



UNIVERSIDAD
EMPRESARIAL
SIGLO 21

Tesis Final de Grado

**Propuesta de un sistema de categorización
en base a la sostenibilidad de las prácticas
de establecimientos que brindan servicios de alojamiento**

Alumno: Gabriel Rassow

Legajo: HTL00038

Año: 2012

RESUMEN EJECUTIVO

Palabras claves: sostenibilidad, categorización, alojamiento, competitividad, Provincia de Córdoba.

La presente tesis de grado tiene como objetivo el planteo de una propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento en la Provincia de Córdoba. Dicho sistema, paralelo al sistema de categorización legal vigente, propone tres categorías, asignando “estrellas verdes” en función del desempeño de estándares preestablecidos cubriendo los aspectos económico, social y ambiental que el desarrollo sostenible implica. En una primera instancia se procedió a investigar y analizar sistemas de categorización de hotelería sostenible exitosos a nivel mundial y a identificar tales prácticas en la provincia. Posteriormente se describió el efecto del desempeño sostenible sobre la competitividad y se evaluaron los posibles organismos ejecutores. Finalmente, se procedió al planteo del sistema de categorización y se desarrollaron potenciales indicadores de gestión y oportunidades de mejora para el mismo.

ABSTRACT

Keywords: sustainability, classification, lodge, competitiveness, Province of Córdoba

This thesis aims to propose a classification system based on the sustainability of the practices in the lodging sector in the province of Córdoba. The system consists of three categories, assigning “green stars” according to the performance of established standards, which cover economic, social and environmental aspects. To start with, an investigation was held in order to identify and to analyze worldly recognized classification systems in the hospitality industry based on sustainability. Besides, sustainable practices were identified in Córdoba’s hospitality sector. Subsequently, described the impact of sustainable performance on the competitiveness and assessed potential executing organizations. Finally, proceed to elaborate the classification system and developed management indicators and suggested improvement opportunities.

SUMARIO

RESUMEN EJECUTIVO	2
ABSTRACT.....	3
SUMARIO	4
ÍNDICE DE FIGURAS Y TABLAS	7
INTRODUCCIÓN	9
OBJETIVOS	12
Objetivo general:.....	13
Objetivos específicos:	13
MARCO TEÓRICO.....	14
1. Turismo	15
2. Sostenibilidad y Turismo	15
3. Prácticas hoteleras sostenibles	17
3.1 Dimensión Ambiental	19
3.2 Dimensión Económica y Social	24
4. Sistema de categorización.....	27
5. Certificación.....	28
6. Ventaja Competitiva	34
6.2 Hotelería sostenible y competitividad.....	35
METODOLOGÍA	37
ANTECEDENTES	41
1. Gestión ambiental en el ámbito hotelero.....	42
1.1 Energía	42

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

1.2. Agua.....	45
1.3. Gestión Ambiental: Residuos.....	47
2. Sistemas de categorización y certificación hoteleros a nivel mundial.....	49
2.1 Green Globe 21	49
2.2 The Green Key	52
2.3 Certificación para la Sostenibilidad Turística (C.S.T).....	53
DIAGNÓSTICO	56
1. Hotelería sostenible en la Provincia de Córdoba	57
1.2 Los efectos sobre la competitividad.....	60
2. Análisis del potencial organismo implementador.....	63
del sistema de categorización.....	63
2.1 Análisis de ventajas y desventajas del I.A.R.S.E.....	63
2.2 Análisis de ventajas y desventaja de la Agencia Córdoba Turismo	65
2.3 Análisis de ventajas y desventajas de la Secretaría de Ambiente de la Provincia de Córdoba	67
PROPUESTA DEL SISTEMA DE CATEGORIZACIÓN	70
1.Introducción	71
2.Objetivo:	71
3.Organismos involucrados:	72
4. ¿A quién va dirigido?.....	72
5. Características del sistema de categorización:	72
6. Proceso de Categorización.....	74
6.1 Mantenimiento de la categoría obtenida	74

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

6.2 Recategorización	75
7. Beneficios de la categorización:	76
8 .Gestión de la Energía	77
9. Gestión del Agua.....	80
10. Gestión de Residuos.....	83
11. Compras	85
12. Comunidad local y protección del lugar de destino	87
13. Indicadores de gestión.....	90
13.1 Indicadores del nivel de interés y aceptación del sistema de categorización propuesto.....	90
13.2 Indicadores inherentes al análisis desempeño del sistema de categorización..	91
14. Oportunidades de mejora	94
CONCLUSIONES DEL TRABAJO FINAL DE GRADO	95
BIBLIOGRAFÍA	98
Textos.....	99
e-Books/ e-Papers	100
Sitios Web.....	101

ÍNDICE DE FIGURAS Y TABLAS

<i>Figura 1: Dimensiones de sostenibilidad de una práctica hotelera.....</i>	19
<i>Figura 2: Ventajas y desventajas de un programa de certificación basado en el desempeño.....</i>	30
<i>Figura 3: Ventajas y desventajas de un programa de certificación basado en el desempeño.....</i>	31
<i>Figura 4: Preguntas enviadas vía mail.....</i>	39
<i>Figura 5: ¿Por qué el hotel debería preocuparse de su consumo energético?.....</i>	42
<i>Figura 6: Distribución del consumo energético de acuerdo a la Comisión Europea de Energía.....</i>	44
<i>Figura 7: Distribución del consumo de agua.....</i>	45
<i>Figura 8: Logos en función de la categoría.....</i>	51
<i>Figura 9: Logo de The Green Key.....</i>	53
<i>Figura 10: Logo del C.S.T en el caso que haya sido categorizado con 4 hojas.....</i>	54
<i>Figura 11: Distintas categorías del sistema de categorización Estrellas Verdes.....</i>	73
<i>Figura 12: Proceso de categorización del sistema de categorización Estrellas Verdes.....</i>	76
<i>Tabla 1: Parámetros de eficiencia energética en hoteles.....</i>	43
<i>Tabla 2: Parámetros de consumo de agua en hoteles.....</i>	46
<i>Tabla 3: Esquema del Reporte de Sostenibilidad Anual.....</i>	75
<i>Tabla 4: Preguntas para indagar en la gestión de la energía.....</i>	79
<i>Tabla 5: Preguntas para indagar en la gestión del agua.....</i>	82
<i>Tabla 6: Preguntas para indagar en la gestión de residuos.....</i>	84
<i>Tabla 7: Preguntas para indagar sobre compras.....</i>	86

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

Tabla 8: *Preguntas para indagar sobre la comunidad local y la protección del lugar de destino*..... 89

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

INTRODUCCIÓN

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

Sin dudas, el turismo como actividad económica, generadora de 258 millones de empleos y del 9,1% del PIB (World Tourism and Travel Council, 2011), es un importante motor del desarrollo mundial. No obstante, el modelo de desarrollo vigente trajo aparejado consecuencias imprevistas, entre ellas el deterioro de los recursos turísticos naturales y culturales, y la segregación de las comunidades locales.

El papel de la hotelería a nivel global, como parte integrante de la oferta turística de los destinos, evidencia su responsabilidad parcial frente a estas consecuencias no deseadas. Por tal motivo, la incorporación de criterios de sostenibilidad ambiental, económica y social en la gestión hotelera son necesarios para garantizar la viabilidad de la actividad logrando una experiencia satisfactoria para los huéspedes, aumentando el respaldo de las comunidades locales y en efecto, la rentabilidad a largo plazo. Vale decir que la aplicabilidad de prácticas sostenibles no se reduce a establecimientos comúnmente denominados *eco turísticos*, más bien involucran a todas las tipologías de alojamiento independientemente de su escala.

Para alcanzar el máximo potencial de los beneficios mencionados, es necesario que la hotelería sostenible pase a ser de una buena idea llena de imprecisiones a un conjunto de herramientas y estándares claros y preestablecidos. Implica ir más allá de la conceptualización en dirección a la codificación y es aquí donde las propuestas de certificación sostenible adquieren un papel relevante.

Tal como lo fue hace unos años certificar la calidad de servicio, hoy en día, el hecho de certificar desde el punto de vista medioambiental y social es un elemento diferenciador para los huéspedes que son cada día más conscientes del impacto que

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

tienen sus viajes y además incentiva al desarrollo sostenible del sector hotelero en general.

Si bien a nivel internacional se han generado un número importante de sistemas de certificación/categorización sostenibles, la realidad es que a nivel local, Provincia de Córdoba, no se ha avanzado en el tema a pesar de haberse planteado un Plan Estratégico de Turismo Sustentable desde el año 2005.

En efecto, dada la creciente consolidación de la Provincia como destino turístico y con ánimos de fomentar el desarrollo sostenible de la actividad, se pretende crear una propuesta de sistema de categorización hotelero en base a la sostenibilidad de sus prácticas. Dicha categorización será independiente de la modalidad de alojamiento y su categoría indicada por el Decreto 1359/00.

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

OBJETIVOS

Objetivo general:

- Diseñar una propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento para la Provincia de Córdoba, generando un nuevo estándar de competitividad.

Objetivos específicos:

Objetivos de indagación:

- Identificar antecedentes de sistemas de categorización/certificación de alojamientos en base a prácticas sostenibles exitosos a nivel mundial.
- Analizar si la Provincia de Córdoba promueve el desarrollo sostenible del sector hotelero y si existen alojamientos en la Provincia de Córdoba que llevan a cabo prácticas sostenibles
- Detectar cómo el desempeño sostenible favorece la competitividad de los establecimientos que brindan servicios de alojamiento

Objetivos de aplicación:

- Evaluar posibles organismos ejecutores del sistema de categorización propuesto
- Plantear el sistema de categorización en base a criterios de desempeño sostenible
- Desarrollar posibles indicadores de gestión para el sistema de categorización y oportunidades de mejora para el mismo.

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

MARCO TEÓRICO

1. Turismo

La Organización Mundial del Turismo (1998), en adelante OMT, define turismo como “las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros motivos” (pág.9).

2. Sostenibilidad y Turismo

Los primeros indicios del término sostenibilidad se dieron en el año 1972 cuando se celebra la Conferencia sobre el Medio Humano en Estocolmo, la cual en su declaración “atenta a la necesidad de un criterio y unos principios comunes que ofrezcan a los pueblos del mundo inspiración y guía para preservar y mejorar el medio humano”. (Organización de Naciones Unidas, 1972, pág. 3)

En 1987, la Comisión Mundial para el Medio Ambiente y el Desarrollo de la Organización de las Naciones Unidas (en adelante ONU) presenta un informe socio-económico denominado *Our Common Future*, mayormente reconocido como el Informe Brundtland, dado que fue presidida por la doctora Gro Harlem Brundtland. En este reporte se define como desarrollo sostenible “aquel que satisface las necesidades del presente sin comprometer las necesidades de las futuras generaciones” (ONU, 1987, pág. 5), quedando en evidencia la responsabilidad intergeneracional que implica el desarrollo.

A partir del precedente que significó Brundtland, nuevas concepciones de desarrollo sustentable fueron surgiendo pero principalmente enfocadas en los aspectos ecológicos. Sin embargo, en 1992 en Río de Janeiro, la ONU presentó en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, el

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

Programa 21 en el cual los aspectos económicos y socio-culturales quedan incorporados a la noción de sostenibilidad.

En 2002 en la Conferencia Mundial sobre Desarrollo Sostenible en Johannesburgo se reafirmó la importancia del desarrollo sostenible en la Agenda Internacional, al mismo tiempo que se agregaron la justicia social y la lucha contra la pobreza como factores a tener en cuenta. Otro dato no menor es que el período 2005-2014 la ONU lo declaró como la “Década de la Educación para el Desarrollo Sostenible”. (Philip, Legrand, & Chen, 2009)

Dado que el desarrollo sostenible implica el compromiso de todos los sectores económicos, la actividad turística no puede estar exenta, más teniendo en cuenta que es uno de los más importantes a nivel global, empleando a 258 millones de personas y generando alrededor del 9,1% del PIB mundial (World Tourism and Travel Council, 2011)

De acuerdo a la OMT (2005) los lineamientos para el desarrollo sostenible del turismo y las prácticas de gestión sostenible, son susceptibles de aplicación a todas las tipologías de turismo. Implica un equilibrio entre los aspectos ambientales, económicos y socioculturales del desarrollo turístico garantizando su viabilidad a largo plazo.

Por lo tanto, el turismo sostenible debe:

(OMT, 2005, págs. 9, 10)

- Dar un uso óptimo a los recursos ambientales que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.

- Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar sus activos culturales arquitectónicos y vivo y sus valores tradicionales, y contribuir al entendimiento y a la tolerancia intercultural.
- Asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los agentes unos beneficios socioeconómicos bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, y que contribuyan a la reducción de la pobreza.

Para el logro del turismo sostenible es necesario el involucramiento de todos los agentes del sector, al mismo tiempo que un seguimiento continuo de los impactos que permita introducir medidas preventivas y correctivas necesarias. Las acciones empleadas no deben ir en detrimento de la satisfacción de los turistas, al contrario, deben mantenerla elevada y fomentar las prácticas turísticas sostenibles a través de la concientización.

3. Prácticas hoteleras sostenibles

De acuerdo al Decreto 1359/00 de Alojamientos Turísticos de la Provincia de Córdoba, alojamiento es “aquel tipo de establecimiento en el cual se presta el servicio de alojamiento mediante contrato por un período no inferior a una pernoctación, pudiendo ofrecer otros servicios complementarios, siempre que las personas alojadas

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

no constituyan domicilio permanente en el establecimiento o inmueble en el que se presta el servicio de alojamiento”. (Provincia de Córdoba, 2000, pág. 1)

Una práctica hotelera sostenible puede definirse como “aquella operación hotelera que utiliza recursos de manera tal que los beneficios económicos, sociales y ambientales son maximizados y satisface las necesidades del presente, mientras se protege y mejora las oportunidades para las futuras generaciones.” (Philip, Legrand, & Chen, 2009, pág. 4)

Producto de su conceptualización, es necesario tener una visión sistémica y holística de cada una de las operaciones hoteleras a la hora de evaluar su sustentabilidad, considerando toda la cadena de valor que excede las fronteras del sistema del propio hotel.

