo en el ODS 3 sobre la salud y el bienestar, una de las metas implica reducir las muertes y enfermedades producidas por la contaminación, entre ellas la del aire.

También, en el ODS 11 sobre ciudades sustentables, donde una de las metas es disminuir los efectos ambientales negativos per cápita de las áreas urbanas, prestando especial atención a la calidad del aire.

Por otro lado, de acuerdo con Franco (2012) “el control de la contaminación atmosférica representa altos costos generados a partir de la mitigación de los efectos negativos de esta problemática, afectando de manera significativa la competitividad de las ciudades” (p.193). Lo que como indica el autor, es una situación que cobra importancia cuando la ciudad debe simultáneamente racionalizar el gasto para resolver varias problemáticas que afectan a las ciudades, como por ejemplo la seguridad, la inversión en infraestructura, pero además invertir en el control de la degradación del aire.

Una manera de medir el nivel de contaminación del aire es a través de la medición de los niveles de PM10 y PM2.5. Ambas son partículas de polvo, lo que difiere entre ellas es su tamaño. Si bien ambas pueden inhalarse y acumularse en el sistema respiratorio, las PM2.5 son potencialmente más dañinas ya que al ser más finas, pueden alojarse profundamente en los pulmones (IPS, s.f.). La OMS (2005) recomienda un promedio de 20mg/m³ de PM10 y 10 mg/m³ de PM2.5 anual y 50 mg/m³ de PM10 y 25 mg/m³ de PM2.5 para concentraciones de 24 horas.

Las concentraciones de MP10 exceden las normas de calidad del aire en muchas ciudades de América Latina. Las fuentes móviles son responsables de una gran proporción de la contaminación del aire en las áreas urbanas de la región, debido a que la flota total de vehículos está constituida en su mayor parte por automóviles y buses antiguos que no usan tecnología limpia. En muchos países a lo largo de Latinoamérica, el uso de combustible diésel exacerba esta situación. En algunos casos, este problema se magnifica por las condiciones del clima y la topografía (OPS, 2005, p.13). En lo que refiere a Argentina, según FIEL (2007), no hay políticas que incentiven el uso de energías alternativas, sino más bien políticas de gestión del tránsito.

Contaminación Lumínica

Según Castro (2002), la contaminación lumínica (CL en adelante) es “el brillo o resplandor de luz en el cielo producido por la difusión y reflexión de la luz artificial en los gases y partículas de la atmósfera”, produciendo de esta manera “un incremento del brillo del fondo natural del cielo” (p.61).

En Palabras de García Gil *et al* (2012), la CL tiene su origen en el alumbrado de las ciudades, principalmente el alumbrado público, pero también los de instalaciones deportivas y de entretenimiento inciden en la misma. En base a lo expuesto por los autores este tipo de contaminación proviene de los siguientes factores:

- *Emisión directa desde las fuentes de luz*: es la emisión de luz hacia la oscuridad (direccionado al cielo o un hábitat natural) e implica una contaminación muy intensa.
- *Reflexión de las superficies iluminadas*: puede ser sobre calles, monumentos, entre otros. Si bien es necesaria, puede minimizarse si se están utilizando alumbrados con niveles lumínicos mayores a los recomendados.
- *Refracción de la luz en partículas del aire*: en este caso en lugar de reflejarse en una superficie, se refleja en partículas de la atmósfera.

Como indica García Gil *et al* (2012), los efectos negativos de la CL se visualizan sobre el cielo nocturno (afectando directamente a las observaciones nocturnas, por ende a los observatorios astronómicos), el hábitat humano (lo que implica una intrusión a la privacidad de las personas y al espacio de descanso, produciendo afecciones en la salud humana) y sobre espacios naturales (afectando directamente al hábitat animal, por ejemplo las situaciones de alimentación, reproducción, entre otros).

Si bien esta contaminación es necesaria para la vida humana, ya que el alumbrado público produce mejoras necesarias en la infraestructura de la ciudad, en los casos en que se pueda minimizar, como por ejemplo en aquellos que se necesita menor nivel de alumbrado del que hay, es importante identificarlos para proceder a minimizar los efectos de este tipo de contaminación que no solo afecta al hábitat natural y a los animales, sino también puede producir graves afecciones psíquicas en los humanos.

Generación de residuos

La generación de residuos es una problemática grave en las áreas urbanas debido a que genera contaminación en diversos recursos de importancia para la calidad de vida de las personas. Como menciona la Dirección General de Industria, Energía y Minas de la Consejería de Hacienda y la Fundación de la Comunidad de Madrid (2012), para generar los envases plásticos, que luego desechamos, se consume *energía* (generalmente no renovable como lo es el petróleo y de minerales). La presencia de desechos como grasas, aceites, ácidos en los desechos diarios, contaminan los *suelos*. Pero además, la descomposición y compresión de los residuos genera líquidos percolados que se filtran a través el suelo pudiendo llegar a las napas contaminando de esa manera el *agua*. (Ministerio de Medio Ambiente de Chile, s.f.)

Contribuye además con la contaminación del *aire*, ya que en muchos municipios uno de los mecanismos de tratamiento de la basura son la quema de la misma, o los basurales a cielo abierto, lo que genera en el primer caso que los humos reduzcan la visibilidad en la zona de quema. Los basurales por su parte, al estar a cielo abierto durante períodos de bajas

lluvias, la sequedad del terreno permite que los vientos transporten microorganismos, pudiendo producir *infecciones respiratorias y oculares* en las personas, además del *deterioro en la calidad del aire*. La degradación de la materia orgánica produce biogás (mezcla de gases metano y dióxido de carbono), contribuyendo al proceso de *cambio climático*. Asimismo, esta contaminación de recursos produce efectos del tipo económicos y sociales, como pérdida de valor de propiedades, de la calidad ambiental y del turismo.

Otras Problemáticas

Si bien la contaminación atmosférica y sonora son quizás las más evidentes y recurrentes en las ciudades, no se puede dejar de mencionar otras problemáticas ambientales que también inciden en las ciudades como la dependencia hídrica (Castro, 2002). Las ciudades son consumidoras de agua pero no generadoras, por ende la importan de otros ámbitos como embalses, aguas subterráneas lo cual puede generar sequías (Castro, 2002).

1.3. Desarrollo Urbano Sostenible

1.3.1. Desarrollo Sostenible

Como indican López Ricalde *et al.* (2005), intentar dar una definición precisa del concepto Desarrollo Sustentable (posteriormente DS) es una tarea compleja, ya que los diversos enfoques con ideologías políticas, sociales y ambientales le dan significados diferentes. Cabe aclarar que, a pesar del conocimiento de los vigentes debates entre distintos sectores y autores sobre las diferencias de los términos "sustentable" y "sostenible", en este trabajo se utilizarán como sinónimos.

La definición de DS se ha ido ajustado con el tiempo y como indica Gudynas (2011) su significado se fue tornando ambiguo, pudiéndose aplicar en diversos contextos, volviéndose un término popular, pero difuso.

El primer concepto de Desarrollo Sostenible surgió durante la exposición del Informe Brundtland, definido como aquel que:

Satisfaga las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer las propias. El concepto de desarrollo sostenible implica límites - no límites absolutos, sino limitaciones que imponen a los recursos del medio ambiente el estado actual de la tecnología y de la organización social y la capacidad de la biósfera de absorber los efectos de las actividades humanas. Pero tanto la tecnología como la organización social pueden ser ordenadas y mejoradas de manera que abran el camino a una nueva era de crecimiento económico. (CMMAD, 1987, p.23)

Según López Ricaldi *et al.* (2005), de este concepto se desprende la coherencia en el uso de los recursos, la cual consiste en compatibilizar el progreso económico con las necesidades sociales y medioambientales que configuran el bienestar de la sociedad. Esta primera aproximación es una "alerta" sobre la necesidad de cambiar los puntos de vista sobre los modelos de desarrollo tradicionales.

Por su parte, Gudynas (2011) expone que si bien se pone acento en la capacidad de manipulación de las condiciones sociales, económicas, tecnológicas y políticas frente a las ambientales, a la vez se logra una reconciliación entre el campo económico y el ambiental, sosteniendo que la conservación ambiental es necesaria para mantener el crecimiento económico. Aunque dicho crecimiento se asocia al desarrollo, dejando la interpretación del concepto abierta al enfoque más conveniente, lo que genera al mismo tiempo, confusión.

Al informe Brundtland le prosiguieron definiciones más desarrolladas e incluso, más orientadas a la idea que el desarrollo sostenible debe considerar el campo ambiental con mayor relevancia, como por ejemplo la redefinición del DS en la Primera Estrategia Mundial de la Conservación (EMC-I), en la cual se detalla que:

Para que un desarrollo pueda ser sostenido, deberá tener en cuenta, además de los factores económicos, los de índole social y ecológica; deberá tener en cuenta la base de recursos vivos e inanimados, así como las ventajas e inconvenientes a corto y a largo plazo de otros tipos de acción. (UICN, PNUMA y WWF, 1981)

En su segundo informe, conocido como "Cuidar la Tierra", también se realizan críticas a la definición del Informe Brundtland debido a que su ambigüedad genera que se preste a interpretaciones muy diferentes (y conveniente según el sector que la utilice) que incluso se llegan a contradecir entre sí. Esto sucede ya que se han utilizado como sinónimos los conceptos "desarrollo sostenible", "crecimiento sostenible" y "uso sostenible", cuando no tienen el mismo significado. De hecho, "crecimiento sostenible es un término contradictorio ya que nada puede crecer indefinidamente" (UICN, PNUMA y WWF, 1991, p.10).

López Ricaldi *et al.* (2005) mencionan que las naciones desarrolladas poseen un doble discurso: toman al DS como una estrategia para no solo fortalecer su economía, sino que además resuelva al mismo tiempo la búsqueda de sustento para la población y así mejorar la calidad de vida de sus habitantes, mientras que disminuye la contaminación. Los autores categorizan esta visión como liberal con ideología dominante, donde la prioridad es el crecimiento económico y no la preservación del medio ambiente.

Gudynas (2004) concluye que es inútil insistir en que hay una definición, analizando cual es la "verdadera" y cuáles son las equivocadas, debido a que eso depende de las perspectivas y valoraciones de las personas. Si bien hay diversas definiciones de

sustentabilidad o DS, más que centrar la búsqueda de la "mejor" definición es necesario comprender la diversidad del concepto. De acuerdo con Gudynas (2011), se reconocen tres diferentes modos de concebir la sustentabilidad de acuerdo a cómo se interpretan los aspectos ecológicos, éticos, económicos, científicos, culturales y políticos, y estos son:

- La *sustentabilidad débil* es una corriente donde se incorpora la dimensión ambiental, se acepta la crisis ambiental y se postula que es necesario promover un desarrollo que no destruya su base ecológica. Sin embargo, se considera que ese desarrollo responde al crecimiento económico y mercantiliza la naturaleza. Es una categoría que coincide con la definición del Informe Brundtland.
- La *sustentabilidad fuerte* profundiza aún más la crítica al desarrollo convencional. Si bien considera la naturaleza como Capital, defiende la necesidad de proteger los componentes críticos de los ecosistemas.
- La *sustentabilidad súper fuerte* valora el ambiente no desde la perspectiva económica sino desde múltiples perspectivas, utilizando como valoración el concepto de *Patrimonio Natural*. No le asigna a la naturaleza un valor de mercado y reconoce la potencialidad de la naturaleza más allá de la utilidad que le puede dar el ser humano. Esta corriente implica cambios revolucionarios en las formas de desarrollo que conocemos, en los procesos productivos e incluso en los conceptos de rentabilidad, utilidad, etc. Esta perspectiva engloba diversas valoraciones que le dan las personas y, en consecuencia, al momento de decidir sobre el desarrollo se necesita considerar las distintas posturas y valoraciones.

A continuación se presentan las principales características de las tres variantes, sintetizado por Gudynas (2011, p.82):

Tabla 1: Tipos de sostenibilidad

No se incorpora la sustentabilidad		Ideologías del progreso, metas de crecimiento económico, artificialización del ambiente, rechazo de límites ecológicos
Se incorpora la sustentabilidad	Sustentabilidad débil	Se aceptan los temas ambientales; visión reformista de articular el progreso con una gestión ambiental; límites ecológicos modificables; economización de la naturaleza; enfoque técnico
	Sustentabilidad fuerte	Mayores críticas al progresionismo; economización de la naturaleza pero con la preservación de un stock crítico; enfoque técnico-político.
	Sustentabilidad súper fuerte	Crítica sustantiva a la ideología del progreso; búsqueda de nuevos estilos de desarrollo; concepto de Patrimonio Natural; ética de los valores propios de la naturaleza; enfoque político

Fuente: Gudynas (2011, p.82)

1.3.2. Sostenibilidad Ambiental

La sostenibilidad ambiental es una dimensión del DS, y como indica Mora (2013) es importante diferenciar estos conceptos ya que su significado no es el mismo y su confusión puede llevar a cometer errores en las políticas de planificación. Aunque desde hace algunas décadas las naciones vienen trabajando en los distintos aspectos del DS, no lo hicieron de manera equitativa y equilibrada, ya que generalmente se hizo mayor énfasis en la dimensión económica, llevando a una insostenibilidad del modelo.

La dimensión ambiental en el DS implica garantizar la dotación de recursos naturales y servicios ambientales en tiempo y espacio, y que las actividades de las personas sean realizadas en armonía con las leyes de los sistemas naturales de manera que se preserve la integridad de los procesos que rigen los flujos de energía, materia y biodiversidad de los ecosistemas (Mora, 2013).

Según Castro (2002), la sostenibilidad ambiental urbana, derivada de la noción de desarrollo sostenible y aplicada al ámbito urbano, tiene como eje fundamental la búsqueda de la autorregulación en la relación entre la ciudad con su entorno, de manera que garanticen el futuro. Por su parte, Andrade Medina y Bermúdez Cárdenas (2010) sostienen que la sostenibilidad ambiental urbana se explica a partir del ámbito espacial o de integralidad de aplicación (global, local, regional, parcial, relativo o absoluto) y del tipo de marco referencial teórico que se tenga a consideración, detallado en la Tabla 1 anteriormente. Por otro lado, el ámbito urbano debe favorecer el desarrollo, la calidad de vida y la conformación de un espacio que reconozca los límites sociales, económicos, y por supuesto los ambientales.

1.3.3. La Ciudad Sustentable

Durante la asamblea de la ONU realizada en Nueva York en el año 2015, 193 estados adoptaron formalmente la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, junto con los 17 Objetivos del Desarrollo Sostenible (posteriormente ODS). En particular, el objetivo número 11, busca alcanzar que las ciudades sean más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles, debido a que actualmente el 55% de la población mundial vive en ciudades y se estima que en el 2050 la cifra ascienda al 80% de la población mundial (ONU, s.f.). Por ende, que las ciudades sean sostenibles, es una temática que influye en toda la población mundial.

Entre las metas principales del ODS 11 podemos mencionar las siguientes relacionadas a la dimensión ambiental:

[Meta 3] Para 2030, aumentar la urbanización inclusiva y sostenible y la capacidad para la planificación y la gestión participativas, integradas y sostenibles de los asentamientos humanos en todos los países. (...) [Meta 6] Para 2030, reducir el

impacto ambiental negativo per cápita de las ciudades, incluso prestando especial atención a la calidad del aire y la gestión de los desechos municipales y de otro tipo. (...) [Meta 7.b] Para 2020, aumentar considerablemente el número de ciudades y asentamientos humanos que adoptan e implementan políticas y planes integrados para promover la inclusión, el uso eficiente de los recursos, la mitigación del cambio climático y la adaptación a él y la resiliencia ante los desastres, y desarrollar y poner en práctica, en consonancia con el Marco de Sendai para la Reducción del Riesgo de Desastres 2015-2030, la gestión integral de los riesgos de desastre a todos los niveles. (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD], 2015, p. 14)

Una ciudad sustentable, a diferencia de una que simplemente crece orgánicamente sin planificación sustentable: garantiza mayor igualdad y mejora la calidad de vida de los habitantes; asegura un uso responsable de los recursos para garantizarlos para las comunidades futuras; y desacelera el cambio climático para evitar futuros desastres meteorológicos (ONU, s.f.)

En conclusión, según FIEL (2007) la ciudad sustentable es la que tiene disponibilidad durable de recursos naturales de los cuales depende su crecimiento, utilizándolos moderadamente, y es segura frente a los posibles riesgos ambientales que puedan corromperla.

CAPÍTULO 2: TURISMO URBANO Y SUS EFECTOS EN LAS CIUDADES

2.1. Turismo Urbano

Como indica Vera (2011), en las últimas décadas, las ciudades se han consolidado como destinos turísticos a causa de la gran demanda de turismo urbano, que surge como consecuencia de la crisis del capitalismo y la necesidad de revitalizar, regenerar y transformar la ciudad, utilizando como medio económico al turismo para una demanda cambiante, que encontró en la ciudad un destino de fácil acceso, bajo costo y novedoso. Pero son tres grandes tendencias las que acompañan al surgimiento de esta tipología: el desarrollo de la tendencia de turismo de corta duración, la nueva tendencia de valoración del patrimonio cultural, y la reestructuración y regeneración del espacio urbano, generando un nuevo paisaje.

Debido a la dimensión y trascendencia que alcanzó la actividad turística en el ámbito urbano, el Estado tuvo que "considerar el turismo como un estrategia del desarrollo y del diseño del modelo de la ciudad" (Vera, 2011, p.156). Principalmente, las estrategias se orientaron a la promoción turística (por medio de acciones de promoción convencional y organizaciones de mega eventos) y, consecuente, al posicionamiento de la ciudad, la reestructuración urbana (desarrollando y reactivando la economía a partir del poder de atracción de las ciudades), la revalorización del patrimonio (poniendo en evidencia la importancia simbólica del mismo) y la gestión de flujos (ciudades que deben plantearse como aumentar el caudal de visitantes y otras, por el contrario, necesitan manejar el volumen creciente de visitas, lo que se logra sumando medidas, como la gestión del espacio y la alteración del mismo si fuese necesario) (Vera, 2011). Las políticas que se implementan para planificar el turismo en las áreas urbanas se abordarán con mayor detalle en el apartado 3.3.

A continuación se detallan algunas definiciones del concepto turismo urbano, de distintos autores y organizaciones ya que ofrecen diversos puntos de vista sobre el mismo fenómeno, pero no contrarios entre sí, sino más bien complementarios.

De acuerdo con Falcon *et al.* (2016) el turismo urbano existe desde el mismo momento en que aparecen las ciudades, ya sea como destino final de un viaje o como etapa transitoria. Por lo tanto, afirman que esta modalidad es una de las primeras formas de turismo que existe.

Sobre este tipo de turismo, la OMT (2019) expresa que es "un tipo de actividad turística que se desarrolla en un espacio urbano con sus atributos inherentes caracterizados por economía no agrícola como la administración, la manufactura, el comercio y los servicios y por siendo puntos nodales de transporte" (p.49).

Por su parte, All y Koens (2019) agregan que "el turismo urbano puede ser definido como el tipo de turismo que por un lado se desarrolla en áreas urbanas, y por otro, puede

contribuir a un proceso continuo de urbanización (temporal continua)” (p.4), ya que puede provocar un incremento en la población y también en la densidad de su infraestructura. El turismo urbano se realiza en ciudades turísticas, que tienen algunas características "adicionales" a la definición de ciudad: son geográficamente diferentes y poseen imágenes y símbolos distintivos para reforzar la función turística, el consumo y el ocio. Además, poseen un rápido crecimiento demográfico, con un alto número de población migrante y temporal (González Rerverté & Morales Pérez, 2009).

Si se considera la compleja relación entre ciudad y turismo, las ciudades turísticas se pueden clasificar en dos tipologías: por un lado, las *ciudades turistificadas*, en las cuales el turismo cumple una función dominante en la ciudad y es una estrategia urbana; y, por otro lado, los *centros turísticos metropolitanos*, donde el turismo no es un fenómeno exclusivo sino que convive con las actividades dominantes de la ciudad. En este tipo de áreas las políticas turísticas oscilan entre aumentar el número de visitantes para mantener la competitividad con otras y, al mismo tiempo, redireccionar las masas hacia los espacios menos turísticos de la ciudad para evitar el congestionamiento de la misma (González Rerverté & Morales Pérez, 2009).

Según Zarate y Violier (2007) todo lugar turístico es urbano, aunque esto no significa que todas las actividades de las ciudades sean turísticas. Son sus elementos estructurales, como la cultura, los monumentos, los fenómenos artísticos, la morfología, sus paisajes, las actividades profesionales, los negocios, las convenciones, los acontecimientos deportivos y todo lo relacionado al ocio, lo que hacen a las ciudades turísticas. Dichos elementos en conjunto conforman el turismo urbano, ya que si se consideran por separado, serían otros tipos de turismo, como el turismo cultural, de negocios, etc. Debido a esta gran pluralidad de elementos el concepto turismo urbano se volvió complejo y confuso.

Al respecto, González Reverté & Morales Pérez (2009) indican que el estudio del turismo urbano requiere una aproximación a sus elementos. Por este motivo a continuación se profundiza en cada uno de ellos.

En lo que respecta a la **oferta turística**, esta debe abordarse desde un análisis de los tipos de productos, su relación con el medio urbano y la satisfacción de los consumidores, es decir los visitantes. Además, se debe indagar sobre los patrones territoriales que genera la distribución espacial de la oferta en las ciudades (González Reverté & Morales Pérez, 2009).

Conforman la oferta turística las atracciones y los productos. Las primeras constituyen una relación entre tres elementos: el lugar, el turista y un guía que proporciona información sobre ese lugar al visitante, pudiendo ser la motivación principal de la visita y un factor clave

en la toma de decisión de ir al destino urbano. Como señala Jansen-Verbeke (1986), del concepto de área urbana como producto de ocio se desprende un sistema utilizado para clasificar los atractivos y productos según su estructura. Se trata del espacio turístico que incluye:

- *Elementos primarios*: equipamiento y servicios agrupados en lugares de ocio.
- *Elementos secundarios*: servicios y equipamiento que los visitantes utilizan durante su estadía: restauración, alojamiento y comercio. En ocasiones son objeto de motivación principal y además son prácticas en las cuales los turistas destinan una gran parte de su tiempo.
- *Elementos complementarios*: infraestructura turística de la cual depende la visita ya sea por motivos de accesibilidad o información sobre el destino.

No obstante, es importante señalar que este sistema tiene sus limitaciones, ya que es muy difícil delimitar y diferenciar en la práctica cuales son los elementos primarios, secundarios y complementarios entre sí (Jansen-Verbeke, 1986).

De esta forma, las ciudades turísticas son espacios multifuncionales cuya oferta está integrada por equipamiento y atracciones que atraen tanto a turistas como residentes. Además, si bien las ciudades turísticas poseen atributos similares entre sí, cada una posee sus propias particularidades que la hacen única (González Reverté & Morales Pérez, 2009).

En lo que refiere a la **demanda turística** del turismo urbano, para su abordaje es importante considerar “entre otros aspectos, cuáles son las motivaciones, grado de satisfacción y elementos que influyen en la experiencia del visitante”, debido a que “la experiencia puede verse afectada por factores individuales, ambientales, situacionales o de personalidad” (Gonzalez Reverté y Morales Perez, 2009, p.49).

Según Knafou (2007) entender los tipos de turistas que existen, nos acerca al comportamiento de la demanda, ya que cada uno consume determinados servicios y transitan por lugares diferentes. En este sentido, hay dos tipos de turistas fundamentales en el turismo urbano: por un lado los *turistas* y, por el otro, *visitantes de negocios y congresos*. Tienen en común que ambos se desplazan para permanecer temporalmente en otra ciudad y, en consecuencia, se alojan en un establecimiento. Sin embargo, la práctica turística cambia entre ambos tipos de visitantes. Al respecto, González Reverté y Morales Pérez (2009) señalan las siguientes diferencias entre ellos:

Los turistas se identifican por cuatro aspectos concretos de su práctica, que dan a su visita un carácter *intencional*: 1) escogen ellos mismos el destino al que acuden; 2) se desplazan fuera del tiempo de trabajo; 3) pagan por el alojamiento y por el desplazamiento; y 4) disponen de tiempo libre y no frecuentan los mismos lugares que

visitan el resto de visitantes. Por su parte, los turistas de negocios y congresos tienen una práctica turística de tipo *incidental*, y cuyos rasgos básicos son: 1) no siempre escogen ellos mismos el destino, 2) desplazarse dentro del marco del tiempo de trabajo; 3) no se costean ellos mismos el coste del viaje; y 4) en su tiempo libre (normalmente por las tardes) pueden visitar lugares similares a los de los turistas. (p. 49 y 50)

Además, Vera (2011) clasifica los perfiles de los visitantes según su duración: los visitantes de corta duración (en tránsito), los que usan la ciudad como centro para sus actividades (no es destino principal, sino que lo usan de base para visitar la región o como un destino complementario), y visitantes de larga duración (la ciudad es el destino principal).

En síntesis, es importante para la gestión del turismo urbano distinguir los tipos de turista según la práctica turística que realicen, ya que facilita la adaptación de la oferta a la demanda, la diferenciación de los clientes y, por consiguiente, la adecuación del producto a las diferentes necesidades, lo que es conveniente y para posicionar a la ciudad según los tipos de clientes dominantes. En conclusión, comprender tanto la oferta como la demanda del turismo urbano es clave para la gestión turística en las ciudades.

2.2. Impactos ambientales del turismo urbano en las ciudades

En primer lugar, es importante recordar que las ciudades poseen equipamientos y atracciones que atraen tanto a turistas como a residentes y, por lo tanto, son utilizados por ambos grupos. Por este motivo, resulta dificultoso separar el impacto que tienen unos y otros sobre la ciudad, y por consecuencia sobre el medio ambiente urbano.

De acuerdo con Troitiño *et al.* (1998), resulta evidente que el turismo refuerza los efectos negativos relacionados con el tráfico, la señalización y la ocupación del espacio público. Estos efectos se traducen a impactos en el ambiente ya que dichos efectos producen contaminación atmosférica en las ciudades, como se ha mencionado anteriormente. Asimismo, Ascanio (s.f.) señala que los impactos ambientales más relevantes que produce la actividad turística son en la calidad del agua, del aire y el hábitat de los seres vivos.

Por su parte, la OMT (1983) señala que si en la planificación turística no se toma en cuenta la capacidad de acogida de la ciudad, sobre todo en las temporadas altas de la actividad, a futuro esto producirá efectos negativos sobre la comunidad local y para el propio sector turístico.

Pese a los impactos negativos que genera en ocasiones la actividad, si se gestiona de manera sostenible el turismo puede contribuir a revalorizar la calidad de vida de la ciudad, produce mejoras en el acondicionamiento de los espacios públicos, en la circulación, en la

atención a los problemas de transporte y movilidad, en el cuidado de los servicios y la seguridad de las personas y los bienes (Loyd, 2002).

En relación a lo anterior, André (1999) señala la importancia de la planificación turística en destinos urbanos, considerando que en la ciudad cohabitan diferentes usuarios, con diferentes prioridades y expectativas. Esto permitirá una correcta vertebración de la actividad que evite la congestión en el tiempo y espacio, y situaciones insostenibles, tanto entre los usuarios como en el espacio urbano.

2.3. Destinos Urbanos Sostenibles

La preocupación por el futuro del planeta es una temática vigente en todos los aspectos. Los modelos económicos tradicionales están siendo cuestionados, incluyendo las formas de vida, nuestros hábitos de consumo y hasta nuestra manera de alimentarnos. Hay una preocupación general y una tendencia global hacia la sostenibilidad que no podemos obviar. Frente a estos cuestionamientos, la actividad turística se adapta ya que se encuentra en constante cambio para lograr un equilibrio sustentable. Al respecto, la OMT (s.f.) detalla que:

Las directrices para el desarrollo sostenible del turismo y las prácticas de gestión sostenible se aplican a todas las formas de turismo en todos los tipos de destinos, incluidos el turismo de masas y los diversos segmentos turísticos. Los principios de sostenibilidad se refieren a los aspectos medioambiental, económico y sociocultural del desarrollo turístico, habiéndose de establecer un equilibrio adecuado entre esas tres dimensiones para garantizar su sostenibilidad a largo plazo. (OMT, s.f., párr. 2)

En este sentido, de acuerdo con la OMT (s.f.) el turismo sostenible debe:

- Utilizar de manera eficiente los recursos naturales y ayudar a su conservación, junto con la diversidad ecológica, ya que son elementos imprescindibles para el desarrollo turístico.
- Respetar la identidad cultural de las comunidades anfitrionas y colaborar en la conservación de su patrimonio cultural, arquitectónico y sus valores, ayudando además al entendimiento y la tolerancia por parte de las culturas que las visitan.
- Asegurar que las actividades económicas aporten oportunidad de empleo y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, ambos a largo plazo. Al mismo tiempo debe contribuir con la disminución de pobreza.

Para desarrollar un turismo sostenible, todos los actores deben estar involucrados e informados, debe existir consenso entre el Estado y los actores. Es un proceso continuo que necesita un constante seguimiento para poder introducir las medidas que fuesen necesarias. Al mismo tiempo, debe aportar un alto grado de satisfacción al turista y representar una experiencia significativa, concientizando y fomentando sobre la sostenibilidad.

Segun Buttler (1993), el turismo sostenible es aquel que puede seguir siendo viable en un área indefinidamente. En este sentido, el Turismo Urbano Sostenible implica que sus actividades deben estar dentro de la capacidad de carga del ecosistema y el cambio de nivel aceptable para los habitantes, contribuyendo conjuntamente a promover la justicia generacional y global (Aall & Koens, 2019).

En conclusión, si el destino es sostenible se garantiza su perdurabilidad en el tiempo. La OMT (2020) en su informe "Recomendaciones de la OMT sobre turismo urbano" alienta a que los gobiernos midan el turismo urbano, planifiquen de manera integral y a largo plazo, integrando a las comunidades locales para garantizar así una gestión responsable de la actividad.

2.4. Caracterización de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

2.4.1. Aspectos generales

La Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA en adelante), comúnmente llamada Capital Federal), es una ciudad *metropolitana* con 2.890.151 habitantes. Junto con su conglomerado urbano, el Gran Buenos Aires, de 12.801.364 habitantes (INDEC, 2010) componen el área urbana más grande del país y la segunda de Sudamérica.

Como se indica en la publicación "Buenos Aires en números", informe desarrollado por la Dirección de Estadística y Censos de CABA (2020), la Ciudad está situada en la región centro-este de Argentina, en la llanura pampeana, y limita con varios municipios de la Provincia de Buenos Aires (en el oeste, norte y sur) y con el Río de la Plata (este). El clima es templado, por lo que las cuatro estaciones están bien diferenciadas.

La ciudad conforma una de las 24 jurisdicciones en los que el país se divide. Tiene sus propios poderes ejecutivo, legislativo y judicial, siendo la autoridad máxima el Jefe de Gobierno, quien actualmente es Horacio Rodríguez Larreta. Con respecto a la economía de la ciudad, el Producto Geográfico Bruto (PGB) en 2019 fue de 3.812 mil millones de pesos y las principales actividades productivas son empresariales, de comercio y transporte (Dirección General de Estadística y Censos de CABA, 2020)

Está dividida en 48 barrios agrupados en 15 comunas. La distribución de la población en cada una de ellas es desigual: las comunas 3, 5 y 6 son las más densamente pobladas,

están ubicadas en la zona céntrica, mientras que las 4, 8 y 9, ubicadas al sur, son las menos pobladas. La población está compuesta en su mayoría por mujeres, hay 113 mujeres cada 100 hombres y se considera que es una población envejecida, el 16% de los habitantes tienen 65 años en adelante y un 20% son niños hasta 15 años. Con respecto a la diversidad de su población, el 38% no nació en la ciudad, y de cada 10 no nativos, 6 son de otra provincia o del Gran Buenos Aires y 4 en otro país (Dirección General de Estadística y Censos de CABA, 2020).

Finalmente, en referencia a los espacios verdes, la ciudad alberga 1341 espacios que suman un total de 1871,2 hectáreas, es decir 6 m² por habitante, donde el área más importante es la Reserva Ecológica de Buenos Aires con 353 hectáreas, ubicada en la comuna 1 (Dirección General de Estadística y Censos de CABA, 2020).

2.4.2. Características ambientales en CABA

En este apartado se describirán los tipos de contaminación que afectan a las ciudades (mencionados en el capítulo 1) con valores y datos de la CABA.

Contaminación sonora

En CABA, las mediciones de ruido se llevan a cabo mediante estaciones con medidores sonoros calibrados. Los mismos transmiten de forma permanente los niveles de ruido a la central de control, donde los datos son procesados y luego utilizados para diferentes análisis. Las mediciones suceden de manera permanente, pero se toman para su estudio los días hábiles, ya sea en horario diurno como nocturno, ya que son los días de mayor movimiento e incluir días de fin de semana o feriados podría distorsionar los resultados obtenidos.

Los mapas de ruido son las herramientas para el manejo de situaciones vinculadas con la medición del ruido en las ciudades, ya que pueden determinar la localización y número de personas en las que se exceden las normas y las recomendaciones. Estas herramientas son necesarias para el control y la prevención de los efectos sobre las personas, debido a que se puede conocer los valores sonoros a los que la población está expuesta y, en base a esa información, tomar medidas para planificar a corto y largo plazo en su control.

Actualmente está a disposición de la comunidad, en la página web del Gobierno de la Ciudad, un mapa interactivo del ruido de 5 estaciones de monitoreo que abarcan 162 puntos geográficos junto con un manual de buenas prácticas para la salud auditiva, con recomendaciones que alientan a los habitantes a disminuir el impacto en la audición de la población. El mapa muestra la medida diurna del ruido ambiental en los barrios de la Ciudad.

La medición y el procesamiento de los datos se realizan según la norma ISO 1996-2, de la cual resultan doce niveles de medición de ruido en decibeles (dBA). La información es procesada por Comunas y, los resultados se reflejan en el mapa, en la medida en que se concluye con cada una de ellas (Gobierno de la Ciudad, s.f.).

En base a la información detectada en dicho mapa, la mayor parte de la CABA tiene niveles diurnos a partir del rango 60 dB a 65 dB, llegando en varias zonas al rango 85 dB - 90 dB que es el máximo de medición, en general en zonas de autopista y las avenidas más importantes. Por la noche si bien algunas zonas bajan de rango, muchas permanecen altas, sobre todo las de accesos a autopistas y avenidas¹.

Si se toman en consideración la información proporcionada por la OMS (2015)², los datos indican que los residentes de esas zonas están expuestos durante el día y la noche a niveles superiores a los recomendados, dejando en evidencia lo crítica que es la situación de la contaminación sonora en la Ciudad.

Contaminación atmosférica

En la CABA, los mayores contaminantes del aire son principalmente los originados por el transporte, la actividad industrial y por los propios habitantes. Para medirla, en la Ciudad existe la red de monitoreo del aire que está formada por estaciones fijas y móviles ubicadas en zonas estratégicas.

Si bien la red permite conocer en tiempo real los niveles de calidad del aire en la Ciudad y los compara regularmente con estándares de calidad del aire, no se indica con cuales se realiza esta comparación. El Gobierno de la Ciudad ofrece para su comunidad, un link de acceso a la red de monitoreo del aire donde se puede elegir una fecha³ y consultar los niveles de contaminación del aire para Monóxido de Carbono, Dióxido de Nitrógeno y Partículas de Polvo (PM10 y PM2.5).

Tomando para el siguiente análisis el contaminante de Partículas de Polvo, como se mencionó en el capítulo 1 del presente trabajo, si tomamos los estándares de la OMS, se recomienda un promedio de 20mg/m³ de PM10 y 10 mg/m³ de PM2.5 anual y 50 mg/m³ de PM10 y 25 mg/m³ de PM2.5 para concentraciones de 24 horas (OMS, 2005). En la página web del Gobierno de la Ciudad, se toma en color verde (haciendo alusión a que se considera el nivel más bajo e indica que no tiene efecto alguno sobre la salud humana) los niveles de 0 mg/m³ a 54 mg/m³ (4mg/m³ superior a las recomendaciones de la OMS). Si bien está

¹ Información consultada el día 23/02/2021.

² Según la OMS (2015) los niveles más altos permisibles para el oído humano es de 85 dB (en una jornada de 8 horas). Si por ejemplo la exposición subiera a 100 dB es seguro estar expuesto únicamente 15 minutos.

³ Datos disponibles hasta el 31 de diciembre del 2020.

disponible el calendario hasta el 2020 lamentablemente muy pocas fechas arrojan resultados de los niveles de la calidad del aire, incluso probando cambiar fechas y de estaciones. Tampoco la información para la población es exacta ya que los gráficos de barra no arrojan el número exacto de mg/m³ de PM10 sino que indican con colores las franjas de niveles, de manera que no se puede saber exactamente el nivel de contaminación diario.

Si bien se proyectaban mediciones de PM2.5 anuales para el 2020 pasado, no se encontraron aún los datos oficiales.

Contaminación Lumínica

Desde el sector Energía del Ministerio de Economía, en el 2016 se desarrolló un mapa de contaminación lumínica que abarcó todo el territorio Argentino. Este mapa, utilizó como base las imágenes nocturnas de la serie de satélites DMSP (Defense Meteorological Satellite Program), ubicados a 830 km de altura, con sensor OLS (Operational Linescan System), el cual capta imágenes tanto en el espectro visible como en el infrarrojo. Mediante el procesamiento de las imágenes se dividió en 6 estratos la intensidad de la contaminación lumínica.

Si bien el mapa no señala límites geográficos entre Capital Federal y el Gran Buenos Aires se puede notar claramente la intensidad de la zona de CABA y alrededores, la cual coincide con el estrato máximo de medición: la contaminación lumínica es muy alta.

Aunque esta información es del año 2016, no se registran datos más actualizados de esta medición a nivel nacional, ni tampoco se obtuvieron datos del Gobierno de la Ciudad.

Gestión de residuos

Según la Dirección General de Estadística y Censos de la Ciudad (2019) se generan un total de 1.599.014 toneladas de residuos domiciliarios. Además de estos, se debe tener en cuenta los provenientes del barrido y poda de la ciudad, el relleno sanitario (residuos depositados en el CEAMSE⁴ previamente tratados) y otros tipos de residuos.

El Gobierno de la Ciudad (2015), luego de la promulgación de la Ley Basura Cero en 2005, logró disminuir considerablemente el número de toneladas anuales del relleno sanitario. Ejemplificando, en el año 2008 se registró un total de 83.823 toneladas (período analizado desde el 2007 al 2019), mientras que en 2019 sólo se generaron 631. Esto es debido a que muchas toneladas de escombros que se destinaban al relleno sanitario, actualmente se destinan a una planta de residuos áridos para su recuperación y reutilización. Además, un

⁴ Coordinación Ecológica Área Metropolitana Sociedad del Estado.

promedio de 550 toneladas de residuos húmedos son recuperadas gracias a la planta MBT de tratamiento biomecánico.

Aunque existen las cooperativas de recuperadores urbanos que recogen para su reciclaje papel, cartón y plástico, la cifra en toneladas más elevada es la de residuos domiciliarios, que desde el 2007 al 2019 las mismas se mantienen muy estables. Esto quiere decir que a pesar de las políticas implementadas por del Gobierno de la Ciudad, no se evidencia una disminución de toneladas de basura. Por ende, esta situación refleja la necesidad de actuar frente a esta problemática.

2.4.3. Aspectos turísticos

En lo que respecta a la **infraestructura turística**, los turistas pueden ingresar por vía aérea por el Aeropuerto Internacional Ministro Pistarini⁵, ubicado a 32 km de la Ciudad; por el Aeroparque Jorge Newbery, dentro de CABA y cerca de los principales hoteles y centros turísticos; y por el Aeropuerto el Palomar (actualmente no está operando), ubicado a 18 km de la Ciudad. También, se puede cruzar por Ferry desde Uruguay arribando a los puertos de los barrios La Boca y Puerto Madero o a la terminal de cruceros Quinquela Martin, ubicada también en Puerto Madero y en cercanías de numerosos atractivos y hoteles, donde arriban navieras que vienen desde distintos puntos del mundo. Finalmente, por vía terrestre se puede arribar en ómnibus, en la terminal de Retiro, próximo de numerosos atractivos y medios de transporte que conectan con el resto de la ciudad.

Con respecto a la **oferta hotelera**, según la Dirección General de Estadísticas y Censos (2019), en el mes de diciembre del 2019⁶ se contabilizaron 373 establecimientos hoteleros , de los cuales 87 son de 1* y 2*, 65 de 3*, 81 de 4* y 26 de 5*; 50 apart-hotel y 64 Hotel Boutique. Con respecto a los servicios para hoteleros, se contabilizaron 176 (120 hostels y 56 otros).

Según el Gobierno de la Ciudad, CABA recibió 2,9 millones de turistas en el año 2019. Esto representó una ocupación del 44.7% de las plazas hoteleras disponibles, distribuidas de la siguiente forma: 25.9% de los turistas eligieron establecimientos 4*, el 16.7% de 5*, el 15,7% de 3*, el 13% de 1* y 2*, el 7% apart hotel, el 4.4% hotel boutique y un 4% hostel. El 13.3% restante, se alojó en otros tipos de establecimientos (alquileres temporarios o casa de familia/amigos)

En relación a la **oferta de atractivos y actividades de ocio y esparcimiento**, la Ciudad tiene a disposición del turista y el residente actividades variadas: desde Citytours con

⁵ Comúnmente es llamado Aeropuerto de Ezeiza debido a la localidad donde se encuentra.

⁶ Para la descripción del presente apartado se toman datos del 2019 debido a que el año del 2020 fue atípico para la actividad turística a nivel mundial, en el marco de la pandemia del COVID-19.

bus hop on hop off⁷ (con cargo) hasta paseos guiados del estilo "walking tours" en inglés y español totalmente gratuitos. Desde la página web del Ente de Turismo de CABA (s.f.) también se puede reservar y contratar servicios adicionales como cenas show, paseos en barco, etc. Asimismo, se encuentran los Centros de Atención al Turista dispuestos en distintas zonas de la ciudad, con información, mapas y personal capacitado para orientar a los visitantes.

En cuanto a la **oferta cultural**, la ciudad alberga numerosos centros culturales y museos, los cuales algunos son gratuitos o con un bono de contribución de bajo costo. Entre ellos se destacan el Museo de Arte Latinoamericano de Buenos Aires, Museo de Arte Decorativo, Museo Nacional de Bellas Artes, el Centro Cultural Recoleta y el Centro Cultural Kirchner. También, es importante mencionar la famosa Calle Corrientes, conocida como "la que nunca duerme", que es concurrida por numerosos turistas debido a que en ella se ubican variedad de teatros, pizzerías famosas y librerías, además de que en su intersección con la Avenida 9 de Julio, se puede divisar el famoso monumento "Obelisco", ícono de la ciudad.

Con respecto a la **demanda turística**, en lo que refiere al origen de los visitantes, el flujo más importante que visita la Ciudad es de nacionalidad brasilera (28%), seguidos por los turistas uruguayos (11%) y chilenos (9%). Luego continúan los turistas de América del Norte (10%). Finalmente, el resto de América (19%), Europa (18%) y resto del mundo (6%). A continuación se detallan los principales aspectos de la demanda de turistas brasileños, uruguayos y chilenos, por ser los de mayor relevancia.

En el caso de los turistas de *origen brasileño*, la mayoría ingresaron por vía aérea (82%), aunque se registraron también ingresos vía cruceros (9.9%), fluvial (7.3%) y vía terrestre (0.8%). En el caso de los turistas de ocio, tuvieron una estadía promedio de 6 noches en alojamientos, siendo en su mayoría 4* y 5* (41%), seguido de hoteles de 1* a 3* (22%), otros establecimientos (19%) y casas de familiares o amigos (18%). En relación a las edades de los turistas, el 53% estaban comprendidos en un rango de edad de 30 a 59 años. Con respecto a los turistas de negocios, su estadía promedio es de 5 noches y la mayoría se aloja en establecimientos de 4* y 5* (71%).

En lo que refiere a los *turistas de nacionalidad uruguaya*, en 2019 visitaron la Ciudad un total de 313.300, de los cuales en su mayoría ingresaron por vía fluvial (87%), seguido de vía aérea (12%), cruceros (0.4%) y terrestre (0.3%). Los turistas de ocio se alojaron un promedio de 3.7 noches, eligiendo en su mayoría alojamientos de 4* y 5* (50%), seguido por establecimientos de 1* a 3* (33%) y finalmente casas, departamentos alquilados y otros

⁷ Se puede subir y bajar en cualquier parada del circuito del bus turístico tantas veces como se desee.

(17%). En relación a las edades de los turistas, el 53% estaban comprendidos en un rango de edad de 30 a 59 años. Acerca de los turistas de negocios, su estadía promedio es de 3 noches y la mayoría se aloja en establecimientos de 4* y 5* (57%)

Por último, en el caso de las visitas de los turistas de nacionalidad chilena, estas representaron un total de 268.200 turistas en 2019, los cuales en su mayoría ingresaron por vía aérea (94%), seguido de fluvial (3%), terrestre (2.2%) y por cruceros (0.8%). Los turistas de ocio tuvieron una estadía promedio de 5 noches y eligieron en su mayoría para pernoctar establecimientos de 4* y 5* (50%), seguidos por 1* a 3* (33%) y finalmente casas, departamentos alquilados y otros (17%). En relación a las edades de los turistas, el 53% estaban comprendidos en un rango de edad de 30 a 59 años. Con respecto a los turistas de negocios, su estadía promedio es de 5 noches y la mayoría se aloja en establecimientos de 4* y 5* (64%).

Finalmente, según el Observatorio Turístico de Buenos Aires (s.f.), las motivaciones que más influenciaron a los turistas al momento de decidir visitar CABA fueron: los valores culturales y tradiciones (57%), la diversidad natural y paisajes (32%), la relación precio/calidad (19%), el fácil acceso (17%) y por último, la presencia de amigos o familiares (10%).

CAPÍTULO 3: POLITICAS PUBLICAS Y PLANIFICACIÓN TURÍSTICA

3.1. Políticas Públicas Turísticas

Antes de introducir el concepto de Políticas Públicas Turísticas, es importante mencionar que se entiende por Política Pública (PP en adelante).

Según Velásquez Gavilanes (2009), las PP son:

Un proceso integrador de decisiones, acciones, inacciones, acuerdos e instrumentos, adelantado por autoridades públicas con la participación eventual de los particulares, y encaminado a solucionar o prevenir una situación definida como problemática. La política pública hace parte de un ambiente determinado del cual se nutre y al cual pretende modificar o mantener. (p.156)

En palabras de Frohock (1979), es una práctica social, no una situación aislada, que sucede por la necesidad de reconciliar demandas sociales problemáticas o son incentivadas por la acción colectiva de quienes tienen una meta en común pero no poseen el hábito de trabajar en conjunto. Schenkel (2014) agrega que son respuestas institucionales a la necesidad de reconciliar a aquellas demandas sociales.

Ahora bien, en lo que respecta a las políticas turísticas, según Monfort (2000) es un desprendimiento de la política económica general con la que tiene elementos en común y, como cualquier otra política sectorial, buscan incidir o actuar en un ámbito en concreto (en este caso el turismo) de la esfera productiva de la economía. Para Anyara Ortiz y Palafox Muñoz (2007) es el papel del Estado promoviendo entre los agentes económicos (privados) las oportunidades de la actividad turística. Se encarga de coordinar las empresas, el gobierno y a las comunidades locales, mientras organiza y difunde la imagen turística del país, junto con su promoción, alentando el alcance de estándares de calidad y protegiendo al consumidor, el turista.

Para Hall (2010 en Schenkel, 2014) las Políticas Públicas Turísticas (PPT) son la actuación pública en materia turística, que implica todo lo que el gobierno hace o deja de hacer en el sector.

Por su parte, Fayos Sola (2004) menciona que la política turística debe priorizar los objetivos inmediatos: la maximización de la satisfacción de los actores más directos, posicionar los destinos, la calidad turística y su eficiencia, optimizando los procesos y maximizando los excedentes que produce. Así, se podrá modular tanto las expectativas como sus percepciones y el alcance de las mismas, del resto de los actores que forman parte de la actividad.

En síntesis, las PPT son un conjunto de acciones que impulsan los actores públicos, algunas veces en conjunto con actores privados, con la intención de alcanzar diversos objetivos relacionados con la actividad turística (Velasco, 2011). Según la autora, para analizarlas, es necesario considerar los objetivos propuestos y los instrumentos que los gobiernos tienen para alcanzarlos. Al respecto, Velasco (2016) detalla los siguientes **objetivos**:

1. *Perseguir el crecimiento de la actividad o su reconversión para no perder competitividad, en el caso de destinos maduros*: cuando los destinos están en la fase de desarrollo, el objetivo es consolidarlos, aumentando el ingreso de divisas, la economía y empleo. En cambio, para los consolidados, el objetivo es mantener la competitividad a través de su promoción, modernización, por medio de acciones que promuevan la sostenibilidad social y ambiental del modelo.
2. *Objetivos ligados a la planificación*:
 - 2.1. Formular un plan (estratégico, de ordenación, u otro) con algún subsector a través de los diversos instrumentos disponibles.
 - 2.2. Construir infraestructura: de movilidad, para el diseño de los flujos en destino; de dotación de servicios públicos; e infraestructura turísticas (espacios de ocio).
 - 2.3. Acondicionar recursos públicos para su uso turístico: habilitación de zonas costeras, restauración del patrimonio, etc.
3. *Objetivos ligados a garantizar una buena experiencia y proteger al turista*:
 - 3.1. Protección al consumidor-turista
 - 3.2. Regular los diferentes subsectores implicados: agencias de viaje, hoteles, etcétera, mejorando así la regulación del sector empresarial.
 - 3.3. Fomentar la mejora de la calidad de la atención al cliente y del producto turístico en sí, a través de capacitaciones al personal, entre otras medidas.
4. *Objetivos relacionados a la transversalidad del fenómeno*:
 - 4.1. Crear órganos de coordinación de decisores (con conocimientos en ámbitos de cultura, medioambiente, etc.) para coordinar actores (públicos y privados) y subsectores.
 - 4.2. Promocionar plataformas de gestión de destinos de las cuales sean partes todos los subsectores de la actividad.
 - 4.3. Impulsar el trabajo conjunto entre subsectores
5. *Investigación, producción de conocimiento y difusión*:
 - 5.1. Crear espacios como institutos y entidades de investigación para poder conocer en mayor profundidad el fenómeno y sus procesos

5.2. Generar investigación y difundir conocimiento que ayude a la toma de decisiones del sector privado.

5.3. Apoyar procesos innovadores.

Como indica Velasco (2016), los objetivos mencionados se llevan a cabo a través de distintos **instrumentos** que poseen los gobiernos, detallados a continuación:

1. *Organizativos*: a través de organizaciones que se encargan de implementar y gestionar propuestas. Las instituciones son un factor importantísimo en cualquier política, y en la turística existen tres tipos: estructuras político administrativas tradicionales, estructuras ejecutivas dependientes de las anteriores y estructuras de cooperación público – privada.
2. *Normativos o de Ordenación*: Normas que generan derechos y obligaciones en el ámbito turístico.
3. *De Fomento*: Sirven para estimular a que otros actores se sumen a los objetivos, en general mediante subvenciones económicas, créditos, u otros.
4. *De mejora del conocimiento*: son instrumentos como por ejemplo planes o programas que tratan de potenciar la investigación o generar sistemas de información que sean de apoyo para la toma de decisiones y para generar investigación en el campo turístico.
5. *De Comunicación*: Su fin es la promoción de destinos.