El medioambiente constituye el entorno en el cual la organización opera y entabla una relación dialéctica. El establecimiento toma inputs del medio (como por ejemplo, comida, energía, gente con necesidad de empleo, clientes en búsqueda de experiencias), estos ingresan al sistema propiamente dicho, donde los procesa y en consecuencia, tenemos outputs deseables (clientes satisfechos, utilidades) y no deseables (residuos cloacales, acciones perjudiciales para la comunidad local). En la mayoría de los casos, los outputs no deseables no son objeto de preocupación ni ocupación, generando que llegue a un punto que el exceso de outputs no deseables produzcan un importante desequilibrio en el medioambiente que indefectiblemente lo afectará directa o indirectamente. (Kirk, 1996)

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

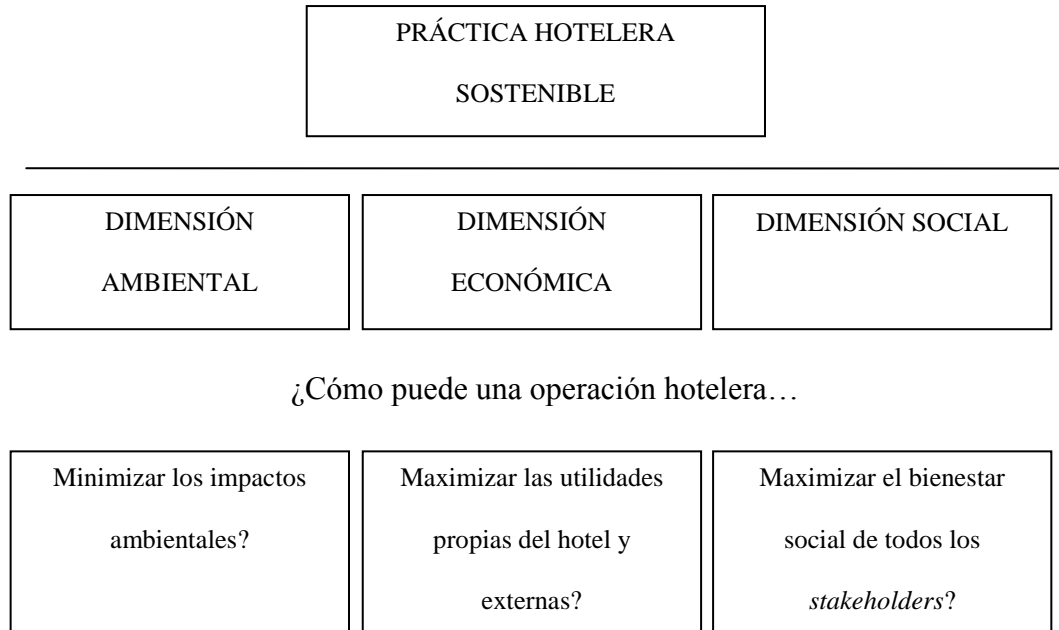


Figura 1: Dimensiones de sostenibilidad de una práctica hotelera (Philip et al, 2009, pág. 8)

3.1 Dimensión Ambiental

Hace referencia a que las prácticas hoteleras sean compatibles con el mantenimiento de los procesos biológicos.

Las operaciones tales como la construcción del hotel, su amueblamiento, el uso de energía, agua y la producción de desechos, entre otros, tienen un impacto en el ambiente. La evaluación de estos impactos antes, durante y después de las operaciones hoteleras se conoce como análisis del ciclo de vida – en adelante ACV. (Philip, Legrand, & Chen, 2009)

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

International Organization for Standardization, 2006, pág 33:

El Análisis de Ciclo de Vida es una técnica para determinar los aspectos ambientales e impactos potenciales asociados a un producto: compilando un inventario de las entradas y salidas relevantes del sistema; evaluando los impactos ambientales potenciales asociados a esas entradas y salidas, e interpretando los resultados de las fases de inventario e impacto en relación con los objetivos del estudio

El principal objetivo es minimizar todas las prácticas que puedan afectar adversamente el uso y goce de recursos naturales del planeta tanto de las presentes como futuras generaciones.

3.1.1 Dimensión Ambiental: Energía

3.1.1.1 Gestión sostenible de la energía

Gestionar sosteniblemente la energía implica buscar alternativas de reducción de su consumo y costo, sin afectar la satisfacción del huésped. Las acciones llevadas a cabo por el hotel no pueden ser percibidas como una disminución de confort, salvo que se cuente con el consentimiento de los mismos. (Kirk, 1996)

La OMT (2010), recomienda aplicar tres conjuntos de soluciones para lograr tal fin. El primero consiste en la *gestión energética* que comprende una serie acciones relacionadas con las políticas energéticas del hotel así como también las de involucramiento del personal y los huéspedes para la conservación de la energía. El segundo implica la *reducción de las necesidades de climatización del hotel* con

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

soluciones técnicas para la renovación del edificio con el fin de reducir el consumo energético para la calefacción y aire acondicionado. Por último, *eficiencia del equipamiento* cuyas soluciones técnicas tiene como objetivo mejorar la eficiencia de cada uno de los equipos del hotel ya sea con una mejor utilización o su reemplazo.

Con respecto a los costos de inversión de aplicar las acciones anteriormente mencionadas, Kirk (1996) las clasifica en:

- Muy bajos: Programas de concientización tanto del staff como de los huéspedes
- Bajos: Controlar que los equipos y los sistemas del hotel estén en funcionamiento de acuerdo a la ocupación actual del hotel.
- Medios: Mantenimiento de los equipos para asegurarse que estén funcionando a la mayor eficiencia a través de controles rigurosos, cambios de equipo o elementos de los mismos con nuevas tecnologías
- Altos: Inversión en sistemas de recuperación de calor y nuevos equipos con tecnologías complejas.
- Muy altos: Inversión en energías alternativas

Identificar el perfil energético del establecimiento

Como primer paso para gestionar sosteniblemente la energía del hotel es necesario llevar a cabo una auditoría energética que consiste una revisión sistemática de cada combustible y el sistema de consumo de energía en el establecimiento. Se comienza con la recolección y análisis de toda la información que pueda afectar el consumo de energía e inspecciona la condición y el rendimiento de los sistemas existentes, las instalaciones, las actuales técnicas de gestión y cuentas de servicios públicos. Determinar el desempeño energético del hotel en general no

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

resulta un gran inconveniente, pero requiere mayor planeamiento e inversión si se desea conocer a mayor nivel de detalle cuáles son los equipos o los departamentos operativos que más consumen. El grado de detalle dicha auditoría va a depender de la ecuación costo- beneficio que realice el establecimiento. (Kirk, 1996)

La auditoría energética no persigue reducir el consumo de energía, más bien de gestionar su uso de manera tal que mantenga y, o mejore la experiencia de los huéspedes del hotel y la comodidad del trabajador. (Philip, Legrand, & Chen, 2009).

Desde el punto de vista de quién la desarrolla puede ser interna (empleado del hotel) o externa (consultora), no obstante es necesario que la misma sea lo más simple posible para que los encargados de implementar el control y las acciones correctivas entiendan de lo que se está hablando.

Establecer una política energética simple

Una vez realizada la auditoría energética como puntapié inicial, es vital establecer una política energética en la cual se delinee los objetivos y acciones por las cuales el hotel busca alcanzarlos. Además, es necesario responsabilizar a una persona o equipo de trabajo del hotel cuya labor sea gestionar la eficiencia energética.

Mejorar la gestión energética informando tanto a huéspedes como empleados

El propósito radica en concientizar al trabajador hotelero, independientemente de su rango jerárquico, sobre la importancia de la eficiencia energética propiciando mejores prácticas implicadas a sus respectivos puestos de trabajo.

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

Al mismo tiempo, informar al huésped sobre los usos recomendables de la climatización, iluminación, etc. aseguran el máximo ahorro energético y el éxito de la política energética.

3.1.2 Dimensión Ambiental: Agua

El sector de la hotelería y el turismo en general, presentan una serie de desafíos para la gestión de los suministros de agua. Los destinos turísticos más populares se encuentran en regiones con climas cálidos y escasez de precipitaciones, especialmente durante la temporada alta.

La afluencia anual de turistas aumenta la demanda de agua más allá de las necesidades normales de los residentes y la posibilidad de que las fuentes de agua locales las satisfagan. El servicio y compra de este recurso, y el vertido de aguas sucias se están volviendo cada vez más costosos. Esto último repercute en los márgenes de rentabilidad de los hoteles por ende es necesario tomar cartas en el asunto. (Philip, Legrand, & Chen, 2009).

Desde la perspectiva de los huéspedes, su uso es una parte integral de la experiencia global. En consecuencia, posibles restricciones en el servicio hídrico se traducirían en quejas. Mantener el confort adecuado debe ser central a la hora de establecer estrategias de gestión del agua.

Tal como ocurre con la gestión de la energía, es necesario implementar una auditoría para poder identificar cuál es el consumo actual y cuáles son las áreas clave de consumo de agua (Figura 7). Luego, se elabora un plan de gestión cuya meta es al menos alcanzar los estándares de la industria en materia de eficiencia en consumo (Tabla 2). Este plan no tendrá éxito si no se contempla una importante capacitación tanto de empleados como concientización de huéspedes.

3.2 Dimensión Económica y Social

La dimensión Económica tiene relación con el crecimiento eficiente, es decir, asegura el empleo y los niveles satisfactorios de renta, junto con un control sobre los costes y beneficios de los recursos, que garantiza la continuidad para generaciones futuras

Una empresa hotelera comprometida con una política sostenible apoya y participa en el desarrollo de economías locales (Mowforth & Munt, 2009)

Por otro lado, la dimensión Social constituye el impacto que tiene el establecimiento hotelero en la sociedad que opera. “El desarrollo tiene que ser compatible con la cultura y valores de las poblaciones locales, preservando la identidad de la comunidad” (OMT, 1980, pág. 24)

Un hotel involucrado desde el punto de vista de la sostenibilidad, hará participar a las comunidades locales, tendrá en cuenta sus derechos, los asuntos que les competen, en resumen, velará por el bienestar de los individuos y su comunidad. (Mowforth & Munt, 2009)

3.2.1 Proveedores: Compras

La compra y utilización de productos debe reflejar la política de sostenibilidad del hotel. Debe existir una política de compras en formato de manual en la cual se tomen no sólo se tomen en cuenta elementos como el precio, entrega, distribución, volumen, etc., sino que además, debe contemplar las consideraciones de carácter

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento ambiental y social. (Instituto Costarricense de Turismo , 1997). Operando de esta manera se logra la cadena de generación de valor del hotel sea más verde.

La organización International Tourism Partnership, (2010) estableció una lista de recomendaciones para alcanzar dicho objetivo, entre ellas se menciona:

- Realizar un estudio de todos los productos y servicios que compra el establecimiento e identifique otras alternativas más sostenibles.
- Adquirir productos cuyos procesos de producción, uso y eliminación sean los más sostenibles.
- Examinar la forma en la cual los proveedores eligen a sus propios proveedores para que así pueda desarrollar una cadena de producción totalmente sostenible.
- Comprar la mayor cantidad de productos locales y estacionales como sea posible.

El consumo de productos locales implica menos impacto ambiental a causa de logística de importar de otras regiones del mundo los mismos productos, sin dejar de considerar que genera un impacto económico positivo en las economías del lugar.

- Dar preferencia a productos de Comercio Justo o bienes con el sello ecológico cuando sea posible.
- Comprar productos en grandes cantidades para reducir el consumo de energía por transporte y la cantidad de empaques.
- Evitar fehacientemente la compra o venta de artículos hechos con especies protegidas o compradas.

3.2.2 *Comunicad local y protección del lugar de destino*

“La planificación del turismo y su desarrollo debe implicar a la población local [...] para que provea los mayores beneficios” (OMT, 1998, pág. 261).

La satisfacción de los residentes con el turismo es fundamental para la sostenibilidad de la actividad. Los establecimientos que brindan servicios de alojamiento, como parte integrante del mercado turístico, deben desde su perspectiva, tanto apoyar a la comunidad como proteger el lugar de destino.

Comunidad local se refiere a aquellas poblaciones o grupos sociales que viven cerca del sitio donde está ubicado el hotel, o bien aquellos que por su ubicación pueden establecer un tipo de contacto con el mismo. Si la población local es muy grande, es necesario establecer relaciones con grupos específicos de dicha comunidad. (Instituto Costarricense de Turismo , 1997)

La International Tourism Partnership (2010) sugiere:

- Emplear la mayor cantidad de mano de obra local y capacitarlos no sólo para puestos operativos sino también para puestos gerenciales. Deben ser retribuidos con un salario digno y estabilidad en el empleo, invitando la precarización laboral
- Tener en cuenta las necesidades de los empleados y de las personas de la comunidad siempre respetando su cultura, tradiciones y patrimonio.
- Identificar formas en las cuales el hotel puede beneficiar a la comunidad ya sea apoyando negocios relacionados con el turismo local, fomentando emprendimientos dedicados a proveer de insumos/servicios al establecimiento. Este apoyo puede estar representado en términos de recursos humanos, económicos y técnicos.

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

- Motivar a los empleados para que se involucren con su comunidad ya sea con proyectos de voluntariado para la conservación de la naturaleza, el patrimonio cultura y reducción de la pobreza.
- Promover la cultura y el patrimonio local por medio de la venta de productos, arte y artesanías de la comunidad de su hotel. Informar a los huéspedes listas de productos/ servicios que deben evitar ya sea por su ilegalidad o por estar en contra de las costumbres locales.
- Educar a huéspedes y gente de la comunidad sobre las diferentes culturas y comportamientos aceptables para evitar confrontaciones entre ambos.
- Involucrarse en las actividades desarrolladas por el ente público de turismo en el desarrollo y promoción del destino, siguiendo siempre lineamientos de sostenibilidad. En el caso que no se presenten, incluirlos.

4. Sistema de categorización

Un sistema de categorización de alojamientos permite clasificar y certificar los establecimientos en distintas clases/categorías, en función de características previamente establecidas (basado Diccionario de la Real Academia Española, 2010). Por ejemplo, el Decreto 1359/00 de Alojamientos Turísticos de la Provincia de Córdoba (2000) tiene en cuenta los siguientes parámetros a la hora de la categorización de los establecimientos que brindan servicios de alojamiento:

- Características de los servicios ofrecidos.
- Características constructivas del objeto.

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

- Características dimensionales de los sectores identificados como componentes del objeto.
- Equipamiento básico ofrecido.
- Servicios técnicos ofrecidos.
- Localización del establecimiento.
- Calidad de servicios ofrecidos.

Las distintas categorías pueden estar simbolizadas en formato de estrellas, diamantes, letras, términos, etc. las cuáles dan una expectativa de calidad de servicio e instalaciones a los potenciales huéspedes. Sin embargo, al no existir un sistema de categorización mundial estandarizado (cada país, provincia o municipio tiene el propio) muchas expectativas se ven distorsionadas en función del lugar de origen del turista.

Si bien está establecido un sistema de categorización normado por el sector público en cada destino, co-existen con sistemas desarrollados por iniciativa privada.