Como indica Cruz *et al.* (2014), el turismo es una actividad generadora de trabajo y beneficios para la sociedad, ya que contribuye al desarrollo socioeconómico de la ciudad. Por ende, es de vital importancia su integración en las políticas públicas. Es de esta manera como surgen las PPT y como señalan Foladori *et al.* (2012, citado en Cruz-Jiménez *et al.*, 2015) es importante conocer el proceso de su desarrollo y la manera en que se implementan, ya que su conocimiento puede favorecer una mejor práctica gubernamental que infunda a la comunidad receptora y la beneficie en diversos sentidos, integrando aspectos económicos, sociales y ecológicos.

3.2. Planificación turística

Según Ivars (2001) la planificación turística es concebida como el espacio donde el Estado interviene en el turismo. A su vez, Rivas García y Magadan Díaz (2012) agregan que la Planificación en Turismo es gestionar un proyecto de un espacio geográfico específico como producto turístico. Este producto se comprende como la suma de varias partes: el paisaje, empresas, infraestructura, equipamientos, patrimonio, sociedad, etc. Para que dicha planificación sea estratégica se debe determinar en el plan los siguientes aspectos:

a) la forma y extensión del turismo; b) los mecanismos de comercialización de nuestro producto-destino; c) el tratamiento que se dará al medio ambiente como atractivo turístico y como receptor de efectos externos negativos; d) el papel que se atribuirá a los elementos socioculturales como atractores del interés turístico y como receptores de posibles efectos externos negativos derivados de la actividad y e) el grado de implicación política, institucional y empresarial en las actuaciones y compromisos derivados de la planificación. (Rivas y Díaz, 2012, p.37)

De esta manera, la Planificación turística supone el despliegue de estrategias, métodos y conocimientos con la intención de influir en el futuro, partiendo de una idea cercana a la técnica de la racionalidad (Velasco, 2016).

3.2.1. Tipos de Planificación

Existen muchos tipos de planeamientos con incidencia en la actividad turística. Ivars (2001) los distingue según: su carácter (público o privado), horizonte temporal, escala espacial, enfoque y tipo de espacio. Cada una de estas tipologías no son excluyentes entre sí. A continuación se detallan las principales características de cada una:

Según carácter Público-Privado:

Es la distinción entre la planificación que hace el Estado y la que hace el sector privado por su propia cuenta, aunque quedó demostrado que ambos sectores se relacionan entre sí, por lo que es indispensable la coordinación entre ellos. En este sentido, el Estado debe ser generador de conocimiento e investigación que facilite la toma de decisiones en el sector privado, que en varios casos no posee los medios económicos necesarios para generar tal investigación.

Según escala espacial:

a. *Planificación internacional:* Son planes que trascienden las fronteras, auspiciados por distintos Estados y organismos internacionales, debido a que poseen en común algún bien turístico de relevancia, por lo que necesitan planificación transnacional o más específica.

b. *Planificación Nacional:* Está relacionada con la política de cada país y su situación socioeconómica, por lo cual es una escala muy variada. Responde a la valoración del turismo como medio generador de empleo, captación de inversiones, aumento del PBI y difusión positiva del país. Este tipo de planificación se caracteriza por un amplio horizonte temporal, la necesidad de inversiones costosas. El área de aplicación suele ser muy grande y además implica la participación de múltiples agentes, lo cual en algunas circunstancias genera dudas sobre su eficiencia.

c. *Planificación Regional*: Su alcance va a depender del grado de descentralización política y administrativa de cada país (entre otros factores que la afectan). Este tipo de planificación "alcanza mayor detalle en el análisis de la potencialidad turística de los territorios, de los diseños de infraestructura, o las relaciones de complementariedad entre diferentes espacios turísticos" (Ivars, 2001, p.142).

d. *Planificación Local*: Igual que la regional, su alcance dependerá del grado de descentralización de cada país, y de otros factores: la superficie del municipio, el grado de especialización en la actividad, el presupuesto, el tipo de oferta y los principios que rigen la política, entre otros. Es en este nivel de planificación donde se recibe mayor impacto, tanto positivo (derivados del desarrollo del turismo) pero también negativo, sobre todo en el ámbito social y ambiental. Si bien la planificación local establece las especificaciones, gran parte de las normas que la afectan son leyes y normas que tienen alcance estatal y regional, de la misma manera que el resultado de la experiencia turística está relacionado con su participación en el producto global y la imagen del destino que se promueva. Por lo tanto, es necesaria una coordinación adecuada entre las escalas **nacional, regional y local**, ya que las tres están relacionadas entre sí, aunque en los casos de la planificación a escala nacional predominan los aspectos macroeconómicos, mientras que en las escalas regional y local predominan los efectos socioculturales y territoriales. Las relaciones entre las escalas varían según el marco político y administrativo, pudiendo derivar en tres situaciones: una dependencia del plan de planificación nacional (en estructuras políticas centralizadas); una coordinación de los distintos niveles de planificación (en estructuras descentralizadas); y, por último, una superposición de planes de distintas escalas (en los casos en donde hay descentralización político administrativa, pero también una escasa coordinación).

e. *Planificación de Proyectos*: Es el desarrollo de una oferta turística por parte de un promotor, ideada previamente, por medio de la comprobación de su viabilidad a partir de un análisis económico empresarial. Además, el proyecto se planifica físicamente, lo que implica un diseño arquitectónico, integración ambiental, etc. El proyecto debe adecuarse a la legislación y a los planes vigentes, por ende está integrado y vinculado con las escalas de planificación anteriormente mencionadas.

Según el horizonte temporal:

Para ejecutar un plan, los objetivos, los recursos y la metodología se ajustan a un determinado horizonte temporal. Jiménez (1997) lo clasifica en tres plazos:

- a. *Corto Plazo*: se aleja del concepto de estrategia ya que se limita a definir programas y objetivos inmediatos dentro de planes de mayor duración.
- b. *Medio Plazo*: Son planes que se diseñan para que coincidan con una legislatura (en el caso de Argentina, el plazo sería de 4 años).
- c. *Largo Plazo*: Previsión de no más de 10 años.

Según tipo de espacio:

Como indica Vera (2011), para esta clasificación se toma la diversidad de entornos geográficos:

- a. *Entornos Litorales*: Como indica Knafou (2004, citado en Vera, 2011) el turismo en áreas litorales es cada vez más demandado y tiene un gran poder de transformación territorial, por lo que requiere atención en su planificación. En lo que respecta a este tipo de destinos, desde la década de 1980 el sistema demuestra síntomas de agotamiento y estandarización, junto con un proceso de cambio en la demanda, quienes justamente cambiaron sus motivaciones, poniendo a los destinos tradicionales en un difícil lugar ya que hay más competidores. No obstante, el turismo en el litoral se mantuvo e incluso creció a corto plazo debido a la capacidad de establecer una serie de estrategias: fidelizar la clientela, ser competitivos respecto a las tarifas, mejorar las conectividades e innovación en la comercialización de los productos. La adaptación de los destinos maduros, como el caso de los litorales, al nuevo contexto turístico es un proceso difícil pero ventajoso. Se requiere entonces de implementar estrategias de renovación, reconversión y reestructuración desde una perspectiva integral, teniendo en cuenta criterios como los de la sostenibilidad, ya que implica reordenamiento de áreas saturadas, la recuperación de la calidad ambiental, la ampliación de espacios protegidos y límites al crecimiento (Reverté & Clavé, 2007, citado en Vera, 2011).
- b. *Entornos Rurales*: El turismo en entornos rurales se está expandiendo a causa de la puesta en valor del patrimonio rural y la diversificación de la oferta y demanda. Este tipo de turismo es concebido como un factor de desarrollo económico y local y se desarrolla en lugares muy diversos, principalmente en las proximidades de zonas muy urbanizadas y en espacios donde se desarrollan actividades agrícolas. En este tipo de espacios se puede realizar turismo verde, agroturismo, ecológico, entre otros.
- c. *Entornos urbanos y metropolitanos*: Esta tipología fue desarrollada en detalle en el capítulo 2.

d. *Entornos de montaña*: No hay una delimitación precisa, ni siquiera nacional, de lo que son las áreas de montaña, de aquí deriva su difícil caracterización. No obstante, Vera (2011) señala que el punto en común en las áreas montañosas es la complejidad de su estudio, su diversidad y su inestabilidad. En las últimas décadas la demanda fluctuante encontró motivación en los destinos para realizar deportes extremos, por lo que el escenario montañoso cobró relevancia, junto con la demanda interesada en senderismo, observación de aves, el deseo de estar en contacto con la naturaleza, etc. La montaña ofrece a su vez gran cantidad de recursos que posibilitan modalidades que varían de acuerdo a su altitud y a la estación del año, y por ende, se presenta una estructura de mercado turístico.

e. *Entornos Naturales Protegidos*: Estos espacios tienen la peculiaridad de que pueden ser litorales, de montaña, rurales, pero lo que los une es que tienen escasa o nula transformación debido a que están protegidos legalmente. Este turismo si bien responde a la demanda motivada por espacios conectados con la naturaleza, es visitada por un perfil de turista con conductas diferentes a las otras modalidades, ya que visitar un espacio protegido conlleva responsabilidades referidas al cuidado y conservación de recursos más inflexibles que en otros ámbitos. La importancia que adquirió el cuidado del entorno natural en las últimas décadas fue una de las principales causas de expansión de la existencia de este tipo de áreas y por ende, de este tipo de turismo.

f. *Entornos corporativos de ocio como escenario turístico*: Son espacios con gran capacidad de atracción turística que surgieron frente a la demanda de espacios de esparcimiento, los cuales pueden ser: instalaciones recreativas emocionalmente intensas (como por ejemplo parques temáticos); espacios comerciales que incorporan eventos, entretenimiento, compras, etc. (como outlets, shoppings); espacios que focalizan la atención del turista en el consumo recreativo (como pueden ser casinos y cruceros).

3.2.2. Fases de la Planificación

A continuación se enumerarán las distintas fases de la planificación turística, utilizando como base, trabajos dirigidos a planes nacionales y regionales de la OMT (1994, citado en Ivars, 2001).

Fase de Organización y preparación del plan:

Comienza con la decisión de elaborar un plan, que puede ser público, privado o mixto. En algunos casos, se requiere de un previo estudio exploratorio debido a su complejidad. En esta fase se establecen los términos de referencia para su desarrollo: la definición de para

que se hace el plan, actividades a realizar, aportes de las administraciones públicas, resultados, tiempos, recursos y métodos. Además, se selecciona a un equipo multidisciplinar para su redacción junto con uno asesor (Baud-Bovy & Lawson, 1998, citado en Ivars, 2001). Asimismo, se plantean los objetivos del desarrollo turístico, que son el eje central del proceso, para ser tenidos en cuenta en el diseño de las investigaciones y en la formulación de propuestas.

Fase de investigación y análisis:

Es en esta etapa donde se desarrollan investigaciones de dos tipos: por un lado, básicas, referidas a la naturaleza territorial, económica y sociocultural; y por el otro, investigaciones específicas de la actividad turística, como por ejemplo de los recursos, servicios e infraestructuras turísticas, estudios de mercado y proyecciones, entre otros.

Fase de Formulación de Propuestas:

El resultado de la fase anterior es una serie de posibilidades para el desarrollo turístico, de las cuales se elige la más ventajosa para poder llegar a los objetivos que se terminan de alcanzar en esta fase. Se formula la política turística y las estrategias para ejecutar el plan. En el caso de la planificación pública, las propuestas se convierten en normas o sirven de orientación a la política turística y a políticas con incidencia en la actividad.

Fase de ejecución: Es el desarrollo de las actividades preestablecidas en el plan.

Fase de seguimiento y control:

Es en esta fase donde "se controla la ejecución del plan para subsanar la existencia de posibles desviaciones que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos establecidos. Para este cometido, el diseño y creación de un sistema de información turística es básico." (Ivars, 2001, p.161).

Pese a que se toma esta caracterización de fases de la planificación de Ivars (2001), cabe destacar que no es la única existente. Otros autores también exponen su caracterización de las distintas fases del proceso de planificación, como es el caso de Molina (2005) que expone dos fases: la de definición y la de aplicación. Por su parte, Vera *et al.* (1997) desarrolla un esquema de tres fases con sus procesos. Estas caracterizaciones tienen muchos puntos en común, llegando al mismo resultado que es la ejecución del plan, pero se decide tomar la de Ivars (2001) por su detalle más específico de cada uno de los pasos a seguir.

3.2.3. Enfoques de la Planificación

En relación con la evolución de la política turística, Gertz (1987, en Ivars, 2001) reconoce cuatro enfoques de la planificación turística, que no presentan una evolución secuencial en el tiempo ni son excluyentes el uno del otro:

Enfoque desarrollista:

Desde el surgimiento del turismo de masas este enfoque fue el más adoptado. Valora positivamente la actividad porque contribuye al desarrollo económico y no tiene ninguna crítica hacia ella, por lo que no visualiza los impactos negativos que la misma genera en el sector económico, social y ambiental. El tipo de desarrollo científico e investigación en este enfoque es únicamente centrado en atraer a la demanda, únicamente con fines promocionales.

Enfoque económico:

Ve a la actividad turística como un medio para alcanzar los objetivos económicos. Son prioritarios estos tipos de objetivos por sobre los sociales y ambientales y, por lo tanto, atiende a los factores que puedan alterar la eficiencia de la actividad.

Enfoque Físico:

Su objetivo es distribuir equitativamente las actividades económicas y turísticas en el territorio, para lograr el uso racional del espacio. Este enfoque incorpora la dimensión del territorio para confluir con la planificación turística, ya que se reconoce al medio ambiente como base de la actividad. Por ende, surge la importancia en conservación de los recursos naturales y la gestión de los impactos ambientales de la actividad, aunque no se integran aún los aspectos socioculturales.

Enfoque comunitario:

Lo que busca es que la población local sea la que más se beneficie de la actividad, ya que de esa manera se pueden evitar futuras situaciones de conflicto que comprometan su viabilidad. Además, busca solucionar y prevenir estos efectos socioculturales negativos en los destinos donde se desarrolla el turismo.

Los "nuevos" enfoques del turismo:

El contexto de la planificación es muy variable: desde el marco político y socioeconómico hasta cómo percibe la sociedad la actividad turística, las políticas turísticas, etc. Sin embargo, el marco de la política turística tiende siempre a la descentralización y a la desregulación en los nuevos hábitos de consumo, en un mercado totalmente globalizado o en los planteos científicos de la planificación turística, que considera la sostenibilidad ambiental un referente esencial para el futuro de la planificación. Sin embargo, se produce un

desarrollo socioeconómico desigual, ya que no todos los espacios llegan al mismo nivel, porque los recursos (económicos, técnicos, y otros) limitados condicionan la planificación y el contexto.

El fenómeno de la demanda es muy complejo debido a su reciente segmentación y a la dificultad de adaptarse a sus motivaciones y necesidades. Es muy necesario el trabajo en conjunto entre el ámbito público y privado debido a la interdependencia que existe entre ellos.

Todas estas nuevas tendencias y cambios en la actividad, generan que el proceso de planificación también deba adaptarse: los nuevos paradigmas como la sostenibilidad implica la incorporación de equipos interdisciplinarios, nuevas tecnologías y nuevos métodos, dejando atrás los tradicionales.

El análisis de la evolución de la planificación turística y de su contexto actual permite diferenciar una serie de paradigmas más o menos interrelacionados, que configuran, junto a los enfoques que emanan de viejas inercias, el panorama actual de la planificación turística. (Ivars, 2001, p. 170)

Enfoque Estratégico:

Andrews y Ansoff (1997, citado en Osorio, 2006) definieron las cuatro características de la planificación estratégica: el análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas); la definición de misión, objetivos y metas; y finalmente, la proyección de cómo se van a utilizar los recursos disponibles. De esta manera, lo que la planificación estratégica le aportó a la actividad turística fue la posibilidad de introducir al esquema la definición de una filosofía y junto a ella: objetivos y metas, prever escenarios futuros, la selección de las prioridades, mejorar la metodología de trabajo, y junto con el FODA, poder reconocer cuando hay oportunidades, cuando se está frente a una amenaza, etc.

Enfoque Sostenible:

Ivars (2001) reconoce como nuevo paradigma en las formas de planificar en turismo, la variante de la sostenibilidad. Si bien esta manera de planificar se puede encontrar en otros enfoques mencionados, como por ejemplo el comunitario o el físico, es evidente que la creciente sensibilización ambiental es una nueva tendencia y, como consecuencia, es un enfoque que fue creciendo tanto social como científicamente, tomando forma en el ámbito político de la planificación.

Enfoque participativo:

Este tipo de planificación surge como alternativa a las tradicionales, en el marco de la búsqueda de alternativas más sustentables y comunitarias. Según Ivars (2001) el enfoque participativo:

Implica una concepción cualitativamente distintiva de la planificación, amparada en el objetivo de alcanzar una política turística concertada a través de relaciones de colaboración y cooperación con los agentes que intervienen en el espacio turístico, idéntico planteamiento es compartido en el panorama actual de la planificación. (Ivars, 2001, p.203)

Como indica Molina (2005), en este enfoque van a estar definidos los objetivos, las estrategias y las metas, donde el plan es considerado producto de la sociedad como un todo, no solo de los planificadores, ya que comprende a los habitantes en su formulación. Además, contribuye a distender conflictos que pudieran existir, conectando a la sociedad con la revalorización del entorno y del medio natural. En este sentido, es una alternativa para contrarrestar los desequilibrios en los polos turísticos, espacios donde las comunidades se encuentran relegadas a todo tipo de planificación y toma de decisiones, ya que en estos casos quienes participan de la planificación suelen ser grandes corporaciones.

Para poder desarrollar una planificación de este tipo se deben crear mecanismos de consulta permanente y diseñar canales de retroalimentación para ir ajustando lo que se logró con el plan original. Sin embargo, lo más importante es que exista voluntad política para descentralizar el poder en la toma de decisiones.

3.3. Políticas Turísticas en el ámbito urbano

En este apartado, se hace referencia a las PPT en el ámbito urbano debido a la relevancia que posee para el presente trabajo. Al respecto, se hace mención a las principales acciones que los gobiernos pueden desarrollar en el ámbito del turismo urbano.

Acciones de posicionamiento de una ciudad como destino turístico competitivo: El ejemplo más relevante es el Marketing Turístico, donde se establece una meta u objetivos y se diseña un plan para alcanzarlos, a partir del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) (Bejarano, 2013). Como indican Montero Muradas y Oreja Rodríguez (2010), las estrategias de marketing y posicionamiento están íntimamente conectadas, ya que una manera de posicionar una ciudad es justamente a partir de las mismas. Para desarrollarlas se debe tener en cuenta las variables del entorno (las motivaciones culturales de los visitantes, la demanda de mercados internacionales por el municipio seleccionado, la situación sociopolítica de los destinos que conforman la competencia, entre otros), la capacidad para configurar una oferta competitiva y la disponibilidad de recursos. El análisis de los recursos tangibles disponibles permite saber con cuales cuenta el municipio. Luego de la obtención de esa información, se pueden formular planes de conservación y mejora de los mismos y establecer estrategias de posicionamiento como base de las de marketing.

Como indica Elizagarante (2003, en Montero Muradas y Oreja Rodriguez, 2010) las estrategias de posicionamiento consiste en ofrecer a distintos públicos los atributos disponibles, previa selección de los segmentos más rentables para saber a cuál destinar los recursos disponibles. Para su formulación es necesario detectar cual es el núcleo de aquellos, que será el punto de partida para configurar su posición competitiva. Para Lambin (1995), el posicionamiento consiste en valorar sus características más diferenciadoras en comparación con los que tiene la competencia, pero desde la perspectiva de los consumidores.

Una de las acciones de posicionamiento más utilizadas a nivel global es el *branding territorial o marca territorial*, más conocidas como "marca país". Dicha estrategia de posicionamiento surge como consecuencia a la necesidad de diferenciación, de tener una identidad propia y singular (San Eugenio, 2011), pero también para ser identificado y forjar redes colectivas entre la comunidad local y los visitantes (Evans, 2003 en Cruz Díaz, *et al.* 2017). Se pueden mencionar numerosos ejemplos de marca ciudad, pero los autores destacan el caso de la ciudad de Nueva York, que comenzó una campaña llamada The Big Apple en 1971, con el objetivo de atraer visitantes y desterrar la concepción que se tenía de Nueva York como una ciudad colmada de violencia. En la actualidad, se evidencia que la campaña fue completamente satisfactoria, ya que la ciudad es una de las más visitadas a nivel mundial.

Otro gran ejemplo de Marca Ciudad, es el caso de Málaga, que fue atravesada por diferentes campañas de marca, con distintos slogans. En primer lugar, "Málaga, Ciudad Genial" del 2008, donde se busca mostrar todas las bondades de la ciudad, apareciendo en todas las campañas gráficas y audiovisuales y las redes sociales. En 2015 el slogan pasó a ser "Loving Málaga" una campaña de promoción a través de 365 experiencias posicionando a la ciudad como destino internacional. Ya en el 2015 el slogan fue ideado para promocionarse íntegramente en las redes sociales. También se pueden mencionar del año 2016 una campaña más segmentada: "Málaga, Ciudad de Museos" exponiendo la gran oferta museológica que posee la ciudad (Cruz Díaz, *et al.* 2017). El efecto de estas campañas de marca fue extraordinario: del 2005 al 2015 hubo un incremento del 141% de turistas, demostrando que la estrategia de marca ciudad, es una acción que trae importantes resultados.

Acciones de gestión, tanto de la ciudad como de los habitantes las cuales son necesarias en la gestión de destinos urbanos debido a que afectan al medio ambiente, al patrimonio y saturan la ciudad, generando una experiencia de baja calidad para el visitante (Hernández, 2000).

Las acciones de gestión de visitantes, son una herramienta relacionada con la capacidad de acogida de las ciudades, se refiere a:

la posibilidad biofísica y social que tiene determinado lugar para permitir un determinado flujo de personas mientras realizan una actividad turística, a la par que se mantiene el desarrollo del área y la completa satisfacción del visitante. Representa el máximo nivel de personas que un espacio físico puede soportar antes que el recurso ambiental se comience a deteriorar. (Entorno Turístico, 2016)

Las acciones de gestión de visitantes son muy difíciles de aplicar en las ciudades debido a que son sistemas abiertos y complejos, por lo que es complicado llegar a conocer y controlar todas las variables que determinan la capacidad de acogida de una ciudad.

No existen estrategias específicas de gestión de visitantes pero si medidas que directa o directamente lo regulan, como por ejemplo las estrategias de gestión de tráfico, relacionadas con la movilidad turística y accesibilidad, como la construcción de estacionamientos, peatonalización de calles, etc. La puesta en valor del patrimonio (rehabilitación, restauración) es parte de la *dimensión física* de las acciones de acondicionamiento de la ciudad; también está la *dimensión simbólica*, relacionada con la creación y mejora de los productos turísticos culturales que forman parte de la oferta turística (por ejemplo la articulación de rutas temáticas); y, por último, la *dimensión práctica* de la gestión de productos turísticos, culturales y urbanos, que implica la construcción de centros de acogida de los visitantes, planes de señalización, sistema de reserva de atracciones, etc (Hernandez, 2000).

Como se mencionó anteriormente, la actividad turística es transversal y la gestión de visitantes, abarca varios aspectos, desde reservas hasta espacios de estacionamiento. Como indica Bertoncetto (2016), las acciones de acondicionamiento, funcionan como respuesta al fenómeno de *turistificación*⁸. Son utilizadas para destacar los rasgos turísticos de la ciudad y hacerlos accesibles, lo que conlleva un proceso de selección y jerarquización de aquellos atributos. Son acciones orientadas a la adecuación material como por ejemplo la construcción de accesos, centros de exposición y otros tipos de lugares que implican transformaciones en el espacio. También, incluye: acciones ligadas al embellecimiento de los espacios y la adecuación paisajística (Crang, 1999); acciones orientadas a la estatización, las cuales seleccionan potenciales atributos involucrando matices culturales y diferenciaciones sociales; acciones alineadas con la construcción de una "narrativa", donde al turista se lo induce a ver

⁸ Hace referencia a la pérdida de valor simbólico (identidad y pertenencia) que posee el patrimonio, ya que su valor adquiere un sentido económico, por lo que surge la valoración turística, la cual implica el uso del patrimonio con fines económicos y la pérdida del valor simbólico.

lo que esperan ver⁹; acciones de instancias de intervención de los actores, donde participan en la toma de decisiones velando por sus propios objetivos en relación a la actividad turística. La *tematización* es otra acción de acondicionamiento, donde se adecúa una narrativa específica en un territorio con una temática puntual y de esa manera, se genera una asociación del territorio con el tema rápidamente. Generalmente se recurre a esta acción para que los turistas vivencien la cultura e historia local (Boyer, 2004). En el caso de Argentina, Bertoncello (2016) desarrolla el ejemplo de este tipo de acciones implementadas en la localidad de Tigre, que en la década de los 90, en un contexto de gobierno neoliberal, recibió especial atención en materia de inversión y planificación turística. Se tomaron acciones de mejora de la conectividad de la ciudad de Tigre con Capital Federal, remodelando el Acceso Norte y creando espacios de estacionamiento. También, se revitalizó y se puso en funcionamiento el Tren de la Costa, una antigua línea de ferrocarril que unía la ciudad con Tigre, brindando aún más conectividad, con el objetivo de atraer más turistas y excursionistas y, junto con ello, se emplazó la estación en otro sector, para no entorpecer el tránsito. La vieja estación del ferrocarril fue remodelada y utilizada para la actual estación fluvial.

En Tigre, las inversiones privadas no cesaron: en 1999 se inauguró el parque de diversiones más grande de Sudamérica, ampliando la oferta turística junto con el Puerto de Frutos. Desde la dirección municipal, también hubo importantes acciones de acondicionamiento y gestión de la ciudad: se llevó a cabo un plan de embellecimiento urbano, donde se remodeló el paseo urbano Lavalle – Victorica; se recuperaron también muchas áreas verdes y se parquizaron otras en la costanera, lo cual favoreció la inversión privada en espacios de restauración que le pudieran ofrecer al visitante este servicio junto con hosterías, cabañas, y hoteles, que se construyeron tanto en el Delta como en la zona continental. Asimismo, se complementan todas estas acciones con obras, como la del Museo de Arte de Tigre, donde el municipio restauró el ex club Tigre, sumándose a la oferta museística junto con el Museo Naval y el Reconquista. En síntesis, se llevó a cabo un largo proceso de puesta en valor y patrimonialización que resultó favorable para el desarrollo turístico del lugar, que actualmente sigue siendo un destino con gran reconocimiento a nivel nacional e internacional.

Se puede mencionar también como ejemplo de la implementación de este tipo de acciones, el caso de la ciudad de Málaga, donde el proceso de revitalización del centro histórico, incentivó a las inversiones privadas para la rehabilitación. Se renovaron edificios que estaban en desuso, se mejoró la accesibilidad y el paisaje urbano, a partir de la construcción de estacionamientos subterráneos para la comunidad y, al mismo tiempo, se

⁹ Como por ejemplo excluyendo socialmente a grupos de sectores sociales más empobrecidos.

peatonalizaron algunas calles, atrayendo de esta manera, tanto al turismo nacional como internacional (Gutierrez Istra, 2010).

Estas acciones tienen como objetivo diversificar el turismo para proteger los espacios patrimoniales, ponerlos en valor y, de esa manera: aumentar la oferta de atractivos, descongestionar las zonas más visitadas, alargar la estancia, mejorar el servicio y el grado de satisfacción de los visitantes. Estos últimos dos objetivos mencionados, también están alineados con las acciones de calidad que se mencionarán próximamente. Esto sucede ya que muchas veces, hay acciones que cumplen varios objetivos al mismo tiempo. Por ejemplo, la acción de promoción de un atractivo desconocido cumple doble función: la de promoción de un destino y a su vez, de gestión de visitantes, descomprimiendo las áreas más visitadas redirigiendo turistas a ese nuevo atractivo (Maitland, 2006).

Las medidas de calidad son también utilizadas en el ámbito urbano, y si bien existen múltiples definiciones sobre medidas de calidad o sistemas de calidad, se toma la definición de Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación para el Sistema de Calidad Turística: "se basa en un conjunto de herramientas especialmente diseñadas para promover la calidad en cada una de las prestaciones turísticas que brindan los destinos en todo el territorio nacional" (SACT, s.f.). Sus objetivos son "desarrollar la competitividad de las organizaciones turísticas del país a través de la aplicación de estándares de calidad que promueven la preservación de la sustentabilidad social, económica, cultural y ambiental" (SACT, s.f.). En el caso de Argentina, el SACT pone a disposición de las empresas y organismos privados que quieran tener su certificado de calidad turística, los programas a los que pueden aplicar se mencionarán con mayor desarrollo en el capítulo 4 del presente trabajo.

De la misma manera funcionan las estrategias de calidad en otras partes del mundo, y como señala Auriolés Martín (2004), son utilizadas también frente a situaciones de competencia frente a rivales emergentes que poseen una ventaja en los precios. La transformación del perfil del turista y su demanda por servicios cada vez más personalizados de mayor calidad, es uno de los factores que reivindica la calidad como una base competitiva esencial.

Como ejemplo de medidas de Calidad, se detalla el caso de España, que es un país pionero en la implementación de planes de calidad voluntarios (Auriolés Martín, 2004). Desde 1994 España ya consideraba a la calidad un aspecto clave para el desarrollo de la competitividad. Una de las medidas más importantes orientadas a la calidad turística fue la creación del Plan Integral de Calidad del Turismo Español (PICHTE) desde 1992 hasta el 2006, dividido en dos etapas (1992 al 1999 y del 2000 al 2006). La segunda etapa reemplazó al Plan Marco de Competitividad, modernizándolo y adaptándolo a los nuevos retos que se

enfrentará el turismo en el futuro. El PICTE consta de 10 programas entre los cuales se encuentran: calidad de destinos turísticos, calidad de productos turísticos y calidad de sectores empresariales. Actualmente, se encuentran disponibles numerosas certificaciones y opciones para privados que deseen tener su sello en calidad. En la web del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) se puede aplicar a las certificaciones, hay disponibles cursos para el personal, e incluso la opción de subsidios (ICTE, s.f.).

También, se pueden mencionar numerosas medidas en relación a la calidad, como por ejemplo un conjunto de estándares en calidad hotelera, llevado a cabo por el municipio de Valencia, implementados a muy temprana época en lo que refiere al desarrollo del tema.

Otra de las medidas que se pueden mencionar es la adopción a nivel gubernamental de un manual de buenas prácticas, que como indica Mendoza Jaramillo (2018) consiste en una herramienta disponible para todos los actores involucrados en la actividad, que invita a adoptar una gestión sostenible (ambiental, social y económica) de manera eficaz y simple. Para proteger el entorno ambiental, las estrategias deben estar destinadas a la concientización y sensibilización, tanto del habitante como del turista, junto con acciones de reducción de residuos y de contaminación, proponiendo alternativas de reciclaje o de uso de transporte público o alentando al uso de bicicletas u otro tipo de combustibles renovables, reducción de consumo de energía y agua, etc. Es importante capacitar al personal del rubro sobre este tipo de prácticas responsables y alentar su difusión.

Como indica Jara Velázquez (2012), las prácticas responsables se basan en el principio de desarrollo sostenible. Los beneficios que traen aparejados son varios: proteger al medio ambiente, ahorrar recursos naturales, la puesta en valor y rescate del patrimonio, lograr que una empresa sea más competitiva por sus rasgos de responsabilidad y conciencia ambiental, mejorar la calidad de vida del personal y la empresa, atraer turistas de calidad, con la misma visión de sostenibilidad, etc. (Rainforest Alliance, 2010, en Jara Velázquez, 2012).

En el ámbito empresarial es importante que la visión, la misión y los valores de la empresa sean claros para insertarlos en la planificación. "La sostenibilidad de la organización requiere del establecimiento de procesos y procedimientos que aseguren la calidad de los servicios, como eje transversal a la gestión sostenible" (Rainforest Alliance, 2005, citado en Jara Velázquez, 2012). Las empresas deben tener líneas de acción que garanticen el menor impacto ambiental posible.

Al momento de desarrollar las medidas de buenas prácticas, asociadas a un turismo más responsable y sostenible, resultó muy complicado encontrar información sobre su aplicación en destinos urbanos. Esto reflejaría la asociación de estas medidas únicamente a espacios naturales, pero no a las ciudades.

CAPÍTULO 4: RESULTADOS

4.1. Integración del desarrollo sostenible en las políticas turísticas de CABA

En este capítulo se desarrollará el análisis de la integración del desarrollo sostenible en las políticas turísticas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, desde la década de 1990 hasta la actualidad. Se procederá inicialmente a una breve justificación de la elección temporal de análisis, seguido de una división del mismo en distintas etapas. Para tal fin, se recurre a mencionar el contexto nacional de manera que se comprenda la selección de los años analizados.

Como se mencionó anteriormente, en 1987 se publicó el informe "Nuestro Futuro Común", conocido como el Informe Brundtland, donde por primera vez se desarrolla el concepto de Desarrollo Sostenible. Este suceso marca un hito importantísimo, ya que por primera vez se considera las cuestiones económicas, sociales y **ambientales** como una problemática global. Este documento fue utilizado como base para la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Medio Ambiente y Desarrollo, desarrollada en Rio de Janeiro en 1992, en donde Argentina se adhirió al Programa 21 comprometiéndose a elaborar estrategias de desarrollo sostenible, lo que marca un inicio en la incorporación de la sostenibilidad a la planificación del Estado.

Existen numerosos estudios sobre el desarrollo de la actividad turística a nivel nacional. Las autoras (Almirón *et al.*, 2008; Wallingre, 2011; Schenkel, 2014) coinciden en que luego de la aparición del turismo de masas, la actividad se consolidó como una posibilidad para el desarrollo de la economía, la creación de empleos y el ingreso de divisas, ya que es considerada una actividad de exportación. Frente a todos estos rasgos positivos, el Estado comprendió la necesidad de regular la actividad, utilizando políticas públicas e instrumentos como la planificación. En cuanto a la situación política del país, como menciona Wallingre (2011), la década de los 90 fue conocida por su marcado gobierno neoliberal, que trajo consigo numerosas concesiones a los sectores privados, desarrollándose proyectos como la construcción de infraestructura hotelera de alta categoría, donde comenzaron a operar cadenas internacionales y a posicionarse el turismo urbano y de negocios. Es a partir de la década de los noventa cuando la actividad turística muy incipientemente, deja de estar ligada únicamente al crecimiento económico, y se populariza la alternativa del turismo sostenible. Esto sucede debido a que globalmente hay un cambio de paradigma que presenta algunas críticas respecto a los modelos tradicionales de desarrollo, a causa de la creciente preocupación por el calentamiento global, que denotan la necesidad de establecer alternativas más sustentables. Como se mencionó anteriormente, Argentina es uno de los países que se compromete en 1992 a planificar sustentablemente.

Cabe mencionar que fue en 1994, a partir de la reforma de la Constitución Nacional, donde se modificó la situación jurídico-constitucional de la Ciudad. En su artículo 129 se establece su autonomía, detallando: "la Ciudad de Buenos Aires tendrá un régimen de Gobierno autónomo con facultades propias de legislación y jurisdicción, y su jefe de gobierno será elegido directamente por el pueblo de la ciudad" (Constitución de la Nación Argentina, 1994).

El colapso de este sistema neoliberal se dará en la década del 2000, dejando como consecuencia una devaluación extraordinaria del peso argentino, que llevará al país a enfrentar una de las peores crisis económicas de su historia. Sin embargo, debido a esta devaluación, el Turismo se posiciona como una actividad que podría reivindicar el rumbo de la economía del país, por los beneficios económicos que trae consigo.

De esta manera, es a partir del 2002 que el turismo se posiciona como una de las actividades económicas principales para salir de la crisis, lo cual implica que el gobierno se comprometa más con su regulación y planificación.

4.1.1. Etapa 1: Turismo como factor de Desarrollo (1994 al 2001)

Con el surgimiento de CABA como jurisdicción autónoma, en 1996 la Ciudad sanciona su propia constitución, afianzando de esta forma su soberanía. En dicho documento, en el artículo 59 se detalla que "la Ciudad promueve el turismo como factor de desarrollo *económico, social y cultural*" (Constitución de la Ciudad de Buenos Aires, Capítulo 20, artículo 59), y potencia la utilización de la infraestructura turística y sus recursos para beneficiar a sus ciudadanos. Además, alienta la explotación del fenómeno turístico con otras jurisdicciones y países. En este caso, el artículo 59 es un instrumento normativo, con un objetivo claro y específico. Ahora bien, cabe destacar que en ningún momento se menciona cómo es que se va a potenciar ese aprovechamiento de recursos, o si se va a considerar en su planificación los impactos ambientales que se generan al explotarlos.

A partir de entonces, la actividad turística era regulada por la Secretaría de Hacienda y Finanzas, creada a partir del Decreto 12 de 1996, donde se expresa que las responsabilidades de la misma comprendían: "definir, coordinar e instrumentar las políticas financiera, tributaria y presupuestaria, administrando sus sistemas y recursos. Formular y desarrollar planes y programas de producción, industria, comercio y **turística**" (Decreto 12 de 1996). Es en 1998 cuando a partir del Decreto 1073, se aprueba la modificación de la estructura organizativa de la Secretaria de Hacienda y Finanzas, reestructurándose en la Secretaría de Comercio, la Subsecretaría de Industria y la Subsecretaría de Turismo . Esta modificación se realizó por la necesidad de brindarle a estas actividades autonomía, por dos motivos concretos. Por un lado, porque la Secretaria de Hacienda y Finanzas para funcionar

eficazmente y cumplir sus propias tareas, necesitaba modificar la estructura; es decir, desvincularse de las tareas asignadas de industria, comercio y turismo. Por otro lado, las políticas encaradas por el Gobierno de la Ciudad, que impulsaba el desarrollo de las actividades económicas, requería una estructura autónoma que permita la coordinación y centralización de las acciones y políticas a instrumentar en cada una de aquellas áreas, por lo que se les confiere la categoría de Secretaría de Estado. Explícitamente, el objetivo de la Subsecretaría de Turismo expresaba:

Tendrá a su cargo la elaboración de políticas e instrumentará los proyectos y programas necesarios para la *consolidación y desarrollo* de la actividad turística en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires e implementará las políticas tendientes a su *fiscalización*. A tal fin instrumentará en coordinación con las áreas de gobierno que resulten involucradas políticas programas y proyectos dirigidas a *capacitar y promover la actividad de pequeñas y medianas empresas turísticas*, así como la *promoción de microemprendimientos* para el turismo y proyectos dirigidos a desarrollar *relaciones de red entre empresas turísticas*. (Decreto 1073 de 1998, cursiva propia)

Como se puede observar, el objetivo de lo que era entonces el órgano gubernamental en materia turística de la Ciudad, estaba focalizado puramente en lo económico, generar ingresos y desarrollar la actividad. La dimensión sustentable del turismo en esta época era prácticamente inexistente. No obstante, lo que cabe destacar es que al momento de desarrollar los objetivos de los subsectores Industria y Comercio de la Secretaría, si se incorpora el concepto de Desarrollo Sustentable. En este sentido, se detalla que para las actividades industriales y comerciales, la planificación, instrumentación y coordinación de políticas, planes, programas y proyectos se harán en un marco de sostenibilidad en términos ambientales y sociales; por ejemplo, en el caso del objetivo de la Industria, se contempló promover la erradicación de actividades contaminantes. Es decir, que el concepto ya estaba incorporándose en las Políticas Públicas, pero esto evidencia que el Turismo no era considerado como una actividad que debía ser planificada sustentablemente.

En el año 2001, el Gobierno de la Ciudad sanciona la Ley N° 600 (2001) en la cual se refleja la importancia que va cobrando el turismo, ya que es declarada actividad socioeconómica de interés público y cultural para CABA, constituyendo esta ley con el objetivo de brindarle un marco para su desarrollo y promoción. Si bien no menciona una planificación sustentable de la actividad, hace un listado de sus principios donde se destacan: "la coordinación e impulso del crecimiento turístico planificado, en función de la *mejora de la calidad de vida de los residentes y de la conservación y preservación del patrimonio natural, histórico y cultural*" y "la *revalorización de los recursos* turísticos existentes, la *recuperación* de los que se hallen depreciados y la búsqueda de otros nuevos que contribuyan al

enriquecimiento del patrimonio y a la diversificación de la oferta turística" (Ley 600 de 2001, cursiva propia) . Es la primera vez que en marco de una política el Gobierno de la Ciudad se expresa el interés por la preservación y recuperación del patrimonio y la revalorización de los recursos, aunque hay una marcada tendencia a la importancia de estos mismos porque conforman parte de la oferta turística y representan una de las motivaciones principales de los turistas al momento de visitar un destino.

Por otra parte, la ley enumera diversas funciones que la subsecretaría debería cumplir, que implican: la promoción del destino, asistencia al turista, la creación de nuevos productos turísticos, la ejecución de políticas públicas, la selección de potenciales áreas turísticas, etc. También, enumera una serie de atribuciones, como por ejemplo emprender acciones conjuntas con el sector privado y proponer sistemas de financiamientos para el fomento y desarrollo de infraestructura turística, lo cual denota importancia por parte del gobierno en fomentar la inversión privada, y que además participen en la toma de decisiones. También incluye: crear un sistema de información turística en base a los nuevos sistema de tecnología de almacenamiento; proponer la suscripción de acuerdos y convenios con otras jurisdicciones a nivel nacional e internacional; posicionar a CABA como destino de negocios y convenciones; participar coordinadamente con la Secretaría de Turismo de la Nación y demás jurisdicciones municipales y provinciales en la promoción. Además, es en el marco de esta ley que se crea el Consejo Consultivo de Turismo y el Registro de Prestadores Turísticos, lo cual confirma la intención del Gobierno de tener un espacio de diálogo y negociación con el sector privado.

Se pueden mencionar además otros tipos de políticas, como el Convenio 35 (2001), cuyo objetivo fue mejorar la competitividad de CABA y potenciar la generación de empleo del sector, utilizando medidas como la eximición del pago del IVA a turistas internacionales, y disminuir el pago de diversos impuestos a los empresarios turísticos. También, se destaca la Resolución 107 (2000), con la cual se crea el Centro de Estudios para el Desarrollo Metropolitano (CEDEM), cuyo objetivo fue el análisis, seguimiento y estudio de la coyuntura, estructura económica y del mercado laboral de CABA. Tenía como principales ejes de investigación las actividades económicas, entre ellas el turismo, para poner al alcance del sector público como el privado, información estadística, estudios y otros datos relevantes que ayuden en la toma de decisiones y para la comprensión de dichos fenómenos (Resolución 107 de 2000). Dicha información estaría al alcance de todos, pudiendo acceder a ella a través de las diferentes publicaciones y la web de la Secretaría de Desarrollo Económico.

Es importante destacar que muchas políticas que afectan a la actividad turística, no son desarrolladas ni ejecutadas desde el ámbito turístico, pero "lo incluyen a partir de discursos de posicionamiento y atributos competitivos de la ciudad" (Rodríguez, 2019, p.5).

Sin embargo, la relación entre los distintos sectores institucionales para trabajar en conjunto en dichas políticas durante este periodo es escasa. Un caso que podemos mencionar, es el del Plan Estratégico de Cultura de la Ciudad de Buenos Aires (Secretaría de Cultura, 2001). Este suceso es relevante en el marco de la planificación, ya que marca un punto de inicio en el proceso de planificación estratégica en materia turística en CABA, ya que si bien no fue desarrollado por la entonces Subsecretaría de Turismo, es una política que afecta a la actividad y que incluye a la Subsecretaría como institución colaborativa. De esta manera, el Plan Estratégico de Cultura en Buenos Aires:

presta especial atención a la protección, el reconocimiento y la distinción del patrimonio, está orientado a 1) desarrollar una imagen armoniosa de la ciudad que combina tradición y novedad; 2) mejorar el uso de los recursos culturales locales; y 3) aprovechar la situación nacional de Buenos Aires (como la capital política, económica y cultural de Argentina) para crear una imagen turística positiva de Buenos Aires y Argentina en un contexto internacional. (Gómez Schettini y Troncoso, 2011, p.196, traducción propia)

En el informe ejecutivo de la Fase 1 del plan comentado¹⁰, se menciona que a través del mismo "se buscará dar respuestas a distintos desafíos" (Secretaría de Cultura, 2001, p.3) hasta llegar a articular Cultura con distintos sectores, entre ellos menciona al turismo. En el análisis FODA, se hace referencia a la mayor disponibilidad de tiempo libre y, en consecuencia, su uso para el turismo, remarcando la proyección de crecimiento de la actividad turística en las próximas décadas y la potencialidad de nuevos segmentos, entre ellos el Cultural. Uno de los lineamientos estratégicos del plan, consistía en generar productos turísticos culturales, en conjunto con la Subsecretaría de Turismo, contemplando las necesidades de la misma. Esto representa un indicio también en la colaboración entre distintos sectores gubernamentales, estrategia necesaria para el desarrollo de la planificación de la actividad. Otro de los lineamientos estratégicos del plan, consistía en la promoción de CABA como Polo Cultural Latinoamericano en conjunto con la Subsecretaría de Turismo, para posicionarla como una ciudad cultural de calidad. En la entrevista realizada a una referente del Ente de Turismo, se indagó sobre la articulación entre ambos sectores. La entrevistada mencionó un caso puntual donde efectivamente se trabaja en conjunto con la Secretaría de Cultura, que es en la producción del Plan Estratégico de Tango. Si bien es abordado por Cultura, se diseñó con la colaboración del Ente de Turismo a causa de la

¹⁰ No fue posible encontrar los informes ejecutivos de las fases posteriores, lo cual nos hubiese brindado información adicional de calidad para la presente investigación.

relevancia que posee el Tango por ser Patrimonio Mundial y un gran atractivo turístico¹¹. También mencionó que promueven en conjunto todas las actividades culturales de la Ciudad.

Concluyendo, se procede a realizar un breve análisis de los instrumentos utilizados en esta etapa y el enfoque que la caracterizó, según lo expuesto en el capítulo tres. En los primeros años, los instrumentos utilizados fueron del tipo organizativos y normativos, ya que no había una estructura anterior que se ocupara específicamente de la gestión del turismo en CABA. En la Ley N° 600 (2001) se presenta una tendencia al desarrollo y a la organización de la actividad, como su objetivo lo indica, y un marcado interés de brindarle la posibilidad de participar en la toma de decisiones a los sectores privados, otorgándoles no sólo un espacio de encuentro, sino también financiamiento para el desarrollo de la actividad. Por lo tanto, esa ley tiene un objetivo ligado a la transversalidad y a la planificación del turismo, utilizando instrumentos de fomento junto con otros organizativos. Por su parte, la Resolución 107 del año 2000 posee un objetivo del tipo de Investigación: crear información accesible a diversos sectores que ayude en la toma de decisiones, utilizando instrumentos de mejora del conocimiento (Resolución 107 año 2000). En cuanto al enfoque presente en esta etapa, es desarrollista porque se resaltan las bondades y aspectos positivos de la actividad, sin tener en cuenta los impactos que la misma genera, ni considera la sostenibilidad ambiental un aspecto fundamental para el desarrollo del turismo. Si bien tiene características del enfoque económico, este mismo será más representativo de la próxima etapa.

4.1.2. Etapa 2: El Turismo como instrumento económico (2002 al 2007)

En los años 2001-2002, Argentina sufre una gran crisis económica que derivó en una marcada devaluación del peso argentino. El resultado en el marco turístico fue el llamado "BOOM" o explosión del turismo receptivo y el turismo interno. En este contexto, la Ciudad de Buenos Aires fue uno de los destinos que mayor impacto recibió por este acontecimiento. Los arribos internacionales comenzaron a tener un incremento sostenido hasta el fin de la década inclusive, alcanzando el primer puesto de llegadas internacionales en Sudamérica en el período 2010-2011 (OMT, 2013). Así, el turismo se transformó en una actividad central para la reactivación del país (Schenkel, 2015) y su crecimiento fue acompañado con mayor intervención del Gobierno en su regulación, organización y planificación, como se describirá posteriormente.

En lo que respecta a la Ciudad de Buenos Aires, en el año 2003 se promulgó el Decreto 2696, por medio del cual se disolvió la Secretaría de Desarrollo Económico, pasando a ser la Secretaría de Producción, Turismo y Desarrollo Sustentable (Decreto 2969 de 2003, artículo 53). La motivación de la fusión de las ex Secretarías de Desarrollo Económico y de

¹¹ No existe mayor información sobre el Plan debido a que aún no está publicado.