5. Certificación

“Se refiere al procedimiento mediante el cual un tercero, el certificador, posterior a una auditoría, da garantía escrita que un sistema, proceso, persona, producto, o servicio guardan conformidad con una serie de requerimientos específicos, de acuerdo a estándares o a un marco de referencia” (Philip, Legrand, & Chen, 2009, pág. 140)

Respecto al ámbito turístico, las certificaciones se han basado en la medición de la satisfacción del visitante/huésped desde el punto de vista de la calidad y precio, y salud y seguridad. Sin embargo, los programas de certificación recientes, han

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

agregado una tercera categoría, comenzado a medir su satisfacción, en términos de sustentabilidad teniendo en cuenta los impactos económicos, sociales y ambientales.

El inconveniente de haber incorporado esta tercera categoría, radica en el hecho que no existe aún un acuerdo internacional sobre determinados aspectos/definiciones/alcances que la integran. Más teniendo en cuenta que muchos impactos económicos, sociales y ambientales repercuten en la satisfacción de manera más indirecta y a largo plazo que precio y calidad

El criterio de certificación puede basarse:

- *en el proceso*, utilizando un sistema de gestión ambiental (en adelante SGA), “Es la parte del sistema de administración general que incluye estructura, planificación, actividades, responsabilidades, prácticas, procedimientos, procesos y recursos de una organización para desarrollar, poner en práctica, alcanzar, revisar y mantener la política ambiental” (Cascio, Woodside, & Mitchell, 1996, pág. 6)
- *o en el desempeño*, siguiendo criterios ambientales, económicos y sociales preestablecidos (estándares)
- imitando las mejores prácticas (benchmarking).

También es posible, y en la actualidad con mayor frecuencia, encontrar un criterio de certificación mixto potenciando las ventajas y mitigando las desventajas de ambos. (Honey, 2002)

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

Ventajas y desventajas de un programa de certificación basado en el desempeño

Ventajas

- Miden resultados, en efecto, pueden promover el desarrollo sustentable;
- Son menos costosos que los de proceso y pueden aplicarse a pequeños y medianos negocios;
- Pueden incluir check lists, herramientas inteligibles tanto a negocios como consumidores;
- Permiten comparar negocios y/o productos;
- Generalmente incluye a los stakeholders;
- Pueden medir el desempeño dentro y fuera del negocio e incluyen criterios ambientales, sociales y económicos ;
- Programas que incluyen diferentes niveles, incentivan la competencia y la mejora continua.

Desventajas

- Número importante de criterios y estándares son de carácter cualitativo y subjetivo por lo que dificulta su medición y pueden ser imprecisos;
- Muchos objetivos de sustentabilidad no han sido definidos;
- No hay aún un acuerdo respecto del abordaje metodológico para medir, por ejemplo los impactos positivos y negativos en las comunidades residentes.

Figura 2: Ventajas y desventajas de un programa de certificación basado en el desempeño (Honey, 2002, pág. 56)

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

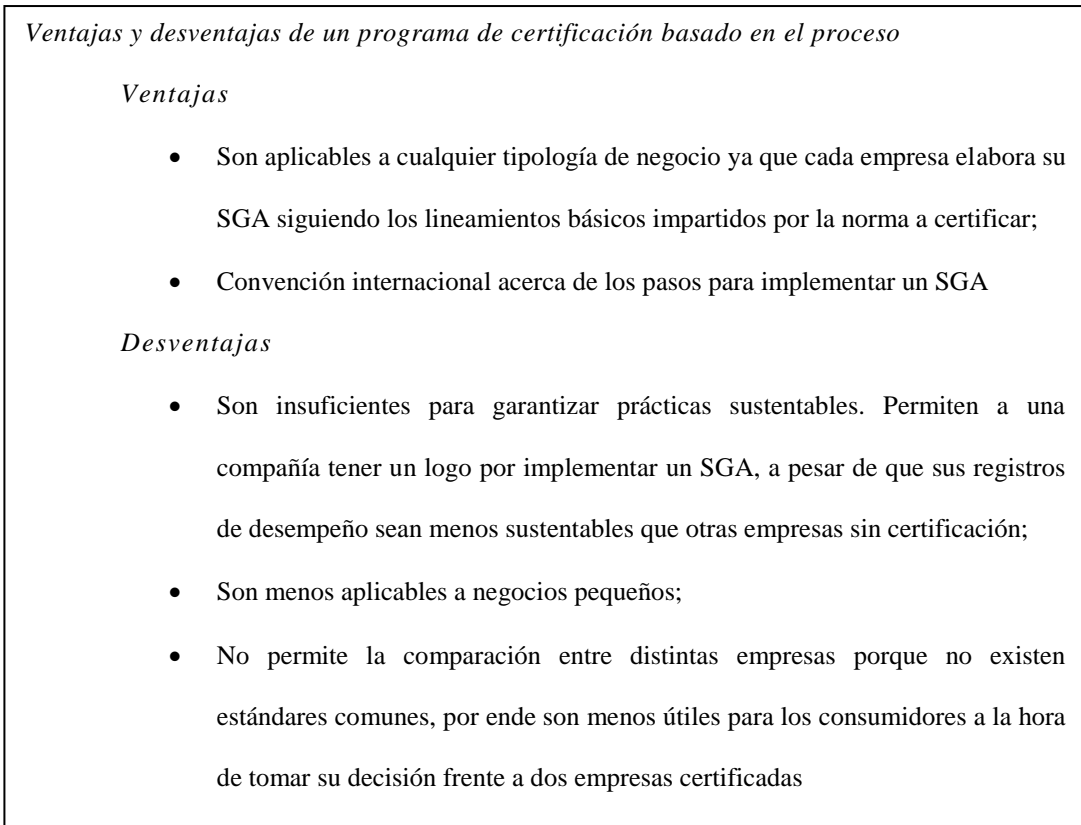


Figura 3: Ventajas y desventajas de un programa de certificación basado en el desempeño (Honey, 2002, pág. 53)

Como se mencionó con anterioridad, a la hora de desarrollar un programa de categorización es necesario establecer estándares o, lo que es lo mismo, criterios preestablecidos. Existen tres clases: prescriptivos, de desempeño y de sistema de gestión.

Los *prescriptivos* describen la manera de alcanzar las características requeridas, prescribiendo como un producto debe ser hecho o usado, o como un proceso puede ser alcanzado

Los *de desempeño* indican las características finales a alcanzar. Ejemplo: Todas las luces de cada habitación deben apagarse automáticamente cuando los huéspedes no se encuentran o se retiran de la misma

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

Los *de sistema de gestión* especifican los elementos y procesos de un modelo de sistema de gestión. Los más reconocidos a nivel mundial son ISO 9000 para un sistema de gestión de calidad e ISO 14000 para un SGA. (Honey, 2002)

Los estándares determinan el nivel mínimo y máximo aceptable para un determinado indicador. “Un indicador es una medida cuantitativa sobre algún aspecto que constituye una guía para la toma de decisiones” (Oficina de Gestión de la Calidad de la Universidad Miguel Hernández, 2010, pág. 26)

Cualquier indicador deber reunir las siguientes características:

- Deben ser siempre fáciles de capturar.
- Deben enunciarse con objetividad y de la forma más sencilla posible.
- Deben resultar relevantes para la toma de decisiones.
- No deben implicar un elevado grado de dificultad en su interpretación.
- Los términos usados en el indicador que puedan inducir a dudas, o sean susceptibles de diferentes interpretaciones, deben ser definidos para que todos los profesionales entiendan y midan lo mismo y de idéntica forma.
- Deben ser susceptibles de comparación a largo plazo

Desde el punto de vista de la sostenibilidad, la elaboración de indicadores plantea ciertas dificultades metodológicas, especialmente, la selección de variables explicativas del grado de sostenibilidad del proceso de desarrollo y el establecimiento de umbrales de referencia que permitan interpretar en qué medida cada variable cumple con los principios del desarrollo sostenible. La determinación de dichos

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

umbrales no puede fundamentarse exclusivamente en un criterio científico-técnico, a pesar de que algunos valores de referencia están regulados en normativas ambientales o son el resultado de mediciones técnicas objetivas si no que deben contemplar la percepción de la población local e, incluso, de la demanda turística. (Rebollo, 2008)

En el año 2004, la OMT publicó el libro titulado ‘Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos. Guía práctica’ el cuál propone un abordaje al por etapas para lograr la correcta construcción de indicadores y aconseja incluir los siguientes temas básicos:

- Satisfacción local con el turismo
- Efectos del turismo en las comunidades
- Satisfacción del turista
- Estacionalidad
- Beneficios económicos del turismo
- Gestión energética
- Uso y conservación del agua
- Calidad del agua potable
- Gestión de residuos
- Control de aguas fecales
- Ordenación del territorio
- Control estadístico de llegadas de turistas y densidad

El hotel, como parte integrante de un destino turístico y desde su perspectiva, es capaz de gestionar prácticamente todos los temas básicos anteriormente mencionados a través de correctas prácticas.

5.1 Certificación voluntaria y obligatoria

La certificación obligatoria implica que existe alguna exigencia gubernamental para que la empresa pueda operar, mientras que la certificación voluntaria, tal como indica el término, la empresa elige por motus proprio certificar para acceder a nuevos mercados, negocios, lograr cierta ventaja competitiva, entre otros motivos. (Honey, 2002)

6. Ventaja Competitiva

Según Michael Porter (1980) “la base del desempeño sobre el promedio dentro de una industria es la ventaja competitiva sostenible” (pág.83). Una empresa posee una ventaja competitiva cuando tiene alguna característica diferencial respecto de sus competidores, que le confiere la capacidad para alcanzar unos rendimientos superiores a ellos, de manera sostenible en el tiempo; de lo contrario se convierte en una ventaja comparativa.

Puede deberse tanto a una buena imagen, a una prestación original de un producto, a los recursos humanos, a una ubicación privilegiada, entre otros.

6.1 Selección de la ventaja competitiva

Una empresa puede contar con varias ventajas competitivas, sin embargo, debe elegir cuál o cuáles van a utilizar para su estrategia de posicionamiento. Focalizándose en un número limitado de ventajas asegura mayor efectividad y respuesta del mercado meta. Para ello es necesario evaluar si la ventaja competitiva es:

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

- *Importante*: cuando la diferencia ofrece un beneficio muy valioso para los compradores que tiene en la mira.
- *Distintiva*: cuando la competencia no ofrece dicha diferencia, o la empresa la puede ofrecer de manera distintiva.
- *Superior*: cuando la diferencia es superior a otras formas mediante las cuales los clientes obtienen el mismo beneficio.
- *Comunicable*: cuando la diferencia se puede comunicar a los compradores y les resulta visible.
- *Preferente*: cuando la competencia no puede copiar fácilmente la diferencia.
- *Asequible*: cuando los compradores tienen capacidad de pagar la diferencia.
- *Rentable*: cuando la empresa puede introducir la diferencia en forma rentable. (Porter, 1980, pág. 84)

6.2 Hotelería sostenible y competitividad

Entre los beneficios potenciales de aplicar prácticas sostenibles podemos encontrar (Berns, y otros, 2009, pág. 22):

- Mejor imagen corporativa que puede traducirse en un aumento del poder en la fijación de los precios.
- Mayor eficiencia operacional, mejor utilización de los recursos, menores costos e impuestos.
- Aumenta la posibilidad de atraer, retener y motivar a empleados, lo cual se traduce en un incremento de su productividad.
- Incremento de la satisfacción y lealtad de los huéspedes.

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

- Mayor posibilidad de ingresar a nuevos mercados.
- Mejor facilidad de acceso a crédito, financiamiento a través de organismos públicos y privados que apoyen el desarrollo sostenible.

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

METODOLOGÍA

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

La Metodología comprende una serie de etapas lógicas y cronológicamente ordenadas a desarrollar con el fin de alcanzar los objetivos planteados. A continuación se presenta las herramientas utilizadas para alcanzar tal objetivo.

OBJETIVO 1: Identificar antecedentes de sistemas de categorización/certificación de alojamientos en base a prácticas sostenibles exitosos a nivel mundial

Para alcanzar dicho objetivo en una primera instancia, se recurrió a **libros académicos** (fuente de información secundaria) para identificar cuáles eran esos sistemas y se profundizó su descripción recurriendo a las **páginas web** de los respectivos programas de categorización/certificación (fuente de información primaria).

Habiendo descrito los sistemas más exitosos, se procedió a un análisis de los mismos que permitió identificar los factores de éxito a tener en cuenta para desarrollar la propuesta del sistema de categorización propio

OBJETIVO 2: Analizar si la Provincia de Córdoba promueve el desarrollo sostenible del sector hotelero y si existen alojamientos en la Provincia de Córdoba que llevan a cabo prácticas sostenibles

Para lograr este objetivo en primer lugar **se analizó el Decreto 1359/00** con el fin de detectar si en el sistema de categorización de alojamientos de la Provincia, están contemplados criterios de sostenibilidad. Al mismo tiempo se recurrió al **Plan Estratégico de Turismo Sustentable de Córdoba** donde se verificó si existen líneas de acción concretas en pos del desempeño sostenible del sector hotelero.

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

Por otro lado, con el fin de identificar los establecimientos en la Provincia de Córdoba que practican los fundamentos de la sostenibilidad se realizó un **cuestionario** con las siguientes preguntas de formato abierto que fue enviado por e-mail a 15 establecimientos de distintas clases y categorías. Se recibieron únicamente respuestas del Gerente General de Villa La Font Juan José Comba y de Mercedes E. Basile encargada de Administración del hotel Howard Johnson de Río Ceballos

<p>- ¿Su hotel lleva a cabo prácticas sostenibles?</p> <p>-En caso afirmativo: ¿Cuáles son dichas prácticas?</p> <p>-¿Cuál es la motivación para realizar dichas prácticas? ¿Le significa al establecimiento una ventaja competitiva?</p> <p>-¿Cree que su segmento meta las valora? ¿Por qué?</p>
--

Figura 4: Preguntas enviadas vía mail. Elaboración Propia

Las mismas preguntas pero en formato de entrevista se le realizó a Fabián G. Fábrega director de El Castillo, durante una visita al establecimiento el 28 de Junio de 2011.

OBJETIVO 3: Detectar cómo el desempeño sostenible favorece la competitividad de los establecimientos que brindan servicios de alojamiento.

A través del análisis de **textos académicos** y un **informe de la consultora Deloitte** se obtuvo la información de base que se contextualizó a la Provincia de Córdoba a través del cuestionario enviado a los establecimientos en donde se incluyeron preguntas que apuntaban a este resolver este objetivo

OBJETIVO 4: Evaluar posibles organismos ejecutores del sistema de categorización propuesto

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

Para evaluar los posibles organismos ejecutores se realizó un análisis comparativo de ventajas y desventajas de cada uno. Se buscó concretar **entrevista** en profundidad con aquellos analizados pero únicamente se concreto con Jimena Mercado, Directora del Área de Comunicaciones del I.A.R.S.E

OBJETIVO 5: Plantear el sistema de categorización en base a criterios de desempeño sostenible

Teniendo en cuenta el marco teórico, los factores de éxitos identificados con el análisis de los sistemas de categorización exitosos, la realidad de la Provincia de Córdoba y la determinación del organismo ejecutor del sistema se desarrolló un sistema de categorización.

OBJETIVO 6: Desarrollar posibles indicadores de gestión para el sistema de categorización y oportunidades de mejora para el mismo

Se desarrollaron indicadores de gestión identificando las variables más importantes para hacer el correcto seguimiento del sistema de categorización propuesto. Además se propusieron oportunidades de mejora en tres horizontes temporales: corto, mediano y largo plazo.

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

ANTECEDENTES

1. Gestión ambiental en el ámbito hotelero

1.1 Energía

Los establecimientos hoteleros utilizan una notable cantidad de energía para suministrar los servicios y el confort que ofrecen a sus huéspedes. Es por ello que los imperativos de control de la demanda y el ahorro de energía se convierten en compromisos que debe asumir el sector hotelero, donde existe todavía un gran potencial para el ahorro energético.

Por lo general, estos establecimientos no realizan un control riguroso del consumo energético, y en algunos casos no conocen al detalle las instalaciones energéticas del hotel. En efecto, aunque el consumo de energía es uno de los principales costes del establecimiento, buena parte de los hoteles presentan niveles de eficiencia energética relativamente bajos. (AVEN Agencia Valenciana de la Energía, 2010)

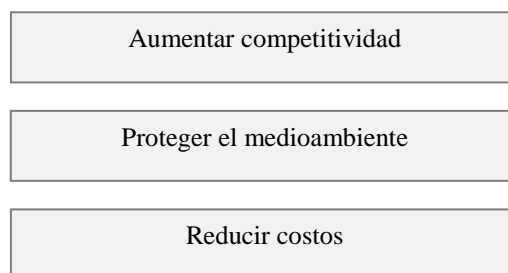


Figura 5: ¿Por qué el hotel debería preocuparse de su consumo energético? (OMT, 2010, pág. 5)

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

En la siguiente tabla se muestra una clasificación de los hoteles en función del grado de eficiencia energética, en la cual se observa el amplio margen de consumo que se puede presentar en un establecimiento.

Tabla 1

Parámetros de eficiencia energética en hoteles (AVEN Agencia Valenciana de la Energía, 2010)

PARÁMETROS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA EN HOTELES				
Relación de eficiencia	Excelente	Buena	Pobre	Deficiente
A) Hoteles grandes (más de 150 habitaciones) con aire acondicionado, calefacción, lavandería y piscina cubierta.				
Electricidad (kWh/m ² .año)	<165	165-200	200-250	>250
Combustible (kWh/m ² .año)	<200	200- 240	240-300	>300
TOTAL (kWh/m ² .año)	<365	365-440	440-550	>550
B) Hoteles de tamaño medio (50 a 150 habitaciones), sin lavandería con calefacción y aire acondicionado en algunas dependencias				
Electricidad (kWh/m ² .año)	<70	70-90	90-120	>120
Combustible (kWh/m ² .año)	<190	190-230	230-260	>260
TOTAL (kWh/m ² .año)	<260	260-320	320-380	>380
C) Hoteles de tamaño pequeño (menos de 50 habitaciones) sin lavandería, con calefacción y aire acondicionado en algunas dependencias.				
Electricidad (kWh/m ² .año)	<60	60-80	80-100	>100
Combustible (kWh/m ² .año)	<180	180-210	210-240	>240
TOTAL (kWh/m ² .año)	<240	240-290	290-340	>340

1.1.1 Distribución del consumo energético

La distribución del consumo energético de un establecimiento está supeditada a múltiples factores, como ser tamaño, localización, categoría, perfil del huésped, así como también las fuentes de energía disponibles.

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

A pesar que no hay una distribución estándar de consumo, distintos organismos (Energy Efficiency Office de Inglaterra, US Environmental Protection Agency de Estados Unidos y la Comisión Europea de Energía entre otros) buscan desarrollar un esquema de carácter indicativo que difieren poco entre ellos.

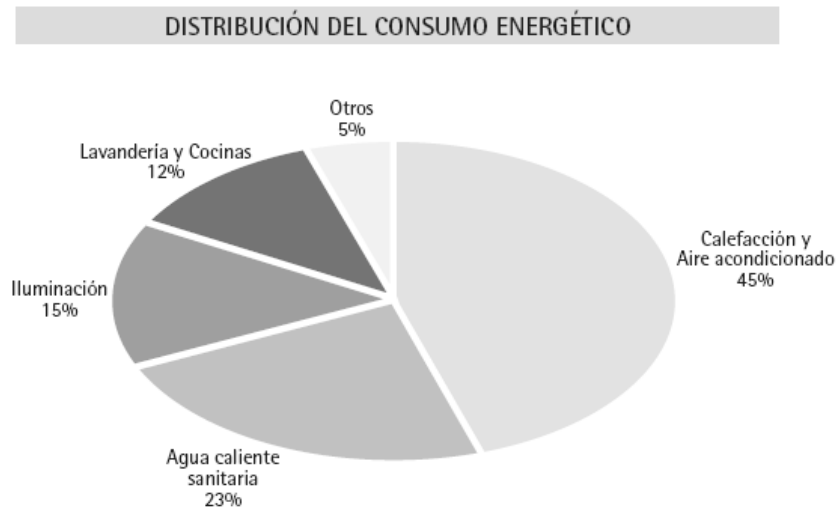


Figura 6: Distribución del consumo energético de acuerdo a la Comisión Europea de Energía (AVEN Agencia Valenciana de la Energía, 2010, pág. 30)

Como puede observarse, la partida de “Calefacción y Aire Acondicionado” es la principal demandante de energía de un hotel. En consecuencia la mayoría de las acciones tendientes a ahorrar energía deben dirigirse a la reducción del consumo en concepto de climatización.

1.2. Agua

Tal como se mencionó con anterioridad, detectar el nivel de consumo de agua así como también las áreas claves demandantes del recurso es de vital importancia para la correcta gestión del mismo.

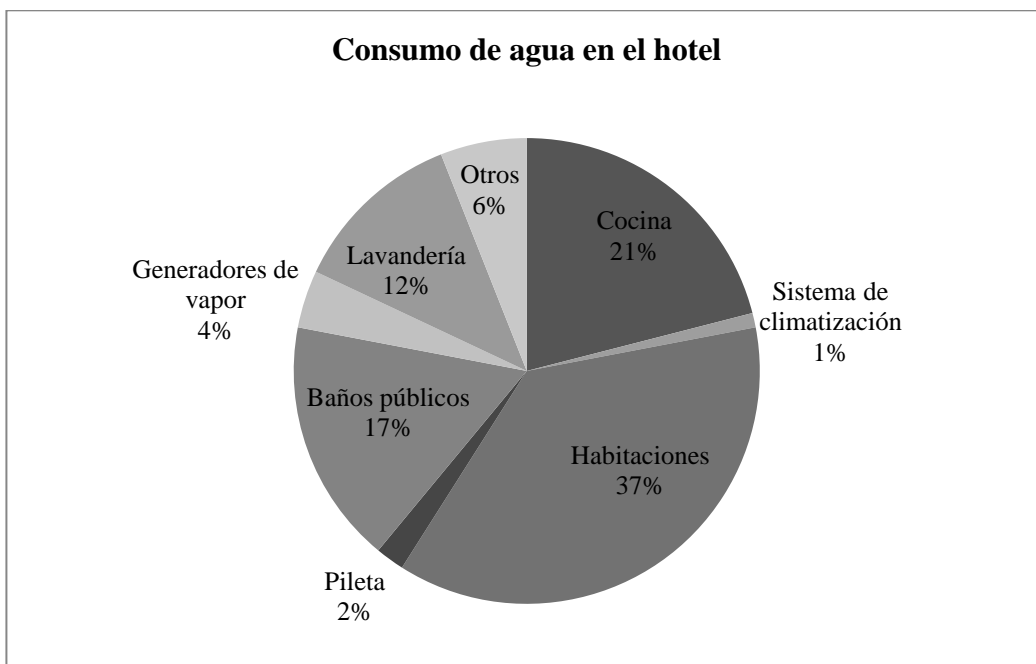


Figura 7: Distribución del consumo de agua (International Hotels Environment Initiative , 1993)

Es posible detectar que el principal consumo de agua se genera en las habitaciones, es decir, en un sector donde existe un elemento que no se puede controlar directamente: el huésped. En efecto, las políticas y acciones de concientización dirigidos a este resultan esenciales para el éxito de la gestión del recurso.

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

Tabla 2

Parámetros de consumo de agua en hoteles (Kirk, 1996)

PARÁMETROS DE CONSUMO DE AGUA EN HOTELES				
Relación de eficiencia	Excelente	Buena	Pobre	Deficiente
A) Hoteles grandes (más de 150 habitaciones) con aire acondicionado, calefacción, lavandería y piscina cubierta.				
TOTAL(m ³ .huésped.año)	<220	230-280	280-320	>320
B) Hoteles de tamaño medio (50 a 150 habitaciones), sin lavandería con calefacción y aire acondicionado en algunas dependencias				
TOTAL(m ³ .huésped.año)	<160	160-185	185-220	>220
C) Hoteles de tamaño pequeño (menos de 50 habitaciones) sin lavandería, con calefacción y aire acondicionado en algunas dependencias.				
TOTAL(m ³ .huésped.año)	<120	120-140	140-160	>160

Entre las recomendaciones impartidas por la International Tourism Partnership para un consumo de agua eficiente se pueden listar las siguientes: (International Tourism Partnership, 2010):

- Implementar ahorros inmediatos en el consumo a través de cambios en la rutina (por ejemplo, reduciendo los ciclos de lavado en la lavandería).
- Revisar constantemente que no haya goteras en las cisternas, los grifos y la tubería y que los tapones de los lavabos calcen bien.
- Instalar sensores y piezas para reducir el consumo de agua en las cocinas, los baños de huéspedes y los baños públicos.
- Usar sistemas para desviar y captar agua de lluvia para ser re-utilizada.
- Reducir el consumo de agua reciclando aguas grises para regar los jardines, lavar pisos y usar en los escusados, etc.

1.3. Gestión Ambiental: Residuos

Para la industria de la hospitalidad, los residuos generados por las operaciones diarias es un desafío permanente. Además de incurrir en los costos de eliminación de residuos, los hoteles tienen que asignar también espacio donde los residuos se almacenan.

De acuerdo a un estudio realizado por The Rosenthal Group (2008), una firma americana dedicada a la gestión de residuos, estima que un hotel de lujo genera 1,45 kilos de desecho por habitación por día y 1 kg por comida servida al día. Dicha cantidad se reduce a 700 gramos y 554 gramos respectivamente para hoteles de media categoría

Gran parte de los residuos generados en los hoteles se genera desde el interior de la cocina (restos de comida orgánica, envases, latas de aluminio, botellas de vidrio, corchos y aceites de cocina), o desde el departamento de limpieza (limpieza de materiales y envases de plástico). Los residuos no sólo se crea en las habitaciones, sino también en las zonas comunes, jardines del hotel (aceites de motor, pesticidas, pinturas y conservantes a la hierba y los recortes de cobertura) y oficinas (cartuchos de tóner, papel y cartón). (Ecotel, 2011).

Para los hoteles, una correcta estrategia de gestión de residuos, no sólo se traduce en una mayor eficiencia operativa, sino que también ayuda a conservar la energía y el agua; por ende disminuir costos. A medida que la industria está en condiciones de evaluar mejor su impacto ambiental, los hoteles son propensos a llegar a soluciones más creativas para la reducción de residuos.

La International Tourism Partnership (2010) recomienda:

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

- Identificar los diferentes tipos de desechos que produce su hotel (por ejemplo, vidrio, papel, plástico, aluminio y otros metales, aceites para cocinar, cartón y basura orgánica), cuáles departamentos son responsables de cada cosa y cómo se trata la basura actualmente. Concientizar al personal en la reducción de generación de desechos.
- Calcular el peso de la basura producida e identifique medidas para reducirla, reutilizarla y/o reciclarla.
- Diseñar un plan de manejo de los desechos con metas específicas de reducción, reutilización y reciclaje que deberán ser cumplidas en un tiempo determinado.
- Reducir la cantidad de empaques de los productos que se consumen en el establecimiento y tomar otras medidas similares para reducir la cantidad de desechos.
- Asegurarse que los desechos del sistema de tratamiento de aguas negras del hotel respeten los estándares de calidad de agua local, regional e internacional.
- Supervisar constantemente sus resultados, realizar reportes del progreso y tomar medidas correctivas si fuera necesario.

2. Sistemas de categorización y certificación hoteleros a nivel mundial

La industria de la hospitalidad comenzó a tomar consciencia sobre la sostenibilidad principios de los 90 con el Programa 21, en donde se incentiva a promover prácticas sostenibles por primera vez. Paralelamente, derivado de las demandas de los clientes por productos y servicios amigables con el medioambiente, en 1992, los CEO's de 12 cadenas multinacionales, incluidas Hilton International, Inter- Continental, Marriott, Accor y el Taj Group, fundaron la IHEI (International Hotels Environment Initiative) para aumentar la consciencia ambiental y establecer lineamientos válidos de desempeño responsable en la industria hotelera.

Debido a este incremento de conciencia ambiental y a la necesidad de diferenciación por parte de los hoteles, en los últimos 20 años se han desarrollado más de 100 programas de certificación de sostenibilidad -más de 50% originados en Europa -(Honey, 2002).

Entre los más importantes en el ámbito hotelero se encuentran: *The Green Key*, *Green Globe*, y C.S.T (Certificación para la Sostenibilidad Turística).

2.1 Green Globe 21

Green Globe 21 es un programa de certificación de escala global que tiene como objetivo promover el desarrollo sostenible de la actividad turística respondiendo directamente a los problemas ambientales que enfrenta el planeta. El mismo es aplicable a todos los rubros del ámbito turístico incluyendo el ámbito hotelero.

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

El programa fue lanzado en el año 1994 por la W.T.T.C y en una primera instancia era un sistema de certificación orientada a los procesos que fue evolucionando hasta convertirse en uno orientado al desempeño para el año 2000.

Dicho cambio respondió a las críticas por parte de algunos agentes del mercado turístico que cuestionaban el enfoque del sistema de categorización sumado al hecho de que el pago de una membresía de afiliado garantizaba el uso del logo *Green Globe* por más que el establecimiento no aplicase ninguna práctica sostenible.

Con ánimos de recuperar su reputación, en el año 1999 establece alianzas con universidades obteniendo así un respaldo académico serio.