Medio Ambiente y Planeamiento Urbano significaba "encarar políticas, planes y programas tendientes al desarrollo, promoción y fiscalización de las actividades económicas y del empleo dentro del ámbito de la Ciudad, concibiendo como desarrollo sustentable aquel basado en la responsabilidad social que conlleva la problemática ambiental" (Decreto 2696 de 2003). La promulgación de este decreto marca un importante punto de inflexión, ya que por primera vez se está considerando al turismo como una actividad que debe desarrollarse considerando el aspecto ambiental de la sustentabilidad. Además, es en el marco de este decreto que se crea la Dirección General de Congresos y Eventos, reivindicando el interés del gobierno por fomentar la consolidación de este segmento. El objetivo está ligado al crecimiento económico y a la planificación, utilizando instrumentos organizativos y normativos.

En el año 2004 se promulga la Ley N° 1264 que busca regular la actividad de los Guías de Turismo en CABA, fortaleciendo de esta manera las regulaciones en materia turística (Ley 1264 de 2004). Ese mismo año, como menciona Rodríguez (2019), el Consejo de Planeamiento Estratégico elabora el Plan Estratégico de Buenos Aires¹², el cual aspiraba a recuperar la ciudad como ámbito de inversión. La autora expresa que en el documento se detallan las medidas para *consolidar la competitividad turística* para que sea una fuente regular de ingresos y empleo. En este plan, el Gobierno de la Ciudad funciona como facilitador de la interacción entre diversos sectores y es quien provee los servicios turísticos como infraestructura, equipamiento urbano, entre otros, donde además busca continuar con la creación de la marca ciudad pero sin especificar a qué se refiere con el desarrollo de la misma.

En el año 2005 continuaron los esfuerzos por parte del Estado de comenzar a incorporar el desarrollo sustentable en el marco de la actividad turística. A nivel nacional, se proclamó la Ley Nacional N° 25.997, la cual reemplazó a la antigua Ley de Turismo (Ley Nacional 14.574 del 1958). Con esta nueva ley, el turismo deja de considerarse como una simple actividad de ocio y recreación y pasa a ser una actividad socioeconómica, estratégica y esencial (Schenkel, 2015), declarada de interés nacional y prioritaria dentro de las políticas de Estado (Ley Nacional 25.997 de 2005, Artículo 1). Entre sus principios, está incluido el de Desarrollo Sustentable, donde se expresa que la actividad debe desarrollarse "en armonía con los recursos naturales y culturales a fin de garantizar sus beneficios a las futuras generaciones. El desarrollo sustentable se aplica en tres ejes básicos: ambiente, sociedad y economía" (Ley Nacional 25.997 de 2005, Artículo 1). Los demás principios de la presente ley comprenden la competitividad, la accesibilidad, el desarrollo social, económico y cultural,

¹² Se optó por relevar información del Plan Estratégico de Buenos Aires desarrollado en 2004, pero lamentablemente no se encuentra disponible en la web y no se ha recibido respuesta por parte del área responsable.

y la facilitación, que alega la coordinación entre organismos para desarrollar armónicamente las políticas turísticas. En el marco de la misma, se crea el Comité Interministerial de Facilitación Turística para "coordinar y garantizar el cumplimiento de las funciones administrativas de las distintas entidades públicas de nivel nacional con competencias relacionadas y/o afines al turismo en beneficio del desarrollo sustentable del país y su competitividad" (Ley Nacional 25.997 de 2005, Artículo 3). También, se crea el Consejo Federal de Turismo, el cual está compuesto por un representante de cada provincia y un representante de CABA; entre sus objetivos incluye "promover el desarrollo turístico sustentable de las diferentes regiones, provincias, municipios y Ciudad Autónoma de Buenos Aires" (Ley Nacional 25.997, de 2005, Artículo 12). Se crea además los Incentivos de Fomento Turístico, que implican estímulos y beneficios para proyectos turísticos, donde se toman en cuenta una serie de iniciativas prioritarias para brindarlos, las cuales una de ellas es el fomento de la sustentabilidad.

La Ley invita tanto a las provincias como a CABA a incorporar estas medidas en sus respectivos territorios. Sus objetivos persiguen el crecimiento económico, utilizando diversos instrumentos del tipo normativos, de fomento y organizativos. Al ser nacional, la autoridad de aplicación es, en este caso y en el momento que fue promulgada, la Secretaría de Turismo de la Nación. Entre sus obligaciones expuestas se destaca "fijar las políticas nacionales de la actividad turística con el fin de planificar, programar, promover, capacitar, preservar, proteger, generar inversión y fomentar el desarrollo en el marco de un plan federal estratégico" (Ley Nacional 25.997 de 2005, Artículo 7). Es en línea con esta obligación que se crea el Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable (PFETS) que inicialmente su proyección sería hasta el 2016, pero se continuó actualizando al año 2020 y 2025 respectivamente. El PFETS busca "guiar las acciones con impacto espacial hacia un crecimiento equilibrado, integrado, sustentable y socialmente justo del territorio argentino y construir mecanismos de intervención más adecuados para aprovechar las oportunidades de desarrollo" (Ministerio de Turismo de la Nación, 2005, p.14). Su objetivo es "constituir un proceso orientador y articulador de actuaciones que en forma sinérgica, reafirme voluntades, optimice recursos y encamine estos esfuerzos hacia un modelo concertado de desarrollo turístico sustentable para la República Argentina" (Ministerio de Turismo de la Nación, 2005, p.15), el cual se alinea con los objetivos de la Ley Nacional 25.997, que le dió el marco para su surgimiento. El objetivo del PFETS está relacionado con la planificación y utiliza instrumentos de mejora del conocimiento.

Si bien en el PFETS planifica estratégicamente todo el territorio nacional, no se encontraron acciones específicas a realizarse en CABA que hayan configurado un aporte significativo en la Ciudad, aunque se retomará luego con mayor detalle las planificaciones en el marco PFETS, durante la revisión de PPT en el año 2010. Sin embargo, es importante

mencionar que, según la entrevistada, tanto el PFETS como la Ley Nacional de Turismo, cumplen la función de guía para todas las acciones y políticas que se llevan a cabo desde el Ente de Turismo.

De todas maneras, se puede observar que durante esta etapa hay un cambio en cuanto al concepto del desarrollo tradicional de la actividad, ya que se empiezan a incluir de a poco cada vez más espacios y políticas en torno al desarrollo sostenible en la Ciudad. Este cambio de concepción se refleja por ejemplo con la sanción de la Ley 2627, el 13 de diciembre del 2007, la cual da origen al Ente de Turismo de CABA, surgiendo así el primer ente autárquico de Turismo en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, actualmente en el ámbito de la Secretaría General y de Relaciones Internacionales, de la Secretaria de Turismo, dependiente del Ministerio de Cultura (posterior Ministerio de Cultura y Turismo). Al ser autárquico, el ente tiene la función de administrarse a sí mismo, por lo que se le transfirió las responsabilidades, objetivos, acciones, patrimonio, presupuesto y recursos humanos que correspondían a la Subsecretaría de Turismo, Dirección General de Desarrollo y Promoción Turística y Dirección General de Promoción y Congresos. Entre sus 21 facultades, se destacan para el presente trabajo: la número 10 "diseñar estrategias para que la distribución de los visitantes alcance a zonas cada vez más amplias de la Ciudad en un efectivo proceso de descentralización territorial, garantizando los criterios de sostenibilidad económica, social, cultural y ambiental", y la 17 "garantizar el desarrollo turístico sostenible en armonía con los recursos naturales y culturales a fin de garantizar sus beneficios a las futuras generaciones" (Ley 2627 de 2007).

Además, es en el marco de la ley de creación del ENTE que se crea el Consejo Asesor de Turismo, cuya finalidad es garantizar la más amplia participación de los integrantes del sistema turístico, conformado por organizaciones e instituciones vinculadas al sector. Es un órgano consultivo para brindar asesoramiento al Ente y su directorio. El objetivo de la creación del ente persigue el crecimiento económico, y lo hace a través de instrumentos normativos y organizativos.

En síntesis, esta etapa se caracteriza por el gran crecimiento de la actividad y en consecuencia la reacción del Gobierno, que optó por utilizar instrumentos normativos y organizativos que regulen e institucionalicen la actividad, junto con la aparición de los primeros instrumentos para la mejora del conocimiento, como el caso del PEPBA y PFETS. El enfoque de esta etapa es económico, ya que el turismo cumple ese rol: ser una actividad económica generadora de divisas y empleo que ayude a la recuperación económica nacional. Pese a que se comienzan a visualizar los primeros pasos hacia la sostenibilidad a nivel nacional, aún no se evidencian avances en el ámbito de CABA.

4.1.3. Etapa 3: Hacia un Turismo ¿Sostenible? (2009 – Actualidad)

En el 2009 bajo la jurisdicción del Ente de Turismo de la Ciudad, se crea el Observatorio Turístico:

abocado a la investigación de las tendencias del turismo, cuyo fin es la sistematización y análisis de la información estadística disponible y la publicación de una serie de documentos a lo largo del año que reflejan la realidad turística receptiva de la Ciudad. (Ente de Turismo, 2011, p.3).

Es un hecho importante en materia turística ya que el observatorio constituye una fuente confiable basada en información estadística y estudio de mercado, que sirve para la toma de decisiones en el ámbito público y privado con respecto a la planificación. Para la recolección de datos utiliza la técnica Big Data, también fuentes como la Secretaría de Turismo de la Nación, Amadeus, Aeropuertos 2000, Telefónica, tarjetas de crédito y débito (Observatorio Turístico de la Ciudad de Buenos Aires, s.f.). Si bien el trabajo del observatorio es primordial para la generación de estadística y datos sobre la actividad del turista en CABA, no se puede dejar de advertir que la cantidad de turistas que se alcanza por medio de las fuentes mencionadas, está alejada de la cantidad real, ya que hay mucha información que no se está considerando, como por ejemplo, la que deriva de las conexiones a WiFi privados (hoteles, locales gastronómicos, etc.). Sin embargo, cabe destacar que es un importante precedente en cuanto a la generación de información para la toma de decisiones de los organismos públicos y privados en materia turística. El objetivo de la creación del observatorio está orientado a la investigación y a la creación de información, y lo hace a través de instrumentos del tipo de mejora de conocimiento.

Es a través del Programa Nacional de Inversiones Turísticas, en el ámbito del PFETS, que se registra el primero proyecto (y único) subvencionado por el Estado Nacional en la Ciudad de Buenos Aires. Como se comentó con anterioridad, este programa se creó en el marco de la Ley Nacional de Turismo 25.997 y tiene por objeto el financiamiento de proyectos en todo el país, los cuales se articulan a través del PFETS, que su objetivo está relacionado con la planificación sustentable en el territorio argentino. En el Decreto 1167 de la Constitución de la Ciudad (2009), se aprueba el convenio para la financiación del proyecto seleccionado, que implica la remodelación del Centro Informativo Turístico de Puerto Madero, proyecto que fue seleccionado entre varios presentados. La financiación consiste en que el Estado aporta el 70% de los recursos necesarios para llevar a cabo el proyecto y la Ciudad el 30% restante (Decreto 1167 de 2009). Lamentablemente, no se posee acceso a los proyectos presentados no seleccionados por el Programa, pero en base a lo expuesto se puede afirmar que el proyecto seleccionado no representa un avance en la sostenibilidad del

turismo de la Ciudad, como es lo esperado de un programa que alude a la planificación sustentable de la actividad.

Una política que marca un punto de inflexión es la creación del Ministerio de Turismo. Si bien la creación del mismo es en marco de la legislación nacional (Decreto 919 de 2010), este suceso es de gran relevancia porque es la primera vez que el área de Turismo posee un órgano autónomo, con rango de Ministerio en nuestro país. La justificación de su creación fue que era una "actividad trascendente", de "desarrollo económico alternativo", que genera "empleo y divisas", siguiendo la línea del enfoque comentado previamente. Pero agrega, "sin descuidar el desarrollo sustentable, la conservación y el respeto por los recursos naturales y el medio ambiente asegurando su goce para las generaciones futuras" (Decreto 919 de 2010). En lo que respecta a CABA, en ese mismo año, se celebró el Convenio 6053 entre el Ente de Turismo y la Defensoría del Pueblo de la Ciudad, en marco de Calidad Turística. La Defensoría del Pueblo cuenta con la Defensoría del Turista desde el 2004, pero este convenio se celebró entre ambas partes con el objeto de continuar trabajando juntos (Convenio 6053 de 2010).

A partir del 2011 y hasta la actualidad, desde el Observatorio Turístico de CABA se comenzaron a desarrollar los Anuarios de Turismo Internacional que, a modo informativo, recopilan datos de la actividad turística en la Ciudad tomando diversas fuentes oficiales. En relación a esto, se puede observar una notable diferencia con el correr de los años: desde el 2011 al 2014 se publicaron ininterrumpidamente los anuarios con una producción de más de 100 páginas, con datos sobre el perfil del turista, gasto promedio, estadía promedio, sobre la oferta disponible, la conectividad, etc. A partir del 2015, coincidiendo con año electoral¹³, y por ende posterior recambio de gobierno, los anuarios dejan de publicarse con regularidad, faltando el de 2015 y 2017. En 2019 se hace una separación en el análisis, puesto a que se presentan dos anuarios, dividiendo el turismo internacional del nacional. El año 2020 no se publica ninguno, coincidiendo con el año de pandemia mundial por COVID-19. Los anuarios, y su producción, corresponden a una política con objetivo orientado a la investigación y producción del conocimiento, y lo hace a través de instrumentos del tipo de mejora de conocimiento.

Una de las particularidades del ENTE turístico es que desde su creación, fue **gestionado bajo la misma visión de gobierno de turismo**, ya que el Jefe de Gobierno de CABA fue elegido y reelegido por la población, siendo este siempre parte del Partido Republicano (PRO), visión marcada por una estrategia de promoción que busca "consolidar

¹³ Como indica Velasco (2016) implica un cambio en la valoración de la actividad por parte del nuevo gobierno, o una visión distinta de la misma.

el crecimiento turístico, mejorar la estructuración de los productos turísticos, aumentar el ingreso en una proporción mayor al volumen de llegadas por turismo y diversificar las áreas turísticas de la ciudad” (Rodríguez *et al.*, 2011, p.109).

En los últimos años se han llevado a la práctica diversas acciones desde el Ente, para además de promocionar CABA como destino turístico, ampliar la oferta turística del destino: se ofrecen por ejemplo circuitos, algunos de ellos con guías y otros auto guiados, algunos al aire libre y otros en espacios físicos, a pie o en bicicleta e incluso a monopatín eléctrico. En el año 2007 se aprobó, bajo el Decreto 522 en la Constitución del Gobierno de la Ciudad, el proyecto para la creación del Bus Turístico que comenzó a funcionar en el año 2009 (Decreto 522 de 2007). Este decreto fue promulgado bajo diversos motivos, entre ellos se destacan: el turismo es una actividad económica clave para el desarrollo de la actividad; las principales ciudades del mundo poseen esta oferta para la demanda turística; y es una manera práctica para que los visitantes conozcan los diversos atractivos que se encuentran en la Ciudad. Con respecto a las visitas guiadas en bicicleta, la oferta reúne varios circuitos por distintos barrios, acompañados con un guía, en las cuales se les brinda a los usuarios la bicicleta y elementos de seguridad. El recorrido utiliza bici-sendas y las bicicletas gratuitas que están disponibles para la población desde el año 2007, cuando se promulgó la Ley 2586 del Gobierno de la Ciudad en la cual se crea el sistema de transporte público en bicicleta (Ley 2586 de 2007). Es interesante remarcar como muchas normativas como esta ley, o planes estratégicos direccionados desde otras dependencias municipales afectan al turismo, ya sea brindándole recursos para la elaboración de circuitos turísticos o porque sus políticas o planes de gestión atraviesan a la actividad.

Las visitas guiadas comenzaron a incorporarse en la oferta de la Ciudad en el año 2009, y fueron ampliándose en cantidad y en segmentación: desde visitas a los barrios más turísticos, hasta visitas a templos. También están los circuitos de diversas temáticas: desde Rock nacional, hasta el circuito Papal. Actualmente la oferta se diversificó y se amplió, ofreciéndole a los visitantes numerosos circuitos urbanos para conocer. Gran parte de las opciones son gratuitas y brindadas por el Gobierno de la Ciudad, pero además están disponible en la web oficial, a las que se suman otros servicios turísticos que amplían la oferta por parte de diversos prestadores privados. Esto denota un interés del ámbito público por crear espacios de coparticipación con el sector privado.

En 2017 se actualiza el Plan Estratégico Buenos Aires 2035, en este caso si está disponible para la comunidad el avance del plan, el cual se encuentra actualmente en la tercera fase. La primer fase incluyó el Pre Diagnóstico y Análisis y Diagnóstico (que corresponden a las Fases de Organización y preparación del plan y Fase de Análisis del presente trabajo), donde se establecieron los ejes estratégicos, entre ellos el *Eje Estratégico*

Ciudad Creativa, Productiva y de Innovación, el cual incluye entre sus lineamientos estratégicos "cooperación público-privada para consolidar el desarrollo sustentable del turismo" y "desarrollo de la vinculación entre cultura, diversidad y turismo" (Consejo de Planeamiento Estratégico [CoPe], Cuaderno 1, p.51). En la fase 1 del PEPBA se trabajó por dimensiones: la Institucional, la Social y la Económica, siendo parte de esta última la actividad turística. Además, en la dimensión social, se considera el análisis del patrimonio y sus potencialidades, por lo que también involucra a la actividad turística. En una segunda edición, se continuó trabajando dentro de la fase uno las dimensiones: Física, Género y Accesibilidad, y Metropolitana. El turismo al ser una actividad de carácter transversal en la Ciudad, estuvo comprendido en estas dimensiones también. En la tercera edición, abordan la Fase Propositiva (que corresponde a la Fase Formulación de Propuestas) donde el turismo está implicado en la visión de la Ciudad que se quiere alcanzar:

Una Ciudad que actúe como centro regional de innovación, turismo y servicios, territorio de oportunidades, eje del desarrollo productivo y de las tareas asociadas al conocimiento, la cultura y la creatividad, y que fundamenta su crecimiento dentro de un modelo sustentable. (CoPe, Cuaderno 3, p.47)

También abarca el turismo en relación a su potencial, incentivando el desarrollo de su competitividad. En esta etapa, se elaboran propuestas para los lineamientos mencionados en la fase 1 que implicaba la consolidación del turismo, y las propuestas son:

- Mejoras en la competitividad Turística y en la llegada a Buenos Aires (alineado con el ODS número 6), donde las acciones para alcanzar este propósito implican: articulación del transporte público con aeropuertos; revitalización y renovación de los puertos de pasajeros; y promoción de eventos culturales y deportivos.
- Promoción y comunicación de la actividad turística, donde las propuestas son: lanzamiento de la Marca Ciudad; creación de una plataforma para profesionales del turismo; y reembolso del IVA para turistas sobre la gastronomía.

Cabe destacar que este tipo de instrumento es un plan estratégico participativo, ya que busca alinear los ejes junto con los ODS de la Agenda 2030, que velan por el futuro sustentable en las ciudades, y es participativo porque se realiza con la colaboración y cooperación de distintas áreas involucradas. En este caso, cabe destacar que en el Comité Ejecutivo no forma parte ningún representante del área pública del Ente de Turismo, solo se puede mencionar en las Organizaciones que forman parte del Consejo de Planeamiento Estratégico, a la Asociación de Hoteles de Turismo de Buenos Aires.

Recientemente, las políticas turísticas en la Ciudad estuvieron orientadas a *fortalecer la promoción del turismo* (temática común que atraviesa a todas las etapas), como por

ejemplo con la promulgación de la Ley 6038, en el marco de la cual se crea el Régimen de Promoción para el sector hotelero (Ley 6038 de 2018), incentivando nuevas inversiones privadas al sector; y la promulgación de la Ley 6278, marco de la creación del ente turístico "Visit Buenos Aires" que tiene como tarea la definición, promoción y comunicación de la estrategia turística Internacional de CABA, que estará en concordancia con la Ley 600 (Ley 6278 de 2019). En el artículo 7 se incorpora el derecho al uso urbano, práctica común en varios países donde el turista no residente mayor a 12 años tendrá que abonar una tasa municipal que rondará entre los 0.5 y 1.5 USD diarios.

Asimismo, poco a poco las políticas turísticas buscan incorporar y legitimar su vínculo con la *sostenibilidad*. En 2019 el Gobierno de la Ciudad puso a disposición de los actores privados la posibilidad de aplicar en los programas de Calidad Turística, brindados por el Sistema de Calidad Turística, a través del Gobierno de la Ciudad donde:

Los organismos participantes podrán acceder de manera gratuita a un sello distintivo para su posicionamiento en el mercado, a capacitaciones grupales sobre temáticas afines, a asistencias técnicas personalizadas en el proceso de implementación y, como novedad, a líneas de financiamiento con tasas bonificadas para la implementación de mejoras. (Ente de Turismo, s.f.)

Además, están disponibles los programas de Gestión Ambiental, que promueven la innovación sustentable en empresas a través de buenas prácticas ambientales y sociales, Gestión Turística de Spa (para este tipo de establecimientos) y de Accesibilidad (orientados a desarrollar sistemas de gestión que tomen en cuenta la satisfacción de los usuarios con discapacidades y de los adultos mayores). También en 2019, el Observatorio Turístico de la Ciudad de Buenos Aires comienza a formar parte de la Red Internacional de Observatorios de Turismo Sostenible de la OMT (INSTO), con el objetivo de analizar más a fondo los impactos ambientales y sociales del turismo en la Ciudad. Es el primer Observatorio de Turismo del país en unirse a la red, lo cual denota un fuerte compromiso de la ciudad con el desarrollo sostenible. La integración a INSTO fue en el marco de los ODS, a los cuales la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y la República Argentina adhirieron en el año 2015, comprometiéndose a lograr un futuro sustentable, aunque la mayoría de las medidas adoptadas no se tomaron en el ámbito turístico.

Acerca de la relación que el Ente establece con los ODS, la entrevistada explicó que actualmente todos los programas y acciones que se llevan a cabo están alineados con varios de ellos, mencionando como ejemplo algunas medidas enfocadas a aspectos ambientales (que se desarrollan en profundidad en el apartado 4.3) y acciones vinculadas al ODS 5, entre las cuales detalla:

El programa LGBT, que tenemos una articulación con la CCGLAR, que es la cámara específica de ese segmento. Este año articulamos con el gobierno para trabajar el tema género y ya hicimos el “Ella es vivir” ahora en el mes de marzo. Venimos trabajando el tema género en turismo desde el 2019 [...].

Entre las medidas se están llevando a cabo pero aún no fueron ejecutadas, la entrevistada mencionó el lanzamiento de un E-book de Casos Exitosos de la Sostenibilidad en Turismo, el desarrollo del Plan Estratégico de Tango en articulación con el Ministerio de Cultura, que aún no fue publicado, y proyectos de inclusión en el Barrio Rodrigo Bueno y el Barrio 31¹⁴.

Con respecto a la actual situación de emergencia sanitaria debido al COVID-19 y sus nuevas cepas, se estableció una serie de medidas que incluyen recomendaciones a los establecimientos hoteleros y para hoteleros, como también a los huéspedes, de medidas sanitarias que se alientan a adquirir. También, se publicaron protocolos para las visitas guiadas, con el fin de garantizar la continuidad del turismo y evitar la propagación del virus, estableciendo no sólo recomendaciones sino también medidas obligatorias (Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, s.f.).

En conclusión, esta etapa está caracterizada por la diversidad de objetivos e instrumentos utilizados: se observa que se comenzó a desarrollar más el interés por generar investigación específica en la materia y de calidad, por lo que se utilizaron instrumentos de generación de conocimiento. También los normativos, que atraviesan todas las etapas como factor común. Pero se utilizaron instrumentos de comunicación para la promoción del turismo, con mucho más hincapié que en cualquier otra de las etapas, característica de esta franja temporal. En cuanto al enfoque, reúne varias características de diversos enfoques: planeamiento estratégico, enfoque económico y se puede observar también la intención de la planificación sostenible. Aunque no con la suficiente fuerza como para determinar que es un gobierno con un enfoque de Planificación Sostenible como su prioridad.

Si bien en este apartado se desarrollaron casos donde el Turismo es afectado por políticas que lo atraviesan pero han sido adoptadas desde otro ámbito, como también políticas implementadas desde el propio ente turístico, en el próximo apartado se desarrollarán casos donde se considera la sustentabilidad ambiental al momento de llevar a cabo una medida, política o plan, pero no desde el ámbito turístico.

¹⁴ Ambos barrios se encuentran segregados y excluidos en la Ciudad, ubicados en zonas de gran poder adquisitivo (Comuna 1).

4.2. Integración de la sostenibilidad ambiental en las políticas públicas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Se relevarán en el presente apartado aquellas políticas públicas relevantes que tienen algún compromiso con la dimensión ambiental del desarrollo sostenible de la Ciudad, desde la creación de la misma hasta la actualidad. Dicho relevamiento permitirá luego realizar un análisis más en profundidad de las políticas turísticas, ya que evidenciará la existencia o no de articulación entre los distintos ámbitos y la correspondencia entre las mismas.