En el año 2001 se establecieron tres categorías dentro del esquema:

- Afiliación: En una primera etapa, el establecimiento interesado puede aplicar para la afiliación que consiste en abonar una suma mensual para acceder al material de acceso restringido que posee *Green Globe* en su web. Esto permite al alojamiento tener una aproximación a las prácticas sostenibles de la actividad
- *Benchmarking*: En una segunda etapa, el establecimiento abonando un *fee* más elevado accede a información relacionada con el benchmarking de su rubro específico. Vale decir que aquí se accede a información de mejores prácticas pero con niveles de desempeño medidos bajo una misma metodología. Al mismo tiempo, el establecimiento enriquece la base de datos con datos propios de sus operaciones.
- Certificación: El establecimiento accede a la máxima categoría cuando a través de una auditoría on-site demuestra que sus operaciones están

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento sobre el desempeño promedio con respecto a la base de datos de benchmarking.

Para diferenciar las distintas categorías que accede el establecimiento se desarrollaron diferentes símbolos para las dos últimas categorías: el logo de GreenGlobe para *Benchmarking* y el logo de Green Globe 21 con un tick para el de Certificación.

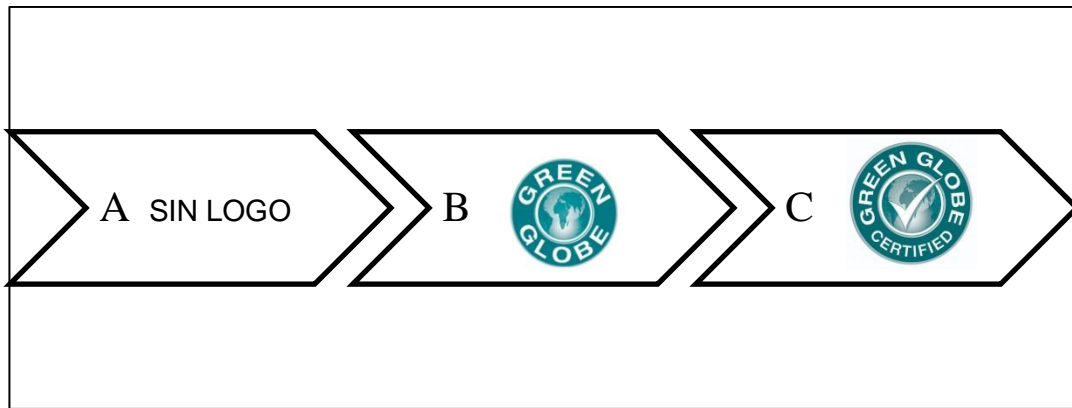


Figura 8: Logos en función de la categoría. Elaboración propia basado en Green Globe, 2012

Con respecto a los aspectos a evaluar, *Green Globe* cubre los siguientes criterios: Gestión Sostenible (políticas de gestión sostenible), Socioeconómico, Patrimonio Cultural y Medio Ambiente, otorgándole mayor importancia a este último. (Green Globe, 2012)

2.2 *The Green Key*

The Green Key es un programa de certificación de carácter voluntario que promueve el turismo sostenible y la prevención del cambio climático. Comenzó en Dinamarca en 1994 y en el año 2002 fue adoptado por la Federación Internacional para la Educación Ambiental (F.E.E en sus siglas en inglés) lo que implicó su expansión internacional. Está dirigido a hoteles, hostels, campings, centros de convenciones y resorts vacacionales

Fue uno de los primeros sistemas de certificación basado mayoritariamente en el desempeño cubriendo los aspectos (The Green Key, 2012):

- sistema de gestión ambiental
- involucramiento del personal
- concientización del huésped
- agua
- energía
- residuos
- lavado y limpieza
- áreas verdes y estacionamientos
- alimentos y bebidas

La particularidad que tiene sistema es que puede ser adoptado por organismos nacionales de cada país y pueden agregar hasta un 20% más de estándares de acuerdo su propia realidad.



Figura 9: Logo de *The Green Key* (The Green Key, 2012)

2.3 Certificación para la Sostenibilidad Turística (C.S.T)

El C.S.T es un sistema de categorización y certificación de Costa Rica para distintas empresas turísticas (hoteles, tour operadores y empresas de alquiler de vehículos). Su objetivo es medir el grado en que la operación de dichas empresas se aproxima al modelo de sostenibilidad previamente definido por el Instituto Costarricense de Turismo (I.C.T).

Fue desarrollado por Rodolfo Lizano y Marco Picado en 1995, sin embargo en 1997 salió la primera versión para establecimientos hoteleros. El mismo evalúa distintos ámbitos: entorno físico-biológico, planta de servicio, cliente y entorno socioeconómico. Para cada uno de estos aspectos se diseñaron, en forma de cuestionario, preguntas específicas que los propietarios de los establecimientos deben responder y al mismo tiempo un grupo auditor multidisciplinario realizan las inspecciones *on-site* pertinentes para asegurar la veracidad de las respuestas.

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

En función del porcentaje de cumplimiento de cada uno de los distintos ámbitos se le otorga un nivel al hotel que van de 0 (20% de cumplimiento) al 5, la máxima categoría (mayor al 60% del cumplimiento).

“El propósito fundamental del C.S.T consiste en mejorar la forma en que se utilizan los recursos naturales y sociales, se incentiva la participación activa de las comunidades locales, y a brindar un nuevo soporte para la competitividad del sector empresarial” (Instituto Costarricense de Turismo , 1997, pág. 8)



Figura 10: Logo del C.S.T en el caso que haya sido categorizado con 4 hojas (Instituto Costarricense de Turismo , 1997)

En función de lo investigado sobre los referentes en sistemas de categorización/certificación a nivel mundial en el ámbito hotelero, es posible detectar las siguientes consideraciones para el desarrollo del sistema de categorización a proponer:

- ❖ El sistema de categorización debería estar basado preferentemente en el desempeño que en la existencia de sistemas de gestión ISO, Sistemas de gestión ambiental.

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

- ❖ Al igual que la mayoría de los sistemas de certificación/categorización a nivel mundial debería ser de participación voluntaria
- ❖ Existencia de una serie de auditorías on-site para verificar la veracidad del cumplimiento de los estándares.
- ❖ Darle mucha importancia al desempeño ambiental sin descuidar los otros aspectos
- ❖ Desarrollar un logo característico
- ❖ Con el objetivo de fortalecer su reputación y confianza es necesario entablar relaciones con otras organizaciones ya sea académicas, de consultoría, ONG's, etc.
- ❖ Analizar la posibilidad de la expansión tanto a nivel de criterios como la aplicación del sistema en otras áreas geográficas.
- ❖ Determinar si el sistema será pago o gratuito

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

DIAGNÓSTICO

1. Hotelería sostenible en la Provincia de Córdoba

Actualmente en la Provincia de Córdoba se encuentran registrados 1.781 establecimientos que brindan servicios de alojamiento (Agencia Córdoba Turismo, 2011).

La categoría de los mismos se determina en función del cumplimiento de los requisitos planteados en el Decreto 1359: Ley de Alojamientos Turísticos de las Provincia de Córdoba, vigente desde el año 2000. Dichos requisitos son estrictamente edilicios, no se contemplan aspectos de calidad de servicios ni mucho menos de sostenibilidad salvo el siguiente estamento: “Todo establecimiento destinado a alojamiento turístico deberá contar con sistema de tratamiento de efluentes cloacales conforme a las normativas del Órgano competente, garantizando la preservación y/o protección de los recursos naturales del lugar (suelo y agua superficial y/o subterránea)” (Provincia de Córdoba, 2000, pág. 1).

Paralelamente, en el año 2005 se plantea el Plan Estratégico de Turismo Sustentable de la Provincia en el cuál dentro de sus Objetivos Generales se propone el desarrollo sostenible de la actividad: “El desarrollo con criterio de sustentabilidad conducirá al logro de una mejor calidad de vida de los habitantes ya que implica articular crecimiento económico, equidad social y equilibrio ecológico promoviendo la autogestión. Además contribuirá a potenciar la experiencia del turista y a conservar los sistemas ambientales de los cuales dependen tanto el medio receptor como los turistas” (Agencia Córdoba Turismo, 2005, pág. 19)

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

No obstante ello, dentro de sus programas de acción ni el de “Adecuación de la legislación turística” ni el de “Optimización de la calidad turística” se proponen acciones concretas para el desarrollo sostenible de la actividad hotelera.

A pesar de la no existencia de algún requisito legal ni de un proyecto por parte de la Agencia Córdoba Turismo para favorecer la hotelería sostenible, es posible encontrar establecimientos que persiguen la sostenibilidad de sus operaciones.

El pionero en este sentido es El Castillo, un hotel 5 estrellas situado en la localidad de Valle Hermoso que demostró que es posible ofrecer un servicio de lujo al mismo tiempo que se es sostenible y socialmente responsable.

Entre las prácticas destacadas se pueden destacar:

- contratación de personal local y su respectiva inversión en capacitación para el día del mañana aplicar cargos gerenciales
- adquisición de un sistema de aprovisionamiento de alimentos *Just in Time*, el cual minimiza las necesidades de refrigeración
- Equipos de aire acondicionado amigables con el medio ambiente (certificados)
- Reutilización del agua de lluvia recolectada
- Utilización de materiales nobles para la construcción, preferentemente reciclados

Otro establecimiento es Villa La Font, situado en Carlos Paz, que desde el desarrollo de su plan de negocios, contempló la gestión ambiental y busca convertirse un ícono de la sostenibilidad en esa localidad. Entre sus prácticas se pueden mencionar:

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

- Programa de recambio de lámparas incandescentes a bajo consumo y lámparas dicroicas por lámparas Pin Leds.
- Reciclado de agua de lluvia para el riego del parque.
- Reciclado del 100% del papel utilizado en el complejo y con ánimos de desarrollar un programa de concientización para todos los vecinos del barrio donde se encuentra el hotel para que lo tomen como centro de recolección de papeles para su subsiguiente venta y reinversión en reforestación con especies autóctonas en el barrio.
- Las habitaciones cuentan con disyuntores eléctricos evitando que cuando el huésped se retire del cuarto deje innecesariamente las luces y los aparatos de acondicionamiento encendidos
- A futuro: climatización de la piscina a través de paneles solares, separación de residuos sólidos.

En el caso del hotel Howard Johnson situado en la localidad de Río Ceballos, las condiciones del entorno, en este caso las constantes crisis hídricas que experimenta la ciudad, lo obligaron a gestionar eficientemente el recurso agua a través de un trabajo de concientización tanto de los empleados en sus actividades diarias como la de los huéspedes para incentivar su ahorro. Estos últimos saben que los blancos no se cambian todos los días para minimizar el uso de la lavandería, y que el agua de la piscina que usan es traída de otra zona. Igualmente, siempre se busca que esta gestión del recurso no repercuta negativamente en la experiencia del huésped durante su estadía.

1.2 Los efectos sobre la competitividad

La sostenibilidad como factor de competitividad en el ámbito hotelero, tuvo lugar en el año 2006 cuando se inaugura *IHotels*, una cadena hotelera de lujo amigable con el medioambiente creada por Barry Sternlicht, CEO de Starwood Capital Group. Desde ese momento, todas las cadenas planificaron programas para asegurar prácticas sostenibles para obtener alguna ventaja competitiva. (Deloitte, 2010).

Según un estudio de la consultora Deloitte (2010), demostró que al comienzo de la década pasada el concepto sostenibilidad, poseía poco reconocimiento por parte de los consumidores. Sin embargo, en una encuesta reciente¹ realizada por la misma consultora, en la mayoría de los países relevados, un 30% de ellos ahora compran teniendo en mente dicho concepto y otro 30% están conscientes de lo que sostenibilidad implica. Se estima que para 2015 precio, calidad, marca y conveniencia van a seguir siendo los atributos determinantes al momento de comprar, pero se agregará, y con creciente importancia, el de sostenibilidad.

Los hoteleros consultados de la Provincia de Córdoba coinciden en que ser sostenibles hoy en día, a pesar de no estar certificados, constituye un elemento diferenciador pero muy lejos de ser un determinante de compra para sus segmentos meta, sobre todo los argentinos. Los mismos consideran este aspecto como un plus en la percepción global de calidad una vez experimentado el servicio, siempre y cuando durante la experiencia del huésped se le brinde información y se lo concientice respecto a la sostenibilidad de sus prácticas.

¹ GMA/Deloitte Study, *Finding Green in today's global shoppers*

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

Por otro lado, afirman que ser sostenibles en algunos casos puede llegar a implicar sacrificios económicos elevados en el corto plazo, sobre todo en Argentina donde el costo de la tecnología es alto, pero que en el mediano y largo plazo aseguran que se beneficiarían de una minimización de los mismos.

En conclusión, por parte de la Provincia de Córdoba por más que exista una expresión de voluntad orientada a la sostenibilidad de la actividad hotelera la realidad es que no hay un proyecto concreto para alcanzar tal objetivo.

Si bien existen alojamientos que persiguen la sostenibilidad, la mayoría de sus prácticas están enfocadas a la dimensión ambiental particularmente en la gestión del agua y la energía debido a las dificultades de aprovisionamiento esos recursos en determinadas épocas del año y sus costos. Sin, embargo se están descuidando las dimensiones económica y social.

Al mismo tiempo, la dificultad de identificación de estos establecimientos en la Provincia demuestra que no existe ningún programa que los reconozca y los haga más visibles en el mercado.

El desarrollo de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de los establecimientos que brindan servicios de alojamiento por un lado permitirá a la Provincia:

- demostrar su compromiso por la sostenibilidad del sector a través de una propuesta puntual
- reconocer a aquellos alojamientos que practican la sostenibilidad ambiental y socio-económica. Esto aumentará la visibilidad de los mismos en el mercado turístico y en efecto, incentivará al resto a la

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento
categorización elevando a mediano plazo el nivel de desempeño sostenible general del sector hotelero de la Provincia.

No obstante, el hecho de la inexistencia de algún antecedente a nivel local de este proyecto implica analizar quién será el potencial organismo implementador, cuáles serán los criterios de categorización, a quién estará dirigido, cómo será la puesta en práctica, etc.

2. Análisis del potencial organismo implementador del sistema de categorización

El siguiente análisis busca determinar las ventajas y desventajas tanto del I.A.R.S.E (Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria) y la Agencia Córdoba Turismo como organismo implementador del sistema de categorización desarrollado.

2.1 Análisis de ventajas y desventajas del I.A.R.S.E

El Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (I.A.R.S.E) es una organización privada sin fines de lucro, con sede en la ciudad de Córdoba, cuya aspiración es constituirse un referente nacional en materia de responsabilidad social de las empresas. Fue fundado en el año 2002 con la misión de “promover y difundir el concepto y la práctica de la Responsabilidad Social Empresaria, para impulsar el desarrollo sustentable de Argentina” (Instituto Argentino de Responsabilidad Social, 2011)

Para cumplir con su misión, el I.A.R.S.E lleva adelante las siguientes actividades y servicios:

- Desarrollo y publicación de herramientas de gestión (más de 20 títulos publicados) Portal de noticias sobre RSE en el sitio www.iarse.org
- Edición de un boletín electrónico, de periodicidad quincenal
- Banco de Buenas Prácticas en RSE (nacionales e internacionales)
- Capacitación, acompañamiento y orientación para las empresas interesadas

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

- Capacitación y formación en RSE (Más de 50 workshops y conferencias promedio anuales)
- Cursos y talleres para docentes universitarios y periodistas
- *Travelling seminars* para empresarios y *networking*
- Apoyo y asistencia técnica a núcleos regionales de empresarios por la RSE

Ventajas de ser aplicado por el I.A.R.S.E:

- Posee el reconocimiento y apoyo de más de 110 importantes empresas nacionales y multinacionales, entre ellas LAN, Copa Airlines, Arcor, Philips, etc.
- Misión que persigue el desarrollo sostenible
- Trabajo en red con institutos de desarrollo sostenible y RSE de Latinoamérica y el mundo, como por ejemplo el instituto ETHOS de Brasil, el Programa Latinoamericano de RSE (PLARSE), la Red CSR 360 del BITC (Business in the Community – Reino Unido)
- Intención de empezar a especializar las prácticas de RSE y desarrollo sostenible en distintos rubros, entre ellos la hotelería
- Experiencia en asesoramiento y evaluación de reportes e indicadores de sostenibilidad. Miembro del grupo Organizational Stakeholders de Global Reporting Initiative (GRI)

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

Desventajas de ser aplicado por el I.A.R.S.E.:

- A pesar de ser reconocido en el mundo empresarial, no posee un posicionamiento fuerte a nivel público general en la Provincia de Córdoba.
- Primera aproximación al ámbito hotelero.
- Como organización privada, el sistema de categorización y certificación podría ofrecerse a un precio restrictivo, desalentando a los hoteles a certificar.

2.2 Análisis de ventajas y desventaja de la Agencia Córdoba Turismo

La Agencia Córdoba Turismo es una sociedad de economía mixta (S.E.M) de la Provincia de Córdoba creada en el año 1999 (por medio de las Leyes 8779/99 y 8792/99) con el objetivo de fusionar los intereses públicos y privados a favor de la actividad turística. (Agencia Córdoba Turismo, 2011)

En el Artículo Nro. 3 de su estatuto queda plasmado su objeto social:

- Elaborar y ejecutar las políticas para el desarrollo turístico provincial, tanto a nivel nacional como internacional;
- Consolidar y mejorar el equipamiento e infraestructura turística existente
- Diseñar las estrategias del sector turístico provincial en su conjunto para mantenerlo adaptado a las exigencias del mercado, con especial atención a la mejora de la competitividad y el desarrollo tecnológico de

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

las empresas, de forma equilibrada y con calidad de los productos y servicios turísticos

- Proponer al sector público e incentivar al sector privado la construcción, ampliación y mejora de infraestructura y equipamiento que incidan directa o indirectamente en la actividad turística.

Ventajas de ser aplicado por la Agencia Córdoba Turismo:

- Ente dedicado exclusivamente a la actividad turística y hotelera con efectivo alcance a nivel Provincial.
- Reconocimiento por parte del público en general.
- Al ser un organismo público- privado, el hecho de categorizarse puede no implicar costo alguno para los hoteleros.
- Los hoteles categorizados puede beneficiarse de ser incluidos en las acciones de promoción de la Agencia Córdoba Turismo a nivel nacional e internacional.

Desventajas de ser aplicado por la Agencia Córdoba Turismo:

- Posibilidad de escasez de fondos para implementar y/o mantener el sistema de categorización propuesto.
- Aparato burocrático que puede desalentar a los hoteleros a aplicar para ser categorizados

*2.3 Análisis de ventajas y desventajas de la
Secretaría de Ambiente de la Provincia de Córdoba*

La Secretaría de Ambiente creada a través de la Ley Provincial n° 9454 en el año 2007, reemplaza la anterior figura legal de la Agencia Córdoba Ambiente. Su objetivo principal es elaborar e implementar una política ambiental de manera participativa, con miras al desarrollo sostenible de la Provincia de Córdoba.

En el Artículo n° 27 de la mencionada Ley se presentan las principales funciones, entre ellas (Secretaría de Ambiente, 2012):

- Establecer y operar mecanismos institucionales que permitan y faciliten la participación de todos los sectores, sean públicos o privados en las cuestiones relativas a la política y gestión ambiental.
- Entender en lo referente a la recuperación y conservación de la diversidad biológica y a la evolución de los recursos naturales (suelo, agua, flora y fauna).
- Desarrollar un Sistema Provincial de Aéreas Protegidas, con miras a conservar, en el contexto del ordenamiento del territorio, muestras representativas y significativas de los ecosistemas del territorio provincial y de los principales núcleos poblacionales de flora y fauna.
- Definir las pautas para el ordenamiento ambiental territorial, elaborar y actualizar el diagnóstico ambiental y de los recursos naturales provinciales y establecer los indicadores de calidad ambiental.

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

- Promover la educación ambiental en coordinación con las autoridades provinciales correspondientes, con miras a mejorar los procesos comprensivos en materia ambiental y favorecer la participación ciudadana.
- Administrar y difundir información en materia ambiental, coordinando sus actividades, al nivel que en cada caso corresponda, con los organismos de la Administración Pública Provincial, los Municipios y/o Comunas, los organismos nacionales e internacionales que posean información ambiental y las Organizaciones No Gubernamentales.

Ventajas de ser aplicado por la Secretaría de Ambiente

- Expertise en los aspectos relativos a la gestión ambiental, análisis de impacto ambiental, auditorías ambientales.
- Al ser un organismo público, puede no implicar ningún costo para los hoteleros para ser categorizados

Desventajas de ser aplicado por la Secretaría de Ambiente

- Falta de conocimientos en lo que respecta a los aspectos socio-económicos del sistema de categorización
- Posibilidad de escasez de fondos para implementar y/o mantener el sistema de categorización propuesto.
- Aparato burocrático que puede desalentar a los hoteleros a aplicar para ser categorizados

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

Analizando las ventajas y desventajas de cada uno de los organismos potenciales y considerando el abordaje multidisciplinario que exige la hotelería sostenible, es posible apreciar que en el caso que trabajasen juntos se estarían potenciando las ventajas y mitigando las desventajas de cada uno de ellos. Desde esta perspectiva, una posibilidad concreta es que la Agencia Córdoba Turismo, debido su obvia presencia en el mercado turístico se constituya como el organismo oficial certificador, principal responsable del sistema de categorización. Al mismo tiempo, se concretarían las alianzas tanto con la Secretaría de Ambiente y el I.A.R.S.E para lo que respecta al asesoramiento y auditoría desde los puntos de vista ambiental y socio-económicos respectivamente, ámbitos que cada organismo tiene como puntos fuertes.

El trabajo integrado entre los tres organismos le dará más solidez al sistema de categorización, no sólo por el *know-how* de cada uno sino también porque estarán presentes perspectivas del ámbito público y privado.

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

PROPUESTA DEL SISTEMA DE CATEGORIZACIÓN

1.Introducción

“Estrellas verdes” es un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento en la Provincia de Córdoba.

El mismo pretende certificar la sostenibilidad ambiental, social y económica de las prácticas de los establecimientos que brindan servicios de alojamientos independientemente de su tipología y respectiva categoría.

Persigue focalizarse en operaciones diarias y no en la etapa de construcción ya que Despretz (2001) asegura que esta última representa solamente el 10% del impacto que el hotel generará a lo largo de su vida útil.

Además, está contemplado para los pequeños y medianos establecimientos que no cuentan con el capital necesario para acceder a las mejores tecnologías para mejorar su desempeño sostenible.

2.Objetivo:

- Promover el desarrollo sostenible desde el punto de vista económico, social y ambiental en la actividad hotelera de la Provincia de Córdoba generando un nuevo estándar de competitividad.

3. Organismos involucrados:

El sistema de categorización es una iniciativa de la Agencia Córdoba Turismo (S.E.M), organismo encargado de la correcta ejecución del programa, y el único certificador oficial. Contará con la asistencia técnica de la Secretaría de Ambiente (S.E) en los que respecta a temas ambientales, a través de sus divisiones de Auditorías Ambientales y Evaluación de Impacto Ambiental – Comisión Técnica; y con el Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (I.A.R.S.E) para los aspectos socioeconómicos.

4. ¿A quién va dirigido?

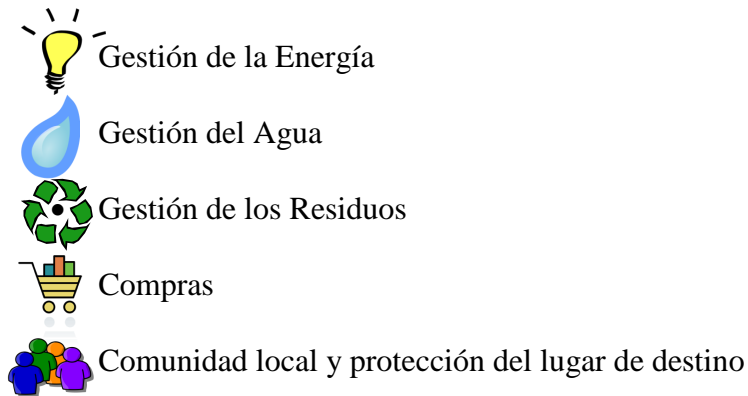
El programa de categorización se dirige a establecimientos que brinden servicios de alojamiento independientemente de su clase y categoría en la Provincia de Córdoba, siempre y cuando hayan sido categorizados formalmente de acuerdo al Decreto 1359/00.

5. Características del sistema de categorización:

La categorización del establecimiento es de carácter voluntaria, es decir, el alojamiento interesado deberá recurrir a la Agencia Córdoba Turismo para comenzar el proceso.

El mismo cuenta con cinco secciones contemplando los aspectos de sostenibilidad ambiental, económico y social:

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento



Es un sistema de categorización basado tanto en criterios de desempeño como de sistemas de gestión materializados a través de preguntas o afirmaciones a las cuales se les atribuye un puntaje en el caso de que la respuesta sea SÍ. En función de este puntaje se otorgan estrellas verdes al establecimiento. La categoría máxima son tres estrellas mientras que la mínima es una. El puntaje perfecto es de 93 puntos.


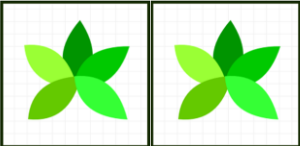

	PUNTAJE	PORCENTAJE CON RESPECTO AL PUNTAJE PERFECTO (93 PUNTOS)
	>84	>90%
	66-83	71-89%
	56-65	60-70%

Figura 11: Distintas categorías del sistema de categorización Estrellas Verdes.

Elaboración propia

6. Proceso de Categorización

El alojamiento interesado se dirige a las oficinas de la Agencia Córdoba Turismo y a través de un formulario expresa su voluntad de someterse al sistema de categorización Estrellas verdes.

Una vez completado, el establecimiento será informado sobre el cronograma de auditorías llevadas a cabo por personal de la Agencia Córdoba Turismo, Secretaría de Ambiente y I.A.R.S.E. los cuales acreditarán mediante el desarrollo del cuestionario y la inspección on site, si el hotel cumple con los criterios.

Una vez generados los resultados de las auditorías se le informa al establecimiento que cantidad de estrellas verdes obtuvo y después a través de un acto formal se le entrega una placa emitida por la Agencia Córdoba Turismo con la categorización pertinente.

El proceso anteriormente mencionado toma un tiempo aproximado de 3 meses.

6.1 Mantenimiento de la categoría obtenida

Una vez categorizado, para mantener su categoría el alojamiento es sometido a una serie de auditorías anuales llevadas a cabo por los organismos anteriormente mencionados.

Además el establecimiento debe presentar un Reporte de Sostenibilidad Anual respetando el siguiente modelo pudiendo agregar toda aquella información contextual adicional que considere pertinente para enriquecerlo:

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

Tabla 3

Esquema del Reporte de Sostenibilidad Anual. Elaboración propia

Perfil del establecimiento	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Nombre del alojamiento ❖ Razón social ❖ Localización ❖ Categoría según el decreto 1359/00 ❖ Cantidad de Estrellas Verdes/ Año de Certificación ❖ Cantidad de empleados ❖ Visión/ Misión
Parámetros del reporte	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Período temporal sobre el cual se basa el reporte ❖ Comité creador del reporte (nombres y vías de contacto por e-mail y teléfono)
Acciones realizadas y resultados en cuanto a	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Gestión de la Energía ❖ Gestión del Agua ❖ Gestión de Residuos ❖ Compras ❖ Comunidad local y protección del lugar de destino
Proyecciones/ futuras acciones a llevarse a cabo respecto a	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Gestión de la Energía ❖ Gestión del Agua ❖ Gestión de Residuos ❖ Compras ❖ Comunidad local y protección del lugar de destino

El reporte será en formato digital .pdf, grabado en un CD rotulado con el nombre del establecimiento y razón social a entregarse en las Oficinas de la Agencia Córdoba Turismo.

6.2 Recategorización

El establecimiento puede pedir la recategorización a una mayor categoría sometiéndose nuevamente al proceso de categorización anteriormente mencionado.

Otra posibilidad es que si durante la auditoría anual se considera que no se ha mantenido el nivel de desempeño al momento de la categorización, la Agencia Córdoba Turismo tiene la facultad de remover alguna o la totalidad de las estrellas verdes.

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

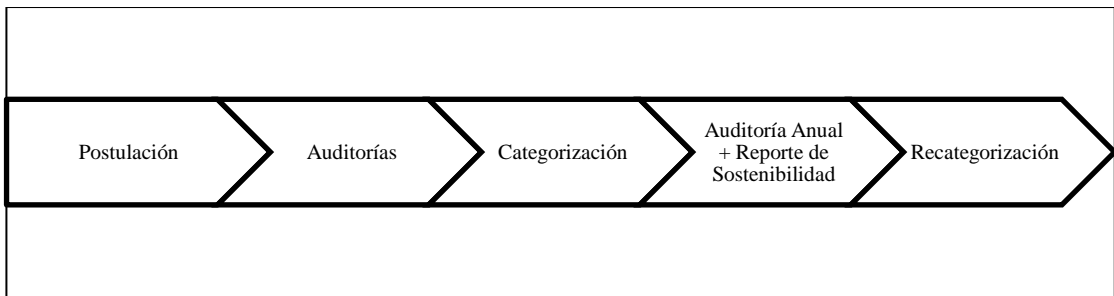


Figura 12: Proceso de categorización del sistema de categorización Estrellas

Verdes. Elaboración propia

7. Beneficios de la categorización:

- ❖ Constituye un aval concreto por parte de la Agencia Córdoba Turismo de las prácticas sostenibles llevadas a cabo por el establecimiento.
- ❖ Induce al ahorro de costos a través de la correcta gestión de los recursos.
- ❖ Mejora posicionamiento del establecimiento en el mercado turístico.
- ❖ Los establecimientos contarán con asesoría tanto de la Agencia Córdoba Turismo como del I.A.R.S.E y la Secretaría Ambiente.
- ❖ Posiciona a la provincia como ejemplo de estándares de sostenibilidad

8 .Gestión de la Energía



¿Por qué gestionar la energía?