El concepto de desarrollo sostenible comenzó a escucharse en los discursos internacionales a partir de los primeros años de la década del ochenta. Al momento del surgimiento de la Ciudad de Buenos Aires como jurisdicción autónoma, el DS ya era una alternativa sólida frente al modelo tradicional, en lo que refiere al planeamiento de las ciudades. Es por eso que se encuentra el concepto entramado en políticas públicas que no son necesariamente turísticas, sino más bien de planeamiento urbano.

Luego de la creación de la Ciudad en 1996, se desarrolla su constitución, la cual ya contemplaba el área ambiental: considera al ambiente un patrimonio común de la sociedad, el cual debe ser preservado y defendido para el provecho de las generaciones presentes y futuras (Constitución de CABA, Artículo 26, 1996). Asimismo, se menciona que la ciudad desarrolla una "política de planeamiento y gestión del ambiente urbano integrada a las políticas de desarrollo económico, social y cultural" (Constitución de CABA, Artículo 27, 1996) e instrumenta un proceso de ordenamiento ambiental y territorial que promueve entre varias acciones la preservación y restauración de: procesos ecológicos, recursos naturales, patrimonio natural, urbanístico, arquitectónico, y la calidad visual y sonora. Protege la fauna urbana, las áreas costeras, los espacios verdes y públicos, y regula los usos del suelo, la energía y la producción, entre otras. Además, en el artículo 29 "define un Plan Urbano Ambiental elaborado con participación transdisciplinaria de las entidades académicas, profesionales y comunitarias que constituye la ley marco a la que se ajusta el resto de la normativa urbanística y las obras públicas" (Constitución de CABA, Artículo 29, 1996). En su capítulo siguiente, establece la obligatoriedad para cualquier emprendimiento ya sea público o privado, de evaluar el impacto ambiental (Constitución de CABA, Artículo 30, 1996).

Años después, en 1998 la Ciudad sanciona la Ley N° 71, en el marco de la cual se crea el Consejo del Plan Urbano Ambiental, organismo cuyas funciones son, entre otras:

Elaborar el Plan Urbano Ambiental; Programar y coordinar la marcha del proceso de elaboración del plan; Preparar los documentos de avance y finales de cada etapa; Analizar las consecuencias urbanas y ambientales del conjunto de las acciones incluidas en el Plan en forma simultánea a las diferentes etapas de su elaboración;

Promover y coordinar las instancias de consulta y participación, así como las de difusión y esclarecimiento; Elaborar documentos de extensión reducida y redactados de modo comprensible destinados a su divulgación a bajo costo y accesible en lugares públicos sobre la base de los distintos instrumentos de la política urbano ambiental que se requieran en todo el proceso; Promover las instancias de coordinación y acuerdo con el Gobierno Nacional, los gobiernos provinciales y los gobiernos municipales tendientes a compatibilizar la gestión urbano ambiental en la región metropolitana; Realizar las evaluaciones periódicas de los resultados alcanzados en las distintas etapas de aplicación del Plan Urbano Ambiental; Proponer los criterios para elaborar los instrumentos necesarios para implementar políticas urbano ambientales, en especial de los Códigos de Planeamiento Urbano, Ambiental y de Edificación. (Ley 71 de 1998)

En el artículo 11 de la misma ley menciona que "el Plan Urbano Ambiental se fundamentará en el concepto de desarrollo sostenible, entendido como un proceso participativo", que tiene como objetivo, por un lado, "mejorar las condiciones de vida de la población" y, por otro, "minimizar la degradación o destrucción de su propia base ecológica de producción y habitabilidad", todo esto considerando no poner en riesgo la satisfacción de las futuras generaciones (Ley 71 de 1998, Art. 11). En relación a su objetivo, en el artículo 14 se enumeran los criterios orientadores para alcanzarlo, entre los cuales se destaca la "mejora de la calidad ambiental mediante la preservación de las situaciones apropiadas, paulatina corrección de las actividades contaminantes y concientización pública basada en el concepto de la sostenibilidad global" (Ley 71 de 1998, Art.14).

En ese mismo año, se sanciona la Ley N° 123 donde "determina los procedimientos técnico-administrativos de evaluación ambiental" (Ley 123 de 1998) con el fin de lograr, entre otros objetivos: conseguir el derecho a habitar en un ambiente sano, preservarlo y defenderlo para las generaciones presentes y futuras; preservar el patrimonio natural, cultural, urbanístico y arquitectónico; alcanzar el *desarrollo sostenible* y equitativo; preservar e incluso mejorar la calidad del suelo, agua y aire; regular las actividades que sean necesarias para lograr los objetivos ambientales propuestos y promover estrategias para mitigar y adaptarse al cambio climático. Al año siguiente, se sanciona la Ley de Información Ambiental donde se expresa que toda persona tiene derecho a solicitar información (y recibirla) sobre el estado de los recursos naturales y de la gestión ambiental (Ley 303 de 1999), lo cual denota un compromiso de transparencia con la población, acerca del manejo del ámbito ambiental.

En el año 2005, se sanciona la Ley N° 1854 conocida como "Ley Basura Cero" de gestión de residuos sólidos urbanos, cuyo objetivo es reducir progresivamente los residuos urbanos de manera adecuada, sanitaria y ambientalmente, para proteger el ambiente y a los

seres vivos, por medio de la separación selectiva, la recuperación, el reciclado y la valorización (Ley 1854 de 2005). En el apartado 2.4.2 del presente trabajo en la sección gestión de residuos, se menciona el efecto positivo que tuvo esta política a lo largo de los años hasta la actualidad.

En 2007 se anexa a la Ley N° 2460 en el marco de la Agenda 21, un convenio entre el país Vasco de cooperación para lograr los objetivos propuestos, que implican combatir el cambio climático y alcanzar un óptimo nivel de calidad de vida sin afectar a las futuras generaciones (Anexo Ley 2460 de 2006). Al año siguiente se sanciona la Ley N° 2594, donde se crea el Balance de Responsabilidad Social y Ambiental (BRSA) que tiene como objetivo "la promoción de comportamientos social y ambientalmente responsables y sustentables por parte de las organizaciones" (Ley 2594 de 2007) donde las organizaciones de más de 300 empleados con determinada facturación anual, están obligadas a presentar este balance. Además, por medio de la presente ley se incentiva con beneficios a aquellas empresas que no estén obligadas a presentarlo, pero que igualmente lo hagan. También, se sanciona la Ley N° 2628 en el marco de la cual se crea la Agencia de Protección Ambiental (actualmente está bajo la jurisdicción de la Secretaría de Ambiente) que tiene como objetivo "proteger la calidad ambiental a través de la planificación, programación y ejecución de las acciones necesarias para cumplir con la Política Ambiental de la Ciudad de Buenos Aires" (Ley 2628 de 2007). Actualmente la Agencia de Protección Ambiental, en la página web del Gobierno de la Ciudad expresa su objetivo principal que es "transformar la Ciudad de Buenos Aires en un modelo de gestión local sustentable, para sus vecinos y para las próximas generaciones, previniendo los impactos ambientales, respetando la equidad social y promoviendo el crecimiento económico sostenible" (Agencia de Protección Ambiental, s.f.). En la actualidad tiene a su cargo las siguientes dependencias:

- Dirección General de Control Ambiental: cuya misión es elaborar planes de control y monitoreo de la calidad ambiental de la Ciudad (mencionados en el capítulo 2 de la presente investigación).
- Dirección General de Evaluación Ambiental: Evalúa los estudios de impacto ambiental y ejecuta los procedimientos según la normativa vigente.
- Dirección General de Política y Estrategia Ambiental: Diseña y desarrolla Políticas Públicas que promuevan la producción y construcción sustentable, la mitigación y adaptación al cambio climático y el manejo adecuado de residuos especiales, y la promoción de la utilización de energía renovable.

Es en el marco de la Agencia de Protección Ambiental, que se crearon las redes de monitoreo de la Calidad del Aire, el mapa interactivo del Ruido, el de Contaminación Lumínica

que se mencionan en el apartado 2.4. Posteriormente se crearon asesorías, como por ejemplo el caso de la creación de la Comisión Asesora de Expertos de Monitoreo de la Calidad del Aire, en el marco de la Resolución 4/2008 de la Ley 2628 (año).

Ese mismo año se sancionó la Ley N° 2903 donde la Ciudad se adhiere a la "Carta de la Tierra" una Declaración Internacional de 16 principios que aspiran a lograr una sociedad global más justa, sostenible y pacífica (Carta de La Tierra, s.f.; Ley 2903 de 2008). En su principio número 5, busca la protección y restauración de los sistemas ecológicos a partir del diseño y ejecución de planes de DS. En el principio 8, busca impulsar el estudio de la sostenibilidad ecológica, entre otros.

Además, en 2008 se sancionó la Ley N° 2930 que dió el marco de creación para el Plan Urbano Ambiental de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (PUA) que "tiene como objetivo constituirse en el soporte del proceso de planeamiento y gestión de la Ciudad como política de Estado" (Ley 2930 de 2008). Esta ley, posee diversos instrumentos: normativos, económicos, de promoción, de desarrollo y participación. Los instrumentos técnico-políticos del Gobierno son los Lineamientos Estratégicos y las Acciones del Plan Urbano Ambiental. Entre los lineamientos estratégicos de esta ley puntualmente uno tiene conexión con la actividad turística, donde se busca:

La promoción y el desarrollo del turismo, a través de las siguientes acciones: Puesta en valor y desarrollo de circuitos turísticos con relación a los valores patrimoniales y culturales de la Ciudad. Promover el desarrollo de la hotelería, gastronomía y demás servicios que conforman la infraestructura de turismo. Elaborar estrategias de promoción de los atractivos que se localizan fuera de los circuitos tradicionales. (Ley 2930 de 2008)

En el año 2011 se sanciona la Ley de Adaptación y Mitigación al cambio climático, que tiene como objetivo "establecer acciones, instrumentos y estrategias adecuadas de adaptación¹⁵ y mitigación al Cambio Climático en la Ciudad de Buenos Aires, para reducir la vulnerabilidad humana y de los sistemas naturales, protegerlos de sus efectos adversos y aprovechar sus beneficios" (Ley 3871 de 2011). En el marco de esta ley se convoca, por un lado, a un consejo asesor (de expertos en la temática, de carácter consultivo) y, por otro lado, a un equipo interministerial con el fin de "articular entre las distintas áreas de gobierno la gestión de las políticas públicas relacionadas con la aplicación de las disposiciones establecidas en la presente ley" (Ley 3871 de 2011). También, se convoca a representantes

¹⁵ Las políticas, estrategias, programas, y proyectos que puedan prevenir, atenuar o minimizar los daños o impactos asociados al Cambio Climático y explorar y aprovechar las nuevas oportunidades de los eventos climáticos (Ley 3871 de 2011, Artículo 2).

de las áreas de Ambiente y Espacio Público, Cultura, Desarrollo Económico, Desarrollo Urbano, Justicia y Seguridad, Hacienda, Salud, Vivienda, Desarrollo Social, Comunicación y Educación; por lo que es interesante que este equipo está compuesto por numerosos sectores pero no se tiene en cuenta el área de Turismo, ni sus efectos sobre el medioambiente.

Siguiendo con el mismo lineamiento, en el mismo año se sanciona la Ley N° 4086 que tiene como objetivo "orientar el monitoreo en salud frente a los impactos del cambio climático global, con el fin de propender a la protección de la salud de la población de los posibles peligros y amenazas" (Ley 4086 de 2011). En el artículo 2 se mencionan las variables que se deberán monitorear, entre ellas las que generen efectos sobre la salud, relacionados con: altas temperaturas, fenómenos meteorológicos extremos, contaminación atmosférica, agotamiento del ozono estratosférico y radiación producida por gases, entre otros.

En 2015 se celebró una nueva cumbre de las Naciones Unidas, donde se elaboró el documento "Transformando nuestro mundo: La agenda 2030 para el desarrollo sostenible" que detalla 17 objetivos para el desarrollo sostenible (conocidos como ODS), los cuales incluyen 169 metas (ONU, 2015). La Ciudad Autónoma de Buenos Aires adhirió y se comprometió a adoptarlos y adecuarlos a su Plan de Gobierno en el año 2016. Como se indica en la página web del Gobierno de la Ciudad "cada país determina sus propias metas nacionales de acuerdo a sus necesidades específicas en la búsqueda de su desarrollo sostenible. Y del mismo modo lo hacen sus ciudades y provincias". Esto implicó un trabajo en conjunto con la Dirección General de Censos y Estadísticas de la Ciudad, que fue el organismo encargado de definir y revisar los indicadores, junto con la Secretaría de Planificación y Coordinación de Gestión, que con su método de gestión centralizado se realizó el seguimiento del proyecto y el monitoreo de las metas. Para el período 2016-2019 se identificaron 61 metas contenidas en 16 Objetivos de los 17, para los cuales se definieron más de 220 indicadores y se seleccionaron más de 350 proyectos que involucraban 27 áreas de gobierno diferentes, las cuales todas trabajaron para su cumplimiento.

En 2019 se presentó el primer informe voluntario ante la ONU sobre los avances en los objetivos 4 (Educación de Calidad), 5 (Igualdad de Género), 8 (Trabajo Decente y Crecimiento Económico), 10 (Reducción de las Desigualdades) y 16 (Paz, Justicia e Instituciones Sólidas) y se comprometió a presentar anualmente los avances.

En 2020, en el contexto mundial de la pandemia de COVID-19, las iniciativas implementadas por la Ciudad fueron adaptadas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible. En este año se priorizaron los Objetivos 3 (Salud y Bienestar), 4 (Educación de Calidad), 5 (Igualdad de Género), 11 (**Ciudades y Comunidades Sostenibles**), 13 (Acción por el Clima)

y 16 (Paz, Justicia e Instituciones Sólidas). Para lograr el ODS 11 el Gobierno de la Ciudad realizó un proceso de priorización de metas a partir de un proceso consultivo con varias áreas del Gobierno, organizaciones civiles y asesores del Programa de Naciones Unidas. De ese proceso, el resultado fue la selección de las metas prioritarias, entre ellas: Acceso a la vivienda y servicios básicos; Acceso al transporte; Urbanización y Gestión Participativa; Patrimonio Cultural; Impacto Ambiental de las Ciudades; Zonas Verdes y Espacios Públicos; Políticas y Planes para ciudades Resilientes y Sostenibles (Gobierno de La Ciudad, s.f.).

Concluyendo, en las áreas gubernamentales ambientales de la Ciudad, el DS se encuentra mucho más incorporado que en el área turística. Desde la creación de la ciudad, el sector ambiental utilizó instrumentos normativos para institucionalizar el sector, y rápidamente se puso en marcha el Plan Urbano Ambiental, un instrumento de planificación, acompañado de la sanción de diversas leyes que tenían como objetivo, poner en práctica acciones para mitigar el daño que la sociedad genera en el medio ambiente, como las leyes de Basura Cero y las de mitigación y adaptación al cambio climático, junto con leyes que continúan institucionalizando el sector ambiental, creando áreas más específicas y ramificadas. No es casual que el área ambiental esté más fuertemente vinculada y comprometida con el DS que el área turística, ya que como se expuso anteriormente, el Turismo históricamente fue vinculado con todos sus beneficios, sin tomar en cuenta los efectos negativos que produce en el medio ambiente urbano.

4.3. Sostenibilidad Ambiental en las Políticas Públicas Turísticas

El Ente de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires trabaja con una visión de Desarrollo Sostenible que es transversal a todas las áreas de Gobierno. Sus guías para el accionar son el Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable (PFETS) y la Ley Nacional de Turismo. Asimismo, siguen el compromiso del Gobierno de la Ciudad, entre los cuales hay ejes específicos que se relacionan con la sostenibilidad. Sin embargo, pese a que el Desarrollo Sostenible es una mirada transversal a todas las áreas de gobierno, la Gerencia Operativa de Competitividad y Regulación del Ente tiene a cargo el trabajo en conjunto con la Dirección General de Desarrollo Sostenible, que depende de Secretaría de Ambiente.

En lo que respecta a los circuitos y visitas guiadas, estos están comprometidos con las prácticas sustentables a las que el Ente aspira en sus objetivos de creación, ofreciendo en su web oficial "**tips para ser un turista sostenible**" entre los cuales se alienta al visitante que elija las *visitas guiadas al aire libre*, con guías expertos. También se brinda la opción de trekkings urbanos más extensos, visitando barrios con duraciones de 4 a 6 horas, siendo una manera de disminuir la polución y la *contaminación atmosférica*. También, se lo invita a *separar sus desechos* en los contenedores de reciclaje ubicados en la Ciudad, con el fin de

reducir al máximo la *generación de residuos*. Por otra parte, se fomenta la utilización de medios de transporte como las *Eco Bicis*, ya que hay disponibles más de 150 km de bicisendas, y de esa manera se contribuye con la disminución de la *contaminación atmosférica y la contaminación sonora*. Además, se pueden visitar edificios inteligentes, como la Sede de Gobierno, para conocer construcciones sustentables y también estaciones saludables, para hacer un chequeo de salud y alentar la vida sana entre los turistas. Dentro de estos tips también se invita a *visitar la Reserva Ecológica y otras áreas verdes* de la Ciudad, disminuyendo así la *contaminación atmosférica y sonora*.

Asimismo, en la ciudad hay 7 Centros de Atención al Turista (CAT), los cuales están distribuidos en diversas zonas turísticas: el Aeroparque Jorge Newbery, los Bosques de Palermo, la peatonal Florida, el Casco Histórico y los barrios de La Boca, Retiro y Recoleta. Su función es brindar información al turista sobre la ciudad y recomendaciones para su estadía. En estos centros, se ofrece al visitante la posibilidad de recargar su celular, llenar su botella de agua (para disminuir la *generación de residuos* y la *contaminación atmosférica*) y de adquirir la tarjeta SUBE, con el fin de utilizar el servicio de transporte público y de esa manera, también colaborar con la disminución de la *contaminación atmosférica y sonora*. La entrevistada agregó que en los Centros de Atención al Turista no se entrega más folletería en papel, para alentar el desuso innecesario de este recurso, ya que los mapas se encuentran en la App BA Turismo, junto con la oferta de las visitas turísticas antes mencionadas (Ente de Turismo de CABA, s.f.). Las medidas y acciones comentadas hasta ahora son *instrumentos de fomento*, ya que el objetivo es que el visitante sea un turista responsable cuando visite CABA y de esa manera se comprometa con el objetivo de desarrollar un turismo más responsable y sostenible.

Ahora bien, es importante destacar que la persona entrevistada del Ente de Turismo considera que la oferta turística sostenible *"no es lo que genera más impacto. Lo que genera más impacto es trabajar con los hoteles que generan un montón de residuos"*. Sin embargo, las medidas para lograrlo se llevan a cabo desde otro sector que le es transversal a la actividad, la Secretaría de Ambiente. Un claro ejemplo de esta situación es el Programa "Eco Sello", que si bien la entrevistada lo mencionó como un programa integral articulado, el mismo es desarrollado por la Agencia de Protección Ambiental. El Eco sello es un distintivo que:

Pretende promover la gestión sustentable en los Hoteles y Hostels de la Ciudad de Buenos Aires a través de la aplicación de estrategias de prevención de la contaminación y reducción del impacto ambiental de la actividad hotelera. El Ecosello es una herramienta de adecuación y diferenciación productiva que varía su categoría según el compromiso asumido hacia el cuidado del ambiente y al desarrollo

sustentable por parte de los establecimientos adheridos. (Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, s.f.)

Fue creado en 2019 a partir de la Resolución 170 (2019). Se pueden adquirir distintos EcoSellos: "Agua", "Energía", "Sostenibilidad", "Residuos", "Insumos" y "Gestión Ambiental", siendo divididos a su vez en colores según el nivel. El **Azul** corresponde a los establecimientos que se adhieren y presentan la documentación, es decir que es un sello que marca la primera instancia. El **Amarillo** corresponde al nivel 1 llamado Compromiso, donde los establecimientos que lo poseen tuvieron que presentar previamente un Plan de Mejoras sobre la gestión del agua, la energía, los residuos, el consumo responsable, el entorno y ambiental. **Naranja** es el distintivo que se le otorga a aquellos establecimientos del nivel 2, llamado Avanzado, que incorporaron al menos la mitad de las medidas mencionadas en su plan de mejora. Por último, el **Verde** es otorgado a aquellos que ya tienen un nivel de Excelencia, es el más alto del Programa e implica que los establecimientos han incorporado al menos el 90% de las medidas del plan de mejora presentado (Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, s.f.). Su adhesión es voluntaria y atrae numerosos beneficios para los que lo hagan: se capacita al establecimiento en todas las etapas, se les brinda acceso a las herramientas y metodología de gestión ambiental, tienen descuentos en impuestos municipales y préstamos a tasa diferencial. Sin embargo, en la web del Gobierno de la Ciudad que detalla el proceso del programa, no se detalla si luego de la obtención del EcoSello se realiza algún seguimiento de control o auditoría para corroborar que los hoteles y hostels sigan cumpliendo con las medidas pactadas en el plan de manejo presentado. Cabe destacar también que no está únicamente destinado a establecimientos hoteleros, sino que también se le brinda la posibilidad de participar a las oficinas y empresas. Además, no hay ningún listado que nos permita corroborar que establecimientos forman parte del programa, aunque un trabajo del Instituto de Economía Aplicada y Sociedad (IDEAS) reveló que a Julio de 2020 no existía ningún hotel ni hostel que haya adquirido un EcoSello y, por ende, ninguno gozaba de sus beneficios. Los autores consideran que el desaprovechamiento del programa puede estar relacionado a la poca publicidad que se le hizo y la falta de información sobre el mismo (Yábar Bilbao *et al.*, 2020).

Con respecto a la capacidad de carga en la Ciudad, la entrevistada confirmó que no se registran inconvenientes en ningún barrio. Esto es comprobado de dos maneras: por un lado, se realizan *Focus Groups* en las comunas con los vecinos, para averiguar si consideran que el desarrollo de la actividad afecta a la saturación en los barrios; y, por otro lado, a través de mapas de calor, donde el Observatorio Turístico proporciona información extraída de las compañías de celulares (a través del roaming), para conocer en el instante si hay alguna zona turística congestionada, aunque por el momento no se ha llegado a sobrepasar la capacidad

de carga. Para igualmente evitar estas situaciones, el Ente desarrolló un programa de barrios turísticos, donde se ofrecen visitas guiadas a barrios menos visitados, a fin de redirigir el flujo de visitantes a distintos puntos de la ciudad y desconcentrarlo de las zonas más concurridas.

Un ejemplo es el barrio Rodrigo Bueno, ubicado en la Comuna 1 en aproximación con la Reserva Ecológica. Con el fin de lograr la integración social, cultural y urbana del barrio, el Ente potencia el turismo, ya que diseñó un nuevo circuito turístico que recorre Puerto Madero y suma dos atractivos turísticos en Rodrigo Bueno: por un lado, se encuentra "Vivera" un vivero desarrollado por 14 mujeres del barrio coordinadas por una ONG y, por otro lado, el Patio Gastronómico "Rodrigo Bueno", que en un *Focus Group* realizado con los vecinos del barrio se evidenció que para la comunidad su gastronomía es un pilar fundamental (Ente de Turismo de CABA, s.f.). Además, este barrio es un ejemplo del trabajo articulado del Ente de Turismo y otros sectores: la reurbanización, zonificación e integración está a cargo del Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat, así como también el desarrollo del Patio Gastronómico, que se realiza en colaboración con BA Capital Gastronómica (Gobierno de la Ciudad, s.f.). La entrevistada agregó que en el barrio se han colocado centros de reciclado, que busca justamente alentar al turista a separar sus desechos y así *disminuir la generación de residuos* en la actividad turística. Ahora bien, es importante remarcar que dicha acción es llevada a cabo por el Ministerio de Espacio Público e Higiene Urbana y no por el Ente de Turismo.

Además, el Ente trabajó en conjunto tanto con la Secretaría de Ambiente como con el Ministerio de Turismo y Deporte, para potenciar las áreas protegidas de la Ciudad. Una acción que surge de esta articulación es la creación de un Centro de Interpretación en la Reserva Ecológica Costanera Sur, en el cual se promueven los valores de la sostenibilidad. La Reserva es el área de mayor espacio verde en toda la Ciudad, de gran importancia turística, que forma parte de la EcoRuta¹⁶ del Río de la Plata. Además, fue declarada en 2005 Sitio Ramsar¹⁷ por su relevancia como humedal a nivel mundial. Es un paseo elegido para realizar senderismo, andar en bicicleta u observar aves. El propósito de la reserva es preservar el entorno natural y promover su regeneración. En su guía turística se invita a los visitantes a recorrerla responsablemente, sin perturbar el hábitat natural de las especies, ni dañarla (Ente de Turismo de CABA, s.f.). Si bien es un ejemplo del trabajo participativo entre las áreas de turismo y ambiente para garantizar la sostenibilidad ambiental, pese a ser un caso puntual que se desarrolla en el ámbito urbano, no deja de ser una reserva natural. Como vimos anteriormente, es mucho más común encontrar casos donde la sostenibilidad ambiental se pone en práctica en espacios naturales, a diferencia de los espacios urbanos donde la

¹⁶ Circuito de más de 100 km que conecta espacios verdes y áreas protegidas del AMBA y alrededores.