Gestionar eficientemente la energía se traduce en un ahorro en el consumo que implica menor impacto ambiental y menores costos operativos. Además, contribuye a aliviar potenciales crisis energéticas de la Provincia.

¿Qué se espera del alojamiento?

Se persigue la maximización de la eficiencia en el consumo de la energía, evitando derroches, promoviendo el ahorro y el uso de fuentes de energía alternativas.

Prácticas recomendadas:

- ✓ Desarrollar e implementar un plan de gestión de energía en donde queden identificadas las áreas de mayor consumo, establecidos los objetivos de consumo y las acciones para el ahorro y manejo del recurso.
- ✓ Mantener un registro mensual del consumo de energía y compararlo con los objetivos de consumo preestablecidos.
- ✓ Concientizar a los empleados acerca de uso eficiente de la energía en el establecimiento al mismo tiempo de cómo pueden reducir su consumo en el desarrollo de sus tareas habituales.
- ✓ Al igual que los empleados, lo huéspedes deben ser informados de cómo pueden hacer uso de la energía de manera eficiente durante su estadía.
- ✓ Realizar mantenimiento preventivo sobre el equipo eléctrico para asegurar el correcto y seguro funcionamiento.

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

- ✓ Mantener limpios los vidrios de ventanas y ventanales, tragaluces para evitar cualquier restricción a la iluminación natural
- ✓ Utilizar sistemas eficientes y de bajo consumo para la iluminación.
- ✓ Invertir en tecnología para el ahorro energético como por ejemplo sensores de presencia, desactivadores de circuitos en habitaciones, etc.
- ✓ Desarrollar fuentes de energía alternativas: solar, eólica, hídrica, etc.
- ✓ Implementar sistemas para el ahorro de aire acondicionado, controlándolo preferentemente de la manera centralizada. Al mismo tiempo, generar ambientes con mínimos requerimientos de climatización.

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

Tabla 4

Preguntas para indagar en la gestión de la energía (elaboración propia)

1.	PREGUNTAS	SÍ	NO	PUNTAJE
1.1	¿Se lleva un registro mensual del consumo energético del establecimiento?			1
1.2	¿Existen medidores en unidades de consumo: habitaciones cocina, lavandería, etc.?			2
1.3	¿Se identificaron aquellas áreas de mayor consumo a través de una auditoría energética?			1
1.4	¿Se ha elaborado un plan de gestión energético indicando las metas, la política energética, programas de acción y responsable de que se lleve a cabo?			1
1.5	¿Los empleados de todos los niveles jerárquicos conocen el nivel de consumo de energía que implican sus respectivas actividades y las formas de ahorro?			1
1.6	¿Existen instrumentos de concientización al huésped sobre el ahorro de energía durante su estadía?			1
1.7	¿Se lleva a cabo un mantenimiento preventivo de todas las instalaciones eléctricas?			1
1.8	¿El establecimiento utiliza nuevas tecnologías para el ahorro de energía en iluminación, refrigeración y otros (apagado automático, interruptores de presencia, desactivado de circuitos, etc.)?			2
1.9	¿Se utiliza alguna fuente de energía alternativa para el desarrollo de alguna de las operaciones del alojamiento?			3
1.10	Al menos el 40% de los artefactos eléctricos en el establecimiento son de clase B en cuanto su eficiencia energética (consumen entre el 50% y el 25% menos que los que presentan un consumo medio)			1
	Al menos el 41-90% de los artefactos eléctricos en el establecimiento son de clase B en cuanto su eficiencia energética (consumen entre el 50% y el 25% menos que los que presentan un consumo medio)			2
	Más del 90% de los artefactos eléctricos en el establecimiento son de clase B en cuanto su eficiencia energética (consumen entre el 50% y el 25% menos que los que presentan un consumo medio)			3
1.11	Al menos el 40% de total de lámparas del establecimiento son de bajo consumo (fluorescentes compactas, LED Pins, etc.)			1
	Entre el 41y el 99% de total de lámparas del establecimiento son de bajo consumo (fluorescentes compactas, LED Pins, etc.)			2
	El 100% de total de lámparas del establecimiento son de bajo consumo (fluorescentes compactas, LED Pins, etc.)			3
1.12	ALOJAMIENTO MENOS DE 50 HABITACIONES			
	Consumo energético anual por m2 entre 365 y 440			1
	Consumo energético anual por m2 inferior o igual a 364			2
	ALOJAMIENTO DE ENTRE 51 - 150 HABITACIONES			
	Consumo energético anual por m2 entre 260 y 320			1
	Consumo energético anual por m2 inferior o igual a 259			2
	ALOJAMIENTO MÁS DE 151 HABITACIONES			
	Consumo energético anual por m2 entre 240 y 290			1
	Consumo energético anual por m2 inferior o igual a 239			2
PUNTAJE PERFECTO				21

9. Gestión del Agua



¿Por qué gestionar el agua?

De acuerdo a las Naciones Unidas, la Provincia de Córdoba se encuentra por debajo del nivel de “stress” hidrológico, desde el punto de vista de disponibilidad de agua por habitante.(insertar cita) Sin embargo, en los últimos años la Provincia viene experimentando sucesivas crisis hídricas que traen aparejado problemas en el suministro y aumento de los costos operativos. Por lo tanto, la gestión del agua en pos del ahorro del recurso resulta de vital importancia.

¿Qué se espera del alojamiento?

Búsqueda del ahorro del recurso agua en el largo plazo a través de un plan concreto y preestablecido.

Prácticas recomendadas:

- ✓ Desarrollar e implementar un plan de gestión de agua en donde queden identificadas las áreas de mayor consumo, establecidos los objetivos de consumo y las acciones para el ahorro y manejo del recurso.
- ✓ Mantener un registro mensual del consumo de agua y compararlo con los objetivos de consumo preestablecidos.
- ✓ Concientizar a los empleados acerca del uso del agua en el establecimiento al mismo tiempo de cómo pueden reducir su consumo en el desarrollo de sus tareas habituales.
- ✓ Evitar las fugas de agua a través de un correcto mantenimiento preventivo.

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

- ✓ Instalar dispositivos para el ahorro del agua como por ejemplo:
 - -Aireadores para canillas y duchas
 - -Tanques más pequeños para inodoros
 - -*Toilet Dams* y *flush replacement flappers*: son dispositivos para reducir la cantidad de agua utilizada en cada descarga de inodoros y para ajustar el flujo de agua respectivamente.
- ✓ Diseño de políticas sobre el recambio de los blancos y toallas.

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

Tabla 5

Preguntas para indagar en la gestión del agua (elaboración propia)

2	PREGUNTAS	SÍ	NO	PUNTAJE
2.1	¿El consumo de agua es monitoreado mensualmente por medidores?			1
2.2	¿Existen medidores en unidades de consumo: habitaciones cocina, lavandería, etc.?			2
2.3	¿Existe un plan de gestión de agua en donde queden identificadas las áreas de mayor consumo, establecidos los objetivos de consumo y las acciones para el ahorro y manejo del recurso?			1
2.4	¿Hay un responsable de monitorear el plan formulado y es identificado claramente por el resto de los empleados?			1
2.5	¿Se realiza un programa de mantenimiento con el objetivo de detectar y reparar fugas de agua?			1
2.6	¿Los empleados de todos los niveles jerárquicos conocen el nivel de consumo de agua que implican sus respectivas actividades y las formas de ahorro?			2
2.7	¿Existe una política de recambio de blancos y toallas implementada en el establecimiento?			1
2.8	¿Se implementa un sistema de captación de agua de lluvia a los efectos de ser re-utilizada con otros fines?			3
2.9	El caudal de agua del 50% de las duchas, presentes tanto en los baños de las habitaciones como en las áreas exclusivas de empleados, no debe exceder los 9 litros por minuto.			1
	El caudal de agua del 51 al 99% de las duchas, presentes tanto en los baños de las habitaciones como en las áreas exclusivas de empleados, no debe exceder los 9 litros por minuto.			2
	El caudal de agua del 100% de las duchas, presentes tanto en los baños de las habitaciones como en las áreas exclusivas de empleados, no debe exceder los 9 litros por minuto.			3
2.10	El 50% de los inodoros existentes debe tener un consumo de agua inferior a 6 litros en cada descarga			1
	Entre el 51 y el 99% de los inodoros existentes debe tener un consumo de agua inferior a 6 litros en cada descarga			2
	El 100% de los inodoros existentes debe tener un consumo de agua inferior a 6 litros en cada descarga			3
2.11	El caudal de agua de las canillas de los baños en el 50% de las habitaciones no debe superar los 8 litros por minuto			1
	El caudal de agua de las canillas de los baños en el 51 al 99% de las habitaciones no debe superar los 8 litros por minuto			2
	El caudal de agua de las canillas de los baños en el 100% de las habitaciones no debe superar los 8 litros por minuto			3
2.12	ALOJAMIENTO MENOS DE 50 HABITACIONES			
	Consumo promedio anual de 120 a 140 m3 por huésped			1
	Consumo promedio anual inferior o igual a 119 m3 por huésped			2
	ALOJAMIENTO DE ENTRE 51 - 150 HABITACIONES			
	Consumo promedio anual de 160 a 185 m3 por huésped			1
	Consumo promedio anual inferior o igual a 159m3 por huésped			2
	ALOJAMIENTO MÁS DE 151 HABITACIONES			
	Consumo promedio anual de 220 a 280m3 por huésped			1
	Consumo promedio anual inferior igual a 219 m3 por huésped			2
PUNTAJE PERFECTO				27



10. Gestión de Residuos

¿Por qué gestionar los residuos?

Una correcta estrategia de gestión de residuos, no sólo se traduce en una mayor eficiencia operativa, sino que también ayuda a conservar la energía y el agua.

¿Qué se espera del alojamiento?

Se espera un correcto manejo de residuos que incluyan programas de reducción, reutilización y reciclaje de los mismos.

Prácticas recomendadas:

- ✓ Diseñar un plan de manejo de los desechos, fijando metas específicas de reducción, reutilización y reciclaje que deberán ser cumplidas en un tiempo determinado.
- ✓ Informar al huésped sobre cómo puede reducir la generación de residuos durante la estadía.
- ✓ Las instrucciones de cómo separar y operar los residuos durante sus actividades laborales deben estar visibles y accesibles para los empleados.
- ✓ Garantizar la correcta disposición final de los residuos generados, realizándola en sitios apropiados y debidamente autorizados para tal fin.

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

Tabla 6

Preguntas para indagar en la gestión de residuos (elaboración propia)

3	PREGUNTAS	SÍ	NO	PUNTAJE
3.1	¿Se lleva a cabo un registro de la generación de residuos orgánicos, inorgánicos y sólidos?			1
3.2	¿Existe un plan de manejo de los desechos, fijando metas específicas de reducción, reutilización y reciclaje, debiendo estas ser cumplidas en un tiempo determinado?			1
3.3	¿Se conoce la tasa de generación de residuos por huésped?(kg de residuos generados en n tiempo / número total de huésped en n tiempo)			2
3.4	¿El establecimiento clasifica y separa la basura en distintas categorías?			1
3.5	¿Participa de un programa de reciclaje a nivel local?			3
3.6	¿Los empleados conocen sus respectivos niveles de generación de residuos mientras realizan sus actividades habituales?			1
3.7	¿El alojamiento verifica y garantiza que la recolección, y disposición final de los desechos se hace en forma eficiente?			2
3.8	¿Los desechos orgánicos son separados y tratados para generar abono orgánico para los jardines y/o plantas de interior del establecimiento?			3
3.9	El 30% del total del papel utilizado en el alojamiento es reciclado			1
	Entre 31-49% del total del papel utilizado en el alojamiento es reciclado			2
	Más del 50% del total del papel utilizado en el alojamiento es reciclado			3
	PUNTAJE PERFECTO			17

11. Compras



¿Por qué es importante?

La política de compras del establecimiento debe reflejar el compromiso hacia un desarrollo sostenible.

¿Qué se espera del alojamiento?

Que el establecimiento utilice productos y servicios producidos bajo normas de sostenibilidad.

Prácticas recomendadas:

- ✓ Tener una política de compra que privilegie a los proveedores con certificación socio ambiental (ISO 14000, SA8000, FSC, FLO)
- ✓ Realizar un estudio de todos los productos y servicios que compra el establecimiento e identifique otras alternativas más sostenibles.
- ✓ Examinar la forma en la cual los proveedores eligen a sus propios proveedores para que así pueda desarrollar una cadena de producción totalmente sostenible.
- ✓ Comprar la mayor cantidad de productos locales y estacionales como sea posible.
- ✓ Utilizar productos frescos en lugar de enlatados y conservas.
- ✓ Promover el sistema de aprovisionamiento just-in time.
- ✓ Comprar productos preferentemente en envases grandes de metal reciclable o vidrio.

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

Tabla 7

Preguntas para indagar sobre compras (elaboración propia)

4.	PREGUNTAS	SÍ	NO	PUNTAJE
4.1	¿Tiene una política de compra que privilegie a los proveedores con certificación socioambiental?(ISO 14000, SA8000, FSC, FLO)			1
4.2	¿Incluye entre sus proveedores (al menos 20%) a individuos o grupos de la comunidad, tales como cooperativas de pequeños productores o iniciativas solidarias, asociaciones de barrio y organizaciones con proyectos de generación de renta para grupos comúnmente excluidos (poblaciones nativas, personas con discapacidad, microemprendimientos sociales)?			3
4.3	¿Estimula la formación de redes o cooperativas de pequeños proveedores, ayudándolos a adecuarse a nuevos modelos de suministro?			2
4.4	¿Se lleva a cabo el sistema de aprovisionamiento just-in-time?			3
4.5	El establecimiento adquiere exclusivamente productos de limpieza y cosméticos biodegradables, sin componentes corrosivos o tóxicos			1
	PUNTAJE PERFECTO			9



12. Comunidad local y protección del lugar de destino

¿Por qué es importante?

El apoyo de la comunidad local al establecimiento y la protección del lugar de destino son vitales para garantizar su viabilidad debido a que sobre ellos se apoya la actividad en una relación dialéctica.

¿Qué se espera del alojamiento?

El alojamiento debe generar beneficios concretos tanto directos como indirectos a la comunidad residente. No sólo desde sus operaciones diarias sino también apoyando actividades propuestas por la misma.

Prácticas recomendadas:

- ✓ Emplear la mayor cantidad de mano de obra local y capacitarlos no sólo para puestos operativos sino también para puestos gerenciales. Deben ser retribuidos con un salario digno y estabilidad en el empleo, invitando a la precarización laboral
- ✓ Tener en cuenta las necesidades de los empleados y de las personas de la comunidad siempre respetando su cultura, tradiciones y patrimonio.
- ✓ Identificar formas en las cuales el hotel puede beneficiar a la comunidad ya sea apoyando negocios relacionados con el turismo local, fomentando emprendimientos dedicados a proveer de insumos/servicios al establecimiento. Este apoyo puede estar representado en términos de recursos humanos, económicos y técnicos.

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

- ✓ Motivar a los empleados para que se involucren con su comunidad ya sea con proyectos de voluntariado para la conservación de la naturaleza, el patrimonio cultura y reducción de la pobreza.
- ✓ Promover la cultura y el patrimonio local por medio de la venta de productos, arte y artesanías de la comunidad de su hotel. Informar a los huéspedes listas de productos/ servicios que deben evitar ya sea por su ilegalidad o por estar en contra de las costumbres locales.
- ✓ Educar a huéspedes y gente de la comunidad sobre las diferentes culturas y comportamientos aceptables para evitar confrontaciones entre ambos.
- ✓ Involucrarse en las actividades desarrolladas por el ente público de turismo en el desarrollo y promoción del destino, siguiendo siempre lineamientos de sostenibilidad. En el caso que no se presenten, incluirlos.

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

Tabla 8

Preguntas para indagar sobre la comunidad local y la protección del lugar de destino (elaboración propia)

6.	PREGUNTAS	SÍ	NO	PUNTAJE
6.1	Al menos el 50% de la planta total de empleados es originaria de la localidad donde se encuentra emplazado el establecimiento hasta un radio de 50 kilómetros.			1
	Entre el 51 - 89% de la planta total de empleados es originaria de la localidad donde se encuentra emplazado el establecimiento hasta un radio de 50 kilómetros.			2
	Más del 90% de la planta total de empleados es originaria de la localidad donde se encuentra emplazado el establecimiento hasta un radio de 50 kilómetros.			3
6.2	Al menos el 50% de la planta gerencial es originaria de la localidad donde se encuentra emplazado el establecimiento hasta un radio de 50 kilómetros			1
	Entre el 51-89% de la planta gerencial es originaria de la localidad donde se encuentra emplazado el establecimiento hasta un radio de 50 kilómetros			2
	Más del 90% de la planta gerencial es originaria de la localidad donde se encuentra emplazado el establecimiento hasta un radio de 50 kilómetros.			3
6.3	¿El establecimiento desarrolla cursos de capacitación necesarios para que las personas de la localidad puedan ocupar efectivamente puestos de trabajo en el hotel?			2
6.4	¿La totalidad de los empleados está contratado estrictamente bajo las normas legales?			1
6.5	¿Por medio de material promocional se informa sobre las actividades recreativas manejadas por organizaciones comunales o empresas locales?			1
6.6	¿El establecimiento vende artesanías y productos típicos de la zona fabricado por personas y empresas locales?			2
6.7	¿El alojamiento participa activamente al menos de 1 iniciativa local al año (desarrollo de actividades deportivas, artísticas, culturales)?			1
	¿El alojamiento participa activamente al menos de 2 iniciativas locales al año (desarrollo de actividades deportivas, artísticas, culturales)?			2
	¿El alojamiento participa activamente al menos de 3 iniciativas locales al año (desarrollo de actividades deportivas, artísticas, culturales)?			3
6.8	¿El establecimiento participa activamente con la Agencia Córdoba Turismo en pos del desarrollo del turismo en la localidad y su correcta preservación?			2
6.9	¿Se concientiza al huésped a través de algún medio acerca de cómo hacer turismo de manera tal que sus impactos sean mínimos y se preserve el lugar de destino?			2
	PUNTAJE PERFECTO			19

13. Indicadores de gestión

A continuación se proponen un conjunto de indicadores de gestión para analizar el desempeño del sistema de categorización propuesto y su nivel de éxito.

13.1 Indicadores del nivel de interés y aceptación del sistema de categorización propuesto

<i>Porcentaje de establecimientos postulados</i>	
Objetivo	Determinar el porcentaje de establecimientos postulados en un año en relación al número total de establecimientos categorizados de acuerdo al Decreto 1359/00
Utilidad	Permitirá establecer el grado de aceptación y nivel de interés por el sistema de categorización propuesto.
Datos necesarios	-Número total de postulaciones recibidas en un año -Número de establecimientos categorizados de acuerdo al Decreto 1359/00
Unidad de medida	Porcentaje
Fórmula	$\frac{\text{Número total de postulaciones recibidas en un año}}{\text{Número de establecimientos categorizados de acuerdo al Decreto 1359/00}} \cdot 100$
Valor esperado aprox.	En el primer año se estima alrededor de un 20%

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

<i>Variación del número de postulaciones</i>	
Objetivo	Indicar la variación positiva o negativa de número de postulaciones
Utilidad	Permitirá establecer el grado de aceptación y nivel de interés por el sistema de categorización propuesto.
Datos necesarios	-Número total de postulaciones recibidas en el año (n) -Número total de postulaciones recibidas en el año anterior (n-1)
Unidad de medida	Porcentaje
Fórmula	$\frac{\text{Número total de postulaciones (n)} - \text{Número total de postulaciones (n - 1)}}{\text{Número de postulaciones(n - 1)}} \cdot 100$
Valor esperado aprox.	Entre el primer año y el segundo se espera un crecimiento del 30%.

13.2 Indicadores inherentes al análisis desempeño del sistema de categorización

<i>Porcentaje de establecimientos efectivamente categorizados</i>	
Objetivo	Indicar el porcentaje de establecimientos efectivamente categorizados en un año en relación al número total de establecimientos categorizados de acuerdo al Decreto 1359/00
Utilidad	Permitirá analizar qué porcentaje de los que aplicaron efectivamente quedaron categorizados.
Datos necesarios	-Número total de establecimientos efectivamente categorizados en el año -Número de establecimientos categorizados de acuerdo al Decreto 1359/00
Unidad de medida	Porcentaje
Fórmula	$\frac{\text{Número total de establecimientos efectivamente categorizados en un año}}{\text{Número de establecimientos categorizados de acuerdo al Decreto 1359/00}} \cdot 100$
Valor esperado aprox.	25%. En el caso que este sea muy bajo, puede indicar que los alojamientos necesitan más asesoramiento para alcanzar la mínima categoría.

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

<i>Porcentaje de establecimientos categorizados en el nuevo sistema según clase y categoría del Decreto 1359/00</i>	
Objetivo	Indicar el porcentaje de alojamientos según clase y categoría de acuerdo al Decreto 1359/00 respecto al total de establecimientos categorizados bajo el sistema propuesto.
Utilidad	Servirá para determinar que clase y categoría de establecimientos son los que mayoritariamente se encuentran categorizados en este nuevo sistema.
Datos necesarios	-Número total de establecimientos efectivamente categorizados en el sistema propuesto de clase “x” categoría “y” del Decreto 1359/00 en el año -Número de establecimientos efectivamente categorizados de acuerdo al nuevo sistema
Unidad de medida	Porcentaje
Fórmula	$\frac{\text{Número de establecimientos categorizados de clase "x" categoría "y" en un año}}{\text{Número de establecimientos categorizados de acuerdo al sistema propuesto}} \cdot 100$
Valor esperado aprox.	Se estima que la mayor parte de los establecimientos categorizados sean hoteles de más de 3 estrellas (+50%)

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

<i>Porcentaje de establecimientos categorizados con 1 ,2 o 3 estrellas verdes</i>	
Objetivo	Determinar el porcentaje de establecimientos encuadrados en cada categoría propuesta en relación al total de establecimientos categorizados
Utilidad	Permitirá conocer la distribución de los establecimientos categorizados en las distintas categorías propuesta.
Datos necesarios	-Número de establecimientos categorizados con 1, 2 o 3 estrellas verdes -Número total de establecimientos categorizados
Unidad de medida	Porcentaje
Fórmula	$\frac{\text{Número de establecimientos categorizados con 1, 2 o 3 estrellas verdes}}{\text{Número total de establecimientos categorizados}} \cdot 100$
Valor esperado aprox.	Más del 50% de los categorizados se espera que tengan una estrella verde

<i>Porcentaje de establecimientos recategorizados a una mayor o menor categoría</i>	
Objetivo	Determinar el porcentaje de establecimientos recategorizados a una mayor o menor categoría en relación al total de establecimientos categorizados
Utilidad	Posibilitará analizar la movilidad dentro del sistema de categorización
Datos necesarios	-Número de establecimientos recategorizados a una menor o mayor categoría en un año -Número total de establecimientos categorizados
Unidad de medida	Porcentaje
Fórmula	$\frac{\text{Número de establecimientos recategorizados a una mayor o menor categoría}}{\text{Número total de establecimientos categorizados}} \cdot 100$
Valor esperado	Se estima que entre un 5 y 10 % del total de categorizados modificaran su categoría en un año.

14. Oportunidades de mejora

En la siguiente tabla se presentan las potenciales oportunidades de mejora organizadas de acuerdo al horizonte temporal.

CORTO PLAZO	<ul style="list-style-type: none">• Aumentar la cantidad o modificar los estándares establecidos en los distintos campos.• Aumentar las alianzas con otras organizaciones para fortalecer el sistema de categorización
MEDIANO PLAZO	<ul style="list-style-type: none">• Desarrollar nuevos estándares particulares para cada clase de alojamiento provista por la Ley• Desarrollo de portal web con los establecimientos categorizados con la posibilidad de adicionarle una central de reservas
LARGO PLAZO	<ul style="list-style-type: none">• Expansión geográfica del sistema de categorización a otras provincias y a nivel nacional• Esquema de créditos blandos para los establecimientos certificados

CONCLUSIONES

DEL

TRABAJO FINAL DE GRADO

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

Se logró desarrollar un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de los establecimientos que brindan servicios de alojamiento. Dicho sistema establece tres categorías, simbolizadas en “estrellas verdes”, en función de una serie de estándares preestablecidos abarcando los aspectos ambientales y socio-económicos que involucran el desarrollo sostenible.

El mismo pretende convertirse en una acción concreta a llevarse a cabo por la Provincia de Córdoba a través de la Agencia Córdoba Turismo, con la cooperación de la Secretaría de Ambiente y el I.A.R.S.E. Cooperación que permitirá integrar sus *know-how* y sus perspectivas del ámbito público y privado, logrando un abordaje al tema en cuestión más completo y equilibrado.

El esquema propuesto conlleva a beneficios tangibles e intangibles para los hoteleros, los turistas, la comunidad local y por supuesto la Provincia misma como destino turístico:

Los hoteleros que ya tienen un enfoque sostenible en su negocio, se verán favorecidos con un genuino reconocimiento, en consecuencia un mejor posicionamiento en el mercado y además trabajarán para alcanzar la máxima categoría. Aquellos que aún no poseen la impronta sostenible, se verán motivados a cambiar esta situación.

Además, con la gestión sostenible de los recursos naturales y culturales se reduce la presión sobre estos, evitando el descontento que muchas veces genera en las comunidades locales el desarrollo de la actividad turística. Incluso estas apoyarán la iniciativa ya que el sistema de categorización requiere que los alojamientos las tengan en cuenta y que les brinden beneficios reales.

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

A los turistas se les facilitará elegir entre aquellos alojamientos que son verdaderamente responsables desde el punto vista ambiental y socio-económico e incrementarán su concientización respecto de la sostenibilidad al momento de hacer turismo, reduciendo sus impactos negativos.

Por efecto dominó, para la Provincia de Córdoba será altamente favorecida ya que elevará los estándares de competitividad del rubro hotelero posicionando a la Provincia como una verdadera promotora del desarrollo sostenible y por ende contribuyendo a una mejor imagen del destino.

Vale decir que en el caso de ser implementado, implica un compromiso serio, a largo plazo y de mejora continua con el objetivo de perfeccionar el sistema en cuestión e incrementar su reconocimiento. Sólo de esta manera se podrán alcanzar los máximos beneficios del mismo.

En síntesis, esta propuesta no es un fin en sí mismo, más bien otra herramienta para alcanzar los objetivos planteados por el Plan Estratégico de Turismo Sustentable de la Provincia de Córdoba.

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

BIBLIOGRAFÍA

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

Textos

Cascio, J., Woodside, G., & Mitchell, P. (1996). *Guía ISO 14000*. Estados Unidos: McGraw- Hill.

Deloitte. (2010). *Hospitality 2015: Game changers or spectators?* Londres: The Creative Studio at Deloitte.

Hair, J., Bush, R., & Ortinau, D. (2004). *Investigación de Mercados*. México: Mc GrawHill Interamericana.

Honey, M. (2002). *Ecotourism & Certification*. Washington: Island Press.

Kirk, D. (1996). *Environmental Management for Hotels - a Student's Handbook*. Oxford: Butterworth Heinemann.

Koontz, H., & Weichrich, H. (1998). *Administración: Una perspectiva global*. México: Mc GrawHill Interamericana.

Mowforth, M., & Munt, I. (2009). *Tourism and Sustainability- 3rd Edition*. Nueva York: Routledge.

Provincia de Córdoba. (9 de Septiembre de 2000). Decreto 1359/00. Córdoba: Legistura Provincial.

e-Books/ e-Papers

AVEN Agencia Valenciana de la Energía. (2010). *Guía de Ahorro y Eficiencia Energética en Establecimientos Hoteleros de la Comunidad Valenciana*. Valencia: Gráficas Litolema.

Berns, M., Townend, A., Zayna, K., Balagopal, B., Reeves, M., Hopkins, M., y otros. (2009). Sustainability and Competitive Advantage. *MIT Sloan Management Reviews*, 19-26.

Instituto Costarricense de Turismo . (1997). *Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST)*. San José, Costa Rica.

International Hotels Environment Initiative . (1993). *Environmental Management for Hotels*. Londres: IHEI.

International Organization for Standardization. (2006). *ISO 14040:2006 Environmental management, Life cycle assessment, Principles and framework*. Suiza: ISO.

International Tourism Partnership. (2010). *El Camino Verde - Estándares mínimos de un hotel sostenible*. Londres: International Tourism Partnership.

OMT. (1980). *Declaración de Manila*. Madrid: OMT.

OMT. (2010). *Hotel Energy Solutions, Key Energy Efficiency Solutions for SME Hotels*. Madrid: OMT.

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

OMT. (1998). *Introducción al Turismo*. Madrid: OMT.

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

Philip, S., Legrand, W., & Chen, J. S. (2009). *Sustainability in the Hospitality Industry - Principles of sustainable operations