¹⁷ Son los lugares que se incluyen en la lista de humedales de importancia internacional.

información y la puesta en práctica de la sostenibilidad ambiental escasean. La entrevistada además agregó, que una de las misiones de la Dirección de Desarrollo Sostenible (dependencia de la Secretaría de Ambiente) es trabajar para lograr un turismo sostenible, por lo cual implica un trabajo en equipo con el Ente. También comentó que otra medida articulada con el sector ambiental son las charlas virtuales con distintos organismos gubernamentales en relación al ODS 13 "Acción por el Clima".

En este apartado se relevó la integración de la sostenibilidad ambiental en las medidas llevadas a cabo por el Ente, las cuales muchas son en realidad ejecutadas por otras áreas gubernamentales, que al ser transversales al fenómeno turístico se trabajan en articulación. Algunas de las acciones que se implementan desde el Ente satisfacen a la necesidad de mitigar el impacto ambiental de la actividad, siempre teniendo en cuenta los ODS ya que se diseñan con la idea de que respondan a alguno de ellos. Por último, si bien el propio Ente cataloga determinadas problemáticas como más urgentes o importantes a atender, como por ejemplo la gestión de residuos hoteleros, no se conocen iniciativas propias que se hayan implementado y hayan tenido éxito.

4.4. Consideraciones Finales

En lo que respecta a las políticas turísticas de CABA, en una primer etapa se identificaron mayormente políticas que coincidieron con la gestación de la autonomía de la Ciudad y sus primeros años, por lo que no es casual que las políticas desarrolladas y ejecutadas sean mas bien instrumentos normativos y organizativos, para ordenar la actividad en los comienzos de la Ciudad. Posteriormente, ya en la segunda etapa analizada, la crisis económica golpea a nuestro país y el turismo surge como una alternativa para reflotar la economía, reflejándose esto en las políticas públicas implementadas, los instrumentos que se utilizan y el enfoque que lo caracteriza. En este periodo, comenzaron a utilizarse instrumentos de generación del conocimiento, surgiendo los primeros planes estratégicos en materia turística y urbana. También, se gestaron diversas políticas que se caracterizaron por alentar las inversiones privadas, ofreciendo subsidios y créditos con beneficiosas tasas para la inversión en infraestructura turística y demás servicios.

Hasta entonces, la noción de Desarrollo Sostenible fue escasa, ya que la urgencia económica fue una situación que necesitó más atención gubernamental. Sin embargo, en el último periodo abordado sus principios se integraron un poco más en la evolución de las políticas públicas, debido a que la Ciudad adoptó la Agenda 2030, comprometiéndose en el ámbito internacional a construir un futuro sostenible. Esta visión tuvo cierto impacto en la actividad turística, por ejemplo en la ampliación de la oferta de servicios sostenibles, desarrollando circuitos, visitas guiadas a pie o con movilidad sostenible, como bicicletas y

monopatines eléctricos. No obstante, se puede observar que la incorporación del Desarrollo Sostenible en las Políticas Públicas tuvo más repercusión en otros ámbitos, como por ejemplo en la Secretaria de Ambiente o la de Cultura, donde se desarrolla actualmente el Plan Estratégico de Cultura de Buenos Aires 2035.

De manera análoga ocurre con la sostenibilidad ambiental, que en base al análisis realizado se puede afirmar que la misma está mucho más presente en otras áreas gubernamentales, como por ejemplo en la Secretaria de Ambiente y sus dependencias, que en el área turística en sí. También, quedó evidenciado que muchas políticas públicas que se implementan desde el sector ambiental, igualmente tienen incidencia en el turismo, aunque estas acciones no se lleven a cabo a través del Ente. Lo cual implica que hay problemáticas fuertemente vinculadas con la actividad turística que se tratan generalmente desde otros sectores. Esto denota la falta de políticas públicas enfocadas en las problemáticas que genera puntualmente la actividad y que sean diseñadas y ejecutadas desde el organismo de gobierno turístico, en este caso, el Ente de Turismo.

En relación a esto, se identificó que entre las distintas áreas de gobierno se pone en práctica la **articulación entre sectores**, donde se promueven acciones, medidas o políticas públicas que competen, en este caso, tanto a Turismo como Ambiente. Un ejemplo de esto es en la implementación del EcoSello para hoteles y otro es la gestión de la Reserva Ecológica de Buenos Aires. Pese a ello, el relevamiento realizado evidenció que la articulación entre ambos sectores inicialmente fue escasa, pero luego tomó más fuerza a partir del compromiso con los ODS y la Agenda 2030, ya que de alguna manera "obliga" al gobierno a tener en cuenta la sostenibilidad en todas sus áreas y que, quizás en un futuro implique mayor articulación gubernamental para lograr la sostenibilidad ambiental.

El Desarrollo sostenible es un concepto que en teoría está integrado en los valores del gobierno en materia turística, pero los ejemplos prácticos son poco significantes y no abarcan la pluralidad de problemáticas y ramificaciones que tiene la actividad. Es decir, el modo de concebir la sustentabilidad del gobierno es *débil*. La sostenibilidad ambiental es la dimensión en la que menos se trabaja, ya que se identificaron varias acciones, muchas ellas en el marco de los ODS que son diseñadas en base a la sostenibilidad, pero principalmente enfocadas en las dimensiones social o económica, muy pocas en relación a la ambiental. Por lo tanto, pese a que la visión del Desarrollo Sostenible es transversal a todas las áreas de gobierno y todas las políticas públicas se llevan a cabo en este marco, queda evidenciado la necesidad de abordar la sostenibilidad ambiental institucionalmente, para que las problemáticas en relación a los impactos turísticos puedan ser tratados en el área turística.

Con respecto a las problemáticas ambientales en CABA se reflejó que algunas de las medidas tomadas por el Ente responden a la necesidad de mitigarlas, sobretudo en la contaminación atmosférica, ya sea con visitas al aire libre y a pie o el fomento del uso de bicicletas, pero aún no se tomaron acciones desde el Ente (o en articulación con algún otro sector) para mitigar algunas problemáticas tales como la contaminación lumínica. Asimismo, las acciones implementadas para minimizar la contaminación sonora y la generación de residuos han tenido poca repercusión.

Si bien es evidente que el Gobierno de la Ciudad quiere re-direccionar su política hacia un desarrollo sostenible, comprometiéndose con la comunidad y a nivel internacional para lograrlo, comparando el caso de la Ciudad con otros casos relevados de ciudades europeas, se puede afirmar que estamos atrasados en materia de políticas públicas sustentables que regulen la actividad turística, ya que se focaliza con mayor intensidad en acciones de promoción y de competitividad, con un enfoque más bien económico. En conclusión, hace falta aún más compromiso para integrar la sostenibilidad ambiental en el gobierno del turismo, y de esta manera lograr el desarrollo de la actividad de manera responsable y comprometida con el medio ambiente y los seres humanos.

5. CONCLUSIONES

La noción de Desarrollo Sostenible es una visión alternativa frente al desarrollo tradicional que se puede adoptar como una forma de vida, aplicar a una empresa y también a la sociedad. En el sector político, involucra a todas las áreas gubernamentales, ya que es transversal y debe ser una mirada común. La transversalidad no tiene fronteras, y es por eso que el Desarrollo Sostenible forma parte de las agendas de las organizaciones mundiales, de los tratados internacionales y de las políticas públicas de los gobiernos del mundo. En cuestión de pocas décadas pasó de ser un concepto nuevo a una forma de gobernar y una mirada común en el mundo, por lo que los Estados se tuvieron que transformar y adoptar sus políticas públicas a esta nueva visión de Desarrollo.

Si bien el DS implica un "equilibrio" entre las dimensiones económicas, sociales y ambientales, la visión tiene que abarcarse no sólo desde las áreas gubernamentales específicamente económicas, sociales y ambientales, sino que debe ser una visión global y común a todas las áreas: la gestión pública debe ser sostenible desde todos sus aspectos. Por ende, es importante que el área gubernamental turística trabaje activamente para lograr la sostenibilidad en su gestión. En general, el turismo aborda las problemáticas ambientales en espacios naturales, pero pocos son los casos en que se abordan los impactos ambientales que genera la actividad en las áreas urbanas. La actividad turística debe centrarse en mitigar los impactos que genera, en lugar de incidir en problemáticas ya existentes en las ciudades, la contaminación atmosférica, lumínica, sonora y la generación de residuos.

Para ello, en la gestión del turismo urbano hay diversas medidas como la gestión de visitantes, buenas prácticas, sistemas de calidad, entre otros, que colaboran a reducir los efectos negativos del turismo en los destinos urbanos. A su vez, estas medidas están desarrolladas a través de diversos instrumentos (normativos, organizativos, de fomento, etc.) que se utilizarán según el objetivo al que se aspire. Sin embargo, lamentablemente la mayoría de las políticas públicas por las que optan los gobiernos están relacionadas con las acciones de posicionamiento de los destinos, que implican el marketing y promoción de los mismos, enfocándose así en objetivos económicos, pero desatendiendo las problemáticas ambientales. Para garantizar una gestión turística sostenible en un destino urbano, es fundamental que la planificación turística adopte entre los diversos enfoques (desarrollista, económico, físico, comunitario, etc.) el sostenible ya que garantizará al destino urbano el correcto tratamiento de los impactos ambientales originados a causa de la actividad turística que repercuten en la ciudad.

En Argentina, el Desarrollo Sostenible comenzó a incorporarse desde la temprana autonomía de la Ciudad a partir de las dependencias ambientales de turno, pero no sucedió lo mismo con el resto de las áreas. El sector turístico fue mutando a medida que la actividad cobraba relevancia económica para el país. En un primer momento se gestionaba a partir de una Subsecretaría y luego fue desarrollándose hasta lograr la creación del Ente de Turismo, que desde el 2007 continúa vigente. El Estado esperó que la actividad turística pudiera contrarrestar la crisis que otras actividades económicas no podían, característica de un enfoque desarrollista. Fue una herramienta nacional fundamental para salir de las crisis económica, por su capacidad de generar ingreso de divisas, empleo para la población y aumentar el PBI nacional. Se describía al turismo, como una actividad de múltiples bondades, sin tener en cuenta los efectos que producía en el espacio urbano. Al posicionarlo como una actividad "salvadora" y remarcar todos sus aspectos positivos, se ignoró la cantidad de impactos ambientales que conlleva su desarrollo.

En la última década, se comenzó a utilizar instrumentos de generación de conocimiento, creando organismos como el Observatorio y Planes Estratégicos que hoy cumplen una función elemental en el camino hacia lograr la sostenibilidad. Un camino largo, el cual la Ciudad aún continúa transitando. No obstante, muchas de las problemáticas ambientales de la Ciudad son abordadas desde otros sectores, que atienden necesidades que también atraviesan al turismo e incluso abarcan problemáticas específicamente generadas por la actividad, que podrían ser abordadas por el Ente, ya que el área gubernamental turística de CABA debería mitigar los impactos propios del sector. Debido a esto, es fundamental que el Ente trabaje articuladamente con estos sectores.

Resulta de gran importancia que la sostenibilidad ambiental esté integrada en la planificación y en las políticas públicas que regulan el Turismo, ya que quedó evidenciado que aún no se prioriza esta dimensión al momento de elaborar proyectos. De hecho, la sostenibilidad ambiental es la dimensión del Desarrollo Sostenible en la que menos se trabaja y que más efectos produce en el medioambiente de la Ciudad. El turismo urbano es un segmento en constante crecimiento y que conlleva inevitables impactos ambientales en las ciudades que se desarrolla, por lo que se sugiere replantear la necesidad de planificar sustentablemente las áreas urbanas, contemplando las problemáticas ambientales que existen en las ciudades, ya que de esta manera la actividad podría configurarse como un medio para solucionar estos impactos que produce y no agudizarlos.

Se espera que este trabajo sea de inspiración de futuras investigaciones que continúen el relevamiento de la inclusión del Desarrollo Sostenible en todos los sectores gubernamentales de CABA, así como de las áreas gubernamentales que tengan como misión desarrollar un turismo sostenible en la Ciudad.

6. BIBLIOGRAFÍA

- Aall, C., & Koens, K. (2019). The Discourse on Sustainable Urban Tourism: The Need for Discussing More Than Overtourism. *Sustainability*, 11(15), 1-12. <https://doi.org/10.3390/su11154228>
- Agencia de Protección Ambiental (s.f.) *Mapa Estratégico de Ruido de la Ciudad de Buenos Aires* [mapa]. Consultado el 30 de Marzo de 2021 https://epok.buenosaires.gob.ar/pub/mapa/apra/medicion_de_ruido/
- Agencia de Protección Ambiental (s.f.) *Niveles Diarios de Contaminación del Aire* [mapa]. Consultado el 30 de Marzo de 2021 https://www.buenosaires.gob.ar/areas/med_ambiente/apra/calidad_amb/red_monitoreo/index.php?estacion=1&menu_id=34234
- Alfie Cohen, M. & Salinas Castillo, O. (2017) Ruido en la ciudad. Contaminación auditiva y ciudad caminable, *Estudios Demográficos y Urbanos*, 32(1), 65-96. <http://dx.doi.org/10.24201/edu.v32i1.1613>
- Almirón, A., Bertoncello, R., Kumper, D. & Ramirez, L. (2008) El Turismo como impulsor del Desarrollo en Argentina. Una revisión de los estudios sobre la temática. *Aportes y Transferencias*, 12(1) 57 - 86. <http://nulan.mdp.edu.ar/363/>
- Andrade Medina, P. & Bermúdez Cárdenas, D. C. (2010). La sostenibilidad ambiental urbana en Colombia. *Bitácora Urbano Territorial*, 17(2), 73-93. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/bitacora/article/view/18893>
- André Romero, M. (1999). El Turismo Urbano y la Segmentación Motivacional: Aplicación econométrica a la ciudad de Barcelona [Tesis Doctoral, Universidad de Barcelona] Repositorio institucional UB. <http://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/35341>
- Anyara Ortiz, J. S. & Palafox Muñoz, A. (2007). Reflexiones sobre la política turística y el desarrollo sustentable en la Isla de Cozumel. *Teoría y Praxis*, (3), 153-160. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456145111014>
- Ascanio, A. (1994). El Turismo y los Impactos Ambientales. *Estudios y perspectivas en turismo*, 3 (4), 325-333. <https://www.estudiosenturismo.com.ar/search/PDF/v3n4a3.pdf>
- Aurioles Martin, J. (2004). La nuevas formas del turismo. *Mediterráneo Económico - Colección de Estudios Socioeconómicos* (Volumen 5). Editorial Caja Rural Intermediterránea. Instituto Cajamar.

<https://publicacionescajamar.es/publicaciones-periodicas/mediterraneo-economico/mediterraneo-economico-5-las-nuevas-formas-del-turismo>

Bertoncello, R. (2004) Buenos Aires ¿Quién es la «Reina del Plata»? *Población de Buenos Aires*, 1(0), 16 – 25.

Bertoncello, R. V. & Iuso, R. (2016). Turismo urbano en contexto metropolitano: Tigre como destino turístico en el Área Metropolitana de Buenos Aires (Argentina). *Cuadernos de Geografía: Revista Colombiana de Geografía*, 25(2), 107-125. <https://doi.org/10.15446/rcdg.v25n2.56905>

Boyer, M. C. (2004). Ciudades en venta: la comercialización de la historia en el South Street Seaport. En: M. Sorkin, *Variaciones sobre un parque temático. La nueva ciudad americana y el fin del espacio público* (pp 205,231). Gustavo Gili, S.L.

Castro Bonaño, M. (2002). Indicadores de Desarrollo Sostenible Urbano. Una Aplicación para Andalucía. [Tesis Doctoral, Universidad de Málaga]. Repositorio Institucional UM. <https://www.eumed.net/tesis-doctorales/jmc/tesisjmcb.pdf>

Comisión Europea, Dirección General XI Medio Ambiente, Seguridad Nuclear y Protección Civil (1996) *Ciudades Europeas Sostenibles* (ES/11/96/01490100.P00).

Comisión Mundial Medio Ambiente y el Desarrollo (CMMAD). (1987). *Nuestro futuro común* Transmitido a la Asamblea General de las Naciones Unidas (ONU), como Anexo del documento A/42/427. <http://www.un-documents.net/wced-ocf.htm>

United Nations Conference on Environment & Development (UNCED). (1992). *Agenda 21. The United Nations programme of action from Rio. United Nations Division for Sustainable Development*. <https://www.un.org/spanish/esa/sustdev/agenda21/index.htm>United

Congreso de la Nación Argentina. (2005, 05 de Enero). Ley 25.997. Por la cual se expide la *Ley Nacional de Turismo*, Boletín Nacional del 07-Ene-2005 <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/100000-104999/102724/norma.htm>

Congreso de la Nación Argentina. (2010, 28 de Junio). Decreto 919. Por el cual se crea el *Ministerio de Turismo*. Boletín Nacional del 30-Jun-2010. <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/165000-169999/168839/norma.htm>

- Consejo de Planeamiento Estratégico. (2017). *Plan Estratégico Participativo BA 2035 Cultural (Cuadernos 1, 2 y 3)*. <https://www.buenosaires.gob.ar/noticias/plan-estrategico-participativo-buenos-aires-2035-pep-ba-2035>
- Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires [Const.]. (1996). *Art. 26, 27, 29 y 30*. Promulgada el 1 de octubre de 1996, Argentina. http://www.infoleg.gob.ar/?page_id=166
- Constitución de la Nación Argentina [Const.]. (1994). 2da edición. Reglamentado por Ley 24.747 Art.1 (B.O. 24/12/96).
- Crang, M. (1999). Knowing, Tourism and Practices of Vision. En: D. Crouch (Ed.), *Leisure/tourism Geographies: Practices and geographical knowledge* (pp 238-256). Routledge.
- Cruz-Jiménez, G., Serrano-Barquim, R. & Vargas-Martín, E. E. (2015). Política turística y gobernanza en dos gobiernos locales. Un acercamiento teórico metodológico, *Pasos, Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 13(6), 1477-1490. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2015.13.103>
- Cruz Ruiz, E., Ruiz Romero de La Cruz, E. & Zamarreño Aramendia, G. (2017). Marca territorio y marca ciudad, utilidad en el ámbito del turismo. El caso de Málaga. *International journal of scientific management and tourism*, 3(2), 155-174.
- Cuervo, L. M. (2010). Saskia Sassen (1991). The Global City. New York, London, Tokyo. Princeton, New Jersey: Princeton University Press. *Revista de Estudios Sociales*, 10, 119-123. <https://doi.org/10.7440/res10.2001.14>
- Dirección de Estadística y Censos del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. (2020). *Buenos Aires en Números (número 7)*. <https://www.estadisticaciudad.gob.ar/eyc/?p=115678>
- Ente de Turismo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. (s.f.). Consultado el 30 de marzo de 2021. <https://turismo.buenosaires.gob.ar/es>
- Entorno Turístico. (2016, 20 de Mayo). *¿Qué es la capacidad de carga turística?* Consultado el 30 de marzo de 2021. <https://www.entornoturistico.com/la-capacidad-carga-turistica/>
- Evans, G. (2003). Hard Branding the Cultural City: From Prado to Prada. *International Journal of Urban and Regional Research*, 27, 417-440. <http://dx.doi.org/10.1111/1468-2427.00455>

- Fayos Sola, E. (2004). La política turística en la era de la globalización. En: J. Auriolos Martín, *La nuevas formas del turismo* (pp 215-232). Mediterráneo Económico - Colección de Estudios Socioeconómicos (Volumen 5). Editorial Caja Rural Intermediterránea. Instituto Cajamar.
- Franco R. J. (2012). Contaminación atmosférica en centros urbanos. Desafío para lograr su sostenibilidad: caso de estudio Bogotá. *Revista Escuela De Administración De Negocios*, (72), 193-204.
<https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/576>
- Frohock, F. (1979). *Public Policy: Scope and Logic*. Englewood Cliffs, Englewood Cliffs. Ed Prentice-Hal.
- Fundación de Investigaciones Económicas Latinoamericanas. (2007). *El Desorden Urbano: Los problemas locales de la calidad de vida y del crecimiento*. FIEL.
http://www.fiel.org/publicaciones/Libros/LIBRO_1309977611556.pdf
- García Gil, M., Francia Payás, P., Solano Lamphar, H., & San Martín Páramo, R. (2012). *Contaminación lumínica: Una visión desde el foco contaminante: el alumbrado artificial*. Iniciativa Digital Politécnica. <http://hdl.handle.net/2099.3/36606>
- García Hernandez, M. (2000). Turismo y medio ambiente en ciudades históricas: de la capacidad de acogida turística a la gestión de los flujos de visitantes. *Anales De Geografía De La Universidad Complutense*, 20, 131.
<https://revistas.ucm.es/index.php/AGUC/article/view/AGUC0000110131A>
- Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. (s.f.). Consultado el 30 de marzo de 2021.
<https://www.buenosaires.gob.ar/>
- Gomez Schettini, M. & Troncoso, C. A. (2011). Tourism and cultural identity: Promoting Buenos Aires as the cultural capital of Latin America. *Catalan Journal of Communication & Cultural Studies*, 3(2), 195-209.
https://doi.org/10.1386/cjcs.3.2.195_1
- González Reverté, F. (2012). *Ciudades efímeras: transformando el turismo urbano a través de la producción de eventos*. Editorial UOC.
- Gudynas, E. (2011). Desarrollo y Sustentabilidad Ambiental: Diversidad de Posturas, Tensiones Persistentes. En: A. Matarán Ruíz y F. López Castellano (eds.), *La Tierra no es muda. Diálogos entre el Desarrollo Sostenible y el Postdesarrollo* (pp 69-96). Universidad de Granada.

- Gudynas, E. (2004). *Ecología, Economía y Desarrollo Sostenible*. 5ta edición. Coscoroba Ediciones. <http://www.ecologiapolitica.net/gudynas/GudynasDS5.pdf>
- Gutiérrez Istria, A. (2010). *El Centro Histórico de Málaga: Perspectiva de su recuperación. Viva la Calle. Las actuaciones de recuperación integral del centro histórico de Málaga desde 1994 a 2010*. Servicio de Programas del Ayuntamiento de Málaga. Málaga.
- Hollman, M. A. (2017). Construcción Histórica del actual concepto de Desarrollo Sostenible. Antecedentes de problemáticas socioeconómicas y ambientales. *Revista Digital FCE – UNLP*, (10), 17-20. <https://doi.org/10.24215/23143738e008>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos de la República Argentina (INDEC). (2010). *Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2010*. <https://www.indec.gob.ar/indec/web/Nivel4-Tema-2-18-77>
- Instituto para la Calidad Turística Española. (s.f.). *Información General*. Consultado el 15 de abril de 2021. <https://www.calidadturistica.es/Index.aspx?IdPage=InfoGeneral>
- Ivars Baidal, J. A. (2001). La Planificación turística en espacios regionales en España [Tesis Doctoral, Universidad de Alicante]. Repositorio Institucional UA. <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/3620>
- Jansen - Verbeke, M. (1986). Inner-City Touris: Resources, Tourist and Promoters. *Annals of Tourism Research*, 13, 79-100. [https://doi.org/10.1016/0160-7383\(86\)90058-7](https://doi.org/10.1016/0160-7383(86)90058-7)
- Jara Velazquez, J. (2012). Implementación de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible en el Lodge Ipanlo, Comunidad Pavacachi, Cantón Arajuno, Provincia de Pastaza - Programa Rainforest Alliance [Tesis de Grado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. Repositorio Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/2774>
- Jimenez Moreno, F. J. (1997). *Apuntes de introducción al turismo*. 1era Edición, Ávila Fundación Cultural Santa Teresa, Escuela Oficial de Turismo de Castilla y León
- Landeta Bejarano, N. (2013). Escenarios de la ciudad de Guayaquil y estrategias de marketing y gestión turística para posicionarlo como destino de turismo urbano. *Ciencia y Tecnología* 1(5),28 - 37 <http://cienciaytecnologia.uteg.edu.ec/revista/index.php/cienciaytecnologia/article/view/26>
- Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. (1996, 06 de agosto). Decreto 12. *Conforma la estructura organizativa del poder ejecutivo de la ciudad y dispone la caducidad y aprobación de la estructura de primeros niveles - responsabilidades*

primarias - competencias - atribuciones del jefe de gobierno - banco ciudad - cese de agentes - estructura orgánica - organigrama. Boletín Oficial
<https://boletinoficial.buenosaires.gob.ar/normativaba/norma/26769>

Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. (1998, 03 de junio). Decreto 1073. *Aprueba la estructura organizativa y objetivos de la secretaría de hacienda y finanzas.* Boletín Oficial.
<https://boletinoficial.buenosaires.gob.ar/normativaba/norma/34874>

Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. (1998, 03 de septiembre). Ley 71. *Dispone la creación del Consejo del Plan Urbano Ambiental, organismo encargado de la formulación y actualización del Plan Urbano Ambiental, competencia en ordenamiento territorial y ambiental.* Boletín Oficial
<https://boletinoficial.buenosaires.gob.ar/normativaba/norma/441>

Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. (1998, 10 de diciembre). Ley 123. *Determina procedimiento técnico - administrativo de evaluación de impacto ambiental.* Boletín Oficial.
<https://boletinoficial.buenosaires.gob.ar/normativaba/norma/1293>

Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. (1999, 25 de noviembre). Ley 303. *Ley de Información ambiental.* Boletín Oficial 13.

Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. (2000, 15 de diciembre). Resolución 107. *Créase en el ámbito de la Secretaría de Desarrollo Económico, el programa centro de estudios para el desarrollo económico metropolitano.* Boletín Oficial
<https://boletinoficial.buenosaires.gob.ar/normativaba/norma/9532>

Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. (2001, 07 de junio). Ley 600. *Ley de turismo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires - organización del sistema turístico - consejo consultivo - prestadores de servicios turísticos - registro de prestadores - recursos - asistencia al turista.* Boletín Oficial
<https://boletinoficial.buenosaires.gob.ar/normativaba/norma/12712>

Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. (2003, 04 de diciembre). Ley 1264. *Regula la actividad de los guías profesionales de turismo en el ámbito de la ciudad.* Boletín Oficial. <https://boletinoficial.buenosaires.gob.ar/normativaba/norma/51937>

Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. (2003, 10 de diciembre). Decreto 2696. *Modifica la estructura organizativa del poder ejecutivo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.* Boletín Oficial.
<https://boletinoficial.buenosaires.gob.ar/normativaba/norma/50214>

- Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. (2005, 24 de noviembre). Ley 1854. *Gestión integral de residuos sólidos urbanos - basura cero - protección del ambiente*. Boletín Oficial. <https://boletinoficial.buenosaires.gob.ar/normativaba/norma/81508>
- Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. (2006, 04 de octubre). Anexo Ley 2460. *Acuerdo de colaboración entre el gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y el Departamento de Medlo Ambiente y Ordenación del territorio del Gobierno Vasco*. Boletín Oficial. <http://www2.cedom.gob.ar/es/legislacion/normas/leyes/anexos/al2460.html>
- Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. (2007, 13 de abril). Decreto 522. *Bus Turístico. Condiciones. Licitación*. Boletín Oficial de CABA 2663.
- Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. (2007, 06 de diciembre). Ley 2586. *Se crea el sistema de transporte público de bicicleta para la ciudad de Buenos Aires*. Boletín Oficial. <https://boletinoficial.buenosaires.gob.ar/normativaba/norma/112641>
- Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. (2007, 06 de diciembre). Ley 2594. *Promoción de comportamientos social y ambientalmente responsables y sustentables por parte de las organizaciones*. Boletín Oficial 2859.
- Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. (2007, 13 de diciembre). Ley 2627. *Crea el Ente de Turismo - designa funciones - responsabilidades primarias - crea programa de participación pública y privada - Consejo Asesor de Turismo - estructura organizativa del Gobierno de la Ciudad - administración - recursos - presupuesto - disposiciones transitorias*. Boletín Oficial. <https://boletinoficial.buenosaires.gob.ar/normativaba/norma/112971>
- Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. (2007, 13 de diciembre). Ley 2628. *Creación de la Agencia de Protección Ambiental de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires*. Boletín Oficial. <https://boletinoficial.buenosaires.gob.ar/normativaba/norma/112533>
- Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. (2008, 06 de noviembre). Ley 2903. *La Ciudad Autónoma de Buenos Aires se adhiere a la Carta a la Tierra*. Boletín Oficial Número 3079.
- Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. (2008, 13 de noviembre). Ley 2930. *Marco de creación del Plan Urbano ambiental de la Ciudad de Buenos Aires*. Boletín Oficial. <https://boletinoficial.buenosaires.gob.ar/normativaba/norma/123445>
- Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. (2009, 31 de diciembre). Decreto 1167. *Se aprueba el texto del convenio de financiamiento para remodelación del Centro de*

Información Turística de Puerto Madero. Boletín Oficial
<https://boletinoficial.buenosaires.gob.ar/normativaba/norma/139023>

Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. (2010, 3 de marzo). Convenio 6053.
Entre el Ente de Turismo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Boletín Oficial de CABA 3372.

Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. (2011, 01 de septiembre). Ley 3871.
Ley de adaptación y mitigación al cambio climático. Boletín Oficial 3870.

Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. (2011, 01 de diciembre). Ley 4086.
Impactos en salud debido al cambio climático monitoreo de posibles peligros y amenazas. Boletín Oficial. (Vetada)

Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. (2018, 08 de noviembre). Ley 6038. *Se crea régimen de promoción para el sector hotelero.* Boletín Oficial
<https://boletinoficial.buenosaires.gob.ar/normativaba/norma/443779>

Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. (2019, 05 de diciembre). Ley 6278. *Se crea el ente público no estatal visit Buenos Aires.* Boletín Oficial
<https://boletinoficial.buenosaires.gob.ar/normativaba/norma/502550>

Llop Torné, J. (s.f.). *Megalopolis, Metrópolis y Ciudades Intermedias del mundo.*
<http://www.ceut.udl.cat/wp-content/uploads/D5.pdf>

López Ricalde, C. D., López-Hernández, E. S. & Ancona Peniche, I. (2005). Desarrollo Sustentable o Sotenible: Una definición conceptual. *Horizonte Sanitario*, 4(2), 28-34.
<https://doi.org/10.19136/hs.a4n2.294>

Maitland, R. (2006). How can we manage the tourist-historic city? Tourism strategy in Cambridge, UK, 1978–2003. *Tourism Management*, 27, 1262-1273.
<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2005.06.006>

Meireles, M. & Sánchez, C. (2018). Atributos que caracterizan una megalópolis. *Urbe, Revista Brasileira de Gestão Urbana*, 10(1), 17-35.
<https://doi.org/10.1590/2175-3369.010.supl1.ao02>

Mendoza Jaramillo, B. (2018). Manual de Buenas Prácticas Ambientales y Turísticas en la zona urbana de la Parroquia Calderón, Cantón Quito, Provincia de Pichincha [Tesis de Maestría, Universidad Tecnológica Israel]. Repositorio Universidad Tecnológica Israel. <http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/1856>

- Ministerio de Economía. (s.f.). *Mapa de contaminación lumínica de la República Argentina* [mapa]. Consultado el 30 de marzo de 2021. <https://sig.se.gob.ar/visor/visorsig.php?t=17>
- Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios. (2011). *Argentina Urbana: Lineamientos Estratégicos para una Política Nacional de Urbanización*. https://www.mininterior.gov.ar/planificacion/pdf/AS_13663122171.pdf
- Ministerio de Turismo de la Nación. (2015). *Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable: Turismo 2025*. <https://www.mininterior.gov.ar/planificacion/pdf/Plan-Federal-Estrategico-Turismo-Sustentable-2025.pdf>
- Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación. (s.f.). *Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT)*. Consultado el 30 de marzo de 2021. <https://www.argentina.gob.ar/turismo/sistema-argentino-de-calidad-turistica>
- Molina, S. & Rodríguez, S. (2005). *Planificación Integral del Turismo. Un enfoque para Latinoamérica*. Ed Trillas. <http://190.57.147.202:90/xmlui/handle/123456789/270>
- Monfort Mir, V. M. (2000). La Política Turística: Una Aproximación. *Cuadernos de Turismo* (6), 7-28. <https://revistas.um.es/turismo/article/view/22701>
- Montero Muradas, I. & Oreja Rodríguez, J. (2010). Acciones de Mejora del Posicionamiento en recursos culturales tangibles de los municipios Canarios. *Pasos, revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 8(1), 1-12. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88112836001>
- Observatorio Turístico de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. (s.f.). Consultado el 30 de marzo de 2021. <https://turismo.buenosaires.gob.ar/es/observatorio>
- Organización de las Naciones Unidas. (s.f.). Consultado el 30 de marzo de 2021. <https://www.un.org/es/>
- Organización de las Naciones Unidas. (2015). *Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. PNUD. https://www.un.org/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/70/L.1&Lang=S
- Organización Mundial Del Turismo. (1983). *Riesgos de saturación o superación de la capacidad turística en los puntos de destino*. OMT.
- Organización Mundial Turismo. (2013). *Panorama OMT del turismo internacional*. OMT. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284415519>
- Organización Mundial del Turismo. (2019). *Definiciones de turismo de la OMT*. OMT. <https://doi.org/10.18111/9789284420858>.

- Organización Mundial del Turismo. (2020). *Recomendaciones de la OMT sobre turismo urbano*. OMT. <https://doi.org/10.18111/9789284422036>.
- Organización Panamericana de la Salud. (2005). *Evaluación de los Efectos de la Contaminación del Aire en la Salud de América Latina y el Caribe*. OPS.
- Osorio, M. (2006). La Planificación Turística. Enfoques y Modelos, *Quivera. Revista de Estudios Territoriales*, 8(1), 291-314. <https://quivera.uaemex.mx/article/view/10574>
- Pirez, P. (2001). Cuestión metropolitana y gobernabilidad urbana en la Argentina. En A. Vázquez Barquero & O. Madoery, *Transformaciones globales, Instituciones y políticas de desarrollo local* (pp257-286). Ed. Homo Sapiens
- Rivas García, J. I. & Mandagan Diaz, M. (2012). *Estructura, Economía y Política Turística*. Ed Septem Ediciones.
- Rodríguez, L. (2019). Experiencias de consumo como nuevos productos turísticos: la promoción de festivales y eventos en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. *Revista de Urbanismo*, 40, 1-16. <https://doi.org/10.5354/0717-5051.2018.52597>
- Rodríguez, M. C., Arqueros Mejica, S., Florencia Rodríguez, M., Gómez Schettini, M. & Zapata, M. C. (2011). La política urbana "pro": continuidades y cambios en contextos de renovación en la ciudad de Buenos Aires. *Cuaderno Urbano. Espacio, Cultura, Sociedad*, 11(11), 101-121. <http://dx.doi.org/10.30972/crn.1111568>
- Romo Orozco, J. & Gomez Sanchez, A. (2011). La percepción social del ruido como contaminante. En: M. Aguilar Robledo, E. Delgado López, V. Vázquez Solís & O. Reyes Pérez (Eds.), *Ordenamiento territorial y participación social: problemas y posibilidades* (pp.271-293). CIGA-INE-SEMARNAT. <http://www2.inecc.gob.mx/publicaciones2/libros/670/cap10.pdf>
- Ruiz, A. & Lopez Castellano, F. (2011). *La Tierra no es Muda: Diálogos entre el Desarrollo Sostenible y el Pos Desarrollo*. Ed Universidad de Granada. http://oa.upm.es/56593/1/Planes_urbanismo_la_Tierra_no_es_muda.pdf
- San Eugenio Vela, J. D. (2011). *Teoria i mètodes per a marques de territori*. Ed UOC. <https://elibro.net/es/lc/unsam/titulos/33464>
- Santagata, H. G. (2011) La importancia de un observatorio turístico en Provincia de Buenos Aires como instrumento de orientación en la toma de decisiones y en la planificación. *Notas en Turismo y Economía*, 3, 8-44. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/25780>

- Schenkel, E. (29, 30 septiembre y 1 octubre 2014). *El turismo en la agenda pública en la pos-crisis argentina del 2001* [Ponencia]. V Congreso Internacional en Gobierno, Administración y Políticas Públicas GIGAPP-IUIOG. Instituto Nacional de Administración Pública. Madrid, España.
- Schenkel, E. (2015). La política turística como alternativa económica en la Argentina. *Pasos, Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 13(8) 619 – 628.
<https://doi.org/10.25145/j.pasos.2015.13.043>
- Suarez Falcon, H., Verano Tacoronte, D. & García Santana, A. (2016). La movilidad urbana sostenible y su incidencia en el desarrollo turístico. *Gestión y Ambiente*, 19(1), 47-63.
- Troitiño Vinuesa, M. (2009) Turismo y Patrimonio en Castilla y León: Las Ciudades Patrimonio de la Humanidad (Ávila, Salamanca y Segovia) como destinos turísticos de referencia. *Polígonos. Revista de Geografía*, 19, 145-178.
<http://dx.doi.org/10.18002/pol.v0i19.74>
- Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza y los Recursos Naturales (UICN), Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), & World Wildlife Fund (WWF). (1980). *Estrategia Mundial para la Conservación. La conservación de los recursos vivos para el logro de un desarrollo sostenido*.
<https://portals.iucn.org/library/sites/library/files/documents/WCS-004-Es.pdf>
- Velasco, M. (2016). Entre el poder y la racionalidad: gobierno del turismo, política turística, planificación turística y gestión pública del turismo. *Pasos, Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 14(3), 577-594. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2016.14.038>
- Velasco, M. (2016, 14 de Octubre) Viernes Turístico: 'La gestión pública del turismo' Parte 1[video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=yF1OpDZpcpU&t=561s>
- Vera Rebollo, F., Lopez Palomeque, F., Marchena, M.J. & Anton Clavé, S. (2011). *Análisis Territorial del Turismo y Planificación de Destinos Turísticos*. Ed. Tirant Lo Blanch
- Violier, P. & Zárata Martín, M. A. (2007). Turismo urbano y políticas para su gestión en Francia y España. *Estudios Geográficos*, 68 (262), 321–347.
<https://doi.org/10.3989/egeogr.2007.i262.15>
- Wallingre, N. (2011). Retrospectiva del desarrollo del turismo en la República Argentina, 1810-2010. Un repaso necesario. *Signos Universitarios*, 30 (46), 109-149.
<https://p3.usal.edu.ar/index.php/signos/article/view/1875>

7. ANEXO: Entrevista a referentes del Ente de Turismo

Entrevistadas:

- Guerrero, Guadalupe. Directora de Desarrollo Turístico del Ente de Turismo de CABA.
- Miguenz, Silvina. Gerente Operativa de Competitividad y Regulación Turística del Ente de Turismo de CABA.

Entrevista:

¿Cuál es la visión que tiene el Ente del Desarrollo Sostenible? ¿Existe algún departamento en el Ente que trabaje específicamente sobre el Desarrollo Sostenible? En caso de que la respuesta sea afirmativa, ¿ Se realizan acciones para medir y mitigar los impactos ambientales del Turismo en CABA?

G: Dale, Cami, ahí te voy a ir un nivel un poco macro. El Ente de Turismo depende de Secretaria General de Gobierno, es decir formamos parte del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. La Ciudad de Buenos Aires ya tiene una estrategia respecto a la sustentabilidad que es muy fuerte, que le da marco a todas las áreas de gobierno, por lo cual más allá de que nosotros tengamos una estrategia propia, estamos dentro de una estrategia macro muy importante del gobierno de la ciudad. La ciudad tiene varias metas para bajar las emisiones, tiene un montón de compromisos, por lo cual que no es solamente turístico sino que hay algunos indicadores que son más transversales. En ese marco el Ente, digamos, cual es la visión del Ente, tiene una estrategia de desarrollo sostenible de hecho la Dirección General de Desarrollo Sostenible tiene como una de sus misiones y funciones trabajar en la sostenibilidad del turismo, y especialmente la Gerencia de Competitividad que lidera Silvina tiene a cargo esa parte, pero es transversal, es un valor transversal a todas las áreas del Ente y a todas las áreas de la Ciudad de Buenos Aires. Si quieres te puede servir, dentro de los compromisos de Horacio Larreta 2021-2023, fijate que es como, el norte que manda a todo el Gobierno de la Ciudad. Hay 37 compromisos, y dentro de esos compromisos hay ejes que directamente tienen que ver con desarrollo y progreso. La parte de desarrollo estaría la parte más social, y tenes la parte de cambio climático, eso es para que lo tengas, porque eso es lo que marca, no sé si lo tenes mapeado en tu trabajo, pero creo que es interesante que lo pongas como marco. Hay muchos que tiene que ver con, por ejemplo, más cantidad de hectáreas de espacio verde, más plazas, la parte social, jóvenes capacitados para el imperio del futuro, estaciones de COVID que lo usa tanto la población local como los turistas, entonces hay algunas que son digamos transversales, que nos pasan por el medio digamos, **si, en si la actividad es transversal...**exactamente, duplicar la capacidad de reciclado de

basura nos impacta directamente, que es un compromiso específico, por eso te digo, hay un montón de compromisos que son más grandes que nosotros mismos.

Según el relevamiento realizado, la Ciudad se comprometió a adoptar los ODS de la Agenda 2030. Desde el Ente, ¿se está implementando alguna medida alineada a los mismos?

G: Todos los programas y proyectos del Ente están alineados a los objetivos desarrollo sostenible, de hecho tenemos auditorias específicas que nos miden nuestro aporte respecto a los objetivos de desarrollo sostenible.

Yo vi que desde el gobierno de la ciudad se han presentado, para demostrar los avances y demás, pero específicamente del turismo capas que es medio complicado...

G: No, tenemos un montón, por ejemplo el programa Innovatur, los programas de directrices de gestión ambiental, todo lo que es las campañas comunicacional. Tenemos un montón de herramientas que promocionamos el turismo responsable, ahora estamos prontos a lanzar el Ebook de casos exitosos de sostenibilidad en turismo. Los proyectos en los que estamos trabajando, la verdad que son numerosos, estamos trabajando también con la directrices de accesibilidad en turismo, estamos trabajando con dos proyectos fuertes de inclusión social y desarrollo humano en el Barrio 31 y el Barrio Rodrigo Bueno, con La Boca, asique tenemos proyectos con el tema de género, distintos ODS .

S: Con programas con fines específicos que aportan de distintas formas, muchos de los aportes tienen que ver con sensibilización de actores en pos de trabajar esas temáticas y de genero e inclusión y otras tienen que ver con inclusión directamente de los actores en la oferta, como puede ser el caso de Rodrigo Bueno, que ya trabajamos directamente para ver como insertar a guías para que puedan prestar servicios, como guías en los barrios, hay aportes desde distintos lugares.

G: Te punteamos los nombres de algunos proyectos: Programa Directrices de Gestión Ambiental, los hemos articulados con el Ministerio de Turismo de la Nación; el programa Innovatur, que fuertemente promueve la sostenibilidad en turismo; el programa LGBT, que tenemos una articulación con la "CCGLAR", que es la cámara específica de ese segmento. Este año articulamos con el gobierno para trabajar el tema género y ya hicimos el "Ella es vivir" ahora en el mes de marzo. Venimos trabajando el tema género en turismo desde el 2019. Y todo lo que es la atención de todo lo que es el Centro de Atención al Turista que hoy están cerrados, no damos folletería en papel, somos cero productores de papel innecesario, promovemos la instalación de reciclaje también en el barrio Rodrigo Bueno, en la parte

turística, más allá de que también damos muchísimas charlas y capacitaciones vinculadas a sostenibilidad, tenemos algunas que estamos planificando para lanzar en un curso autogestionado, pero también damos algunas ahora de manera virtual, sincrónicas y otras asincrónicas, justo Sil que estuvo dando una para una maestría de Costa Rica para la parte de la Asociación Nacional de Estudiantes de Turismo para UADE. Pero bueno, solemos dar estas charlas, siempre promovemos en la comunicación del Ente en la parte de que los turistas sean responsables porque de nada sirve, “que nosotros probamos todo”, pero si después el turista cuando viene a la Ciudad se maneja de una manera que no sea sostenible, por lo cual hacemos mucho hincapié para la promoción de este tipo de turismo. Estamos trabajando de manera articulada con el Ministerio de Turismo de la Nación, pero eso ya lo venimos trabajando de antes, que es potenciar todas las Áreas Protegidas Naturales de la Ciudad, trabajamos mucho con la Reserva Ecológica. En la Reserva Ecológica creamos el Centro de Interpretación, donde se promueven todos los valores de la sostenibilidad.

S: También hay líneas de trabajo que vamos a empezar a potenciar. También todo adecuado al contexto en el que estamos, van surgiendo prioridades y hay cosas que quizá se dilatan más, que tengan que ver con cuestiones de acción con el clima, con APRA, y otros organismos de gobierno que trabaja la cuestión específica de cambio climático.

¿Se realizan acciones para medir y mitigar los impactos ambientales del turismo en CABA? Por ejemplo, acciones de gestión de visitantes, capacidad de carga, etc.

G: La Ciudad de Buenos Aires hoy no tiene un problema de capacidad de carga en los barrios. Lo tenemos totalmente medido con el observatorio, lo medimos de dos maneras: hacemos *focus* con los barrios, con los vecinos de cada barrio porteño, para entender si tienen algún tipo de saturación vinculada al turismo y, además, tenemos un sistema donde medimos por donde circulan los flujos turísticos de la Ciudad a través de los celulares. Le compramos los datos a las telefónicas, y entonces sabemos en qué momento tenemos una concentración en determinado barrio. Por eso, a fin de también de que haya un desarrollo turístico más equilibrado en la Ciudad de Buenos Aires, es que creamos el Programa "Turismo en Barrios", con el fin de que los flujos turísticos tengan una mayor descentralización y no siempre estén en los mismos barrios. No obstante, por más que haya o algunos barrios que tengan más protagonismo, esos barrios hoy no están saturados. Esas son las técnicas que se utilizan: *Focus* y un análisis con mapa de calor a través de los datos de los celulares.

¿Trabajan o se ha trabajado en articulación con la Secretaría de Ambiente y sus dependencias? ... ¿Qué tipo de acciones han realizado en conjunto?

G: Si nosotros trabajamos, en nuestro caso es el Ministerio de Ambiente, o Secretaria. Trabajamos de manera constante con ellos, desde los proyectos para potenciar todo lo que son las Áreas Naturales Protegidas para trabajar. Con respecto, tenemos un programa que es integrado, que es el “Eco Sello” para hoteles. Trabajamos en capacitaciones, para diferentes acciones, estamos articulando de manera constante. Son equipos que traspasan lo que se son los límites burocráticos, trabajamos en equipo como si fuéramos la misma dependencia, ya hace muchos años que trabajamos en equipo, así que es bastante sencillo trabajar con ellos.

¿Las políticas que se implementan desde el Ente de Turismo, se alinean con el PFETS y el PECBA? ... ¿En qué consiste la participación del Ente en estos planes?

G: El PFETS lo que tiene es que está desactualizado, no tiene una actualización, no obstante siempre utilizamos la Ley Nacional de Turismo y el Plan Federal de Turismo, siempre son nuestras guías para nuestro accionar. Si vos te fijás los proyectos del Ente derivan de ahí. Tenemos tales ejes de calidad, nosotros tenemos el eje de calidad, el eje de accesibilidad, tenemos el desarrollo formación, desarrollamos el capital humano de la Ciudad, así que tiene su correlato, en lo que es la Ciudad de Buenos Aires, así que si lo manejamos. Y con cultura más allá del plan, trabajamos de manera articulada al igual que con ambiente, por ejemplo, justo hoy, una reunión que te estaba contando que estábamos por concretar, estamos haciendo el Plan Estratégico del Desarrollo del Tango, como el tango y si bien lo lidera Cultura, el tango es Patrimonio de la Humanidad de la Ciudad, y es algo, un atractivo muy fuerte para la Ciudad. Se trabaja de manera conjunta, trabajamos con cultura, para promover todo lo que son las actividades culturales que son relevantes para la Ciudad de Buenos Aires, así que si, cultura y ambiente serían como para nosotros, nuestros primos hermanos, trabajamos con ellos.

¿Cuáles de los servicios turísticos que ofrece el Gobierno de la Ciudad son sostenibles?

G: Yo considero servicio, al servicio por ejemplo que damos en los Centros de Atención al Turista, están pensados desde una visión sostenible. De hecho, se promueve que se recargue el agua en el Centro de Atención al Turista, tenes un lugar de acogimiento, pero no es lo que genera más impacto. Lo que genera más impacto es trabajar con los hoteles que generan un montón de residuos. Si los tenemos y los proyectos que lanzamos del Ente, están atravesados por los objetivos de desarrollo sostenible directamente. Cuando se hacían las visitas guiadas desde el Ente, siempre se promueve que sean caminando, en bicicleta, triciclo. Siempre se promovió lo que es la movilidad sostenible desde todas las acciones que hacemos

desde el Ente, en el discurso y el diseño de ese tipo de visitas se piensa la sostenibilidad, desde hacer visitas guiadas por género, incluyendo a Rodrigo Buenos para integrar a La Rivera y al Patio Gastronómico, o sea que esta...está en el ADN digamos.

¿Existen en curso proyectos turísticos en el marco de la Sostenibilidad Ambiental? En caso de respuesta afirmativa ¿Cuáles?

G: Si, son todos un poco de lo que te fui mencionando...También tené en cuenta que la sostenibilidad tiene alguna normativa respecto a la aparte ambiental, que ya supera a la media de todo el país. O sea que a veces estaría prohibido hacerlo directamente, o sea nosotros tenemos una normativa respecto a esto que es muy exigente, entonces en lo que es Argentina, si lo comparamos con Holanda seguramente ellos nos van a superar, pero lo que es Ciudad de Buenos Aires, ya tiene *per sé* una normativa que hace que la vara este muy alta respecto a lo que sucede en el país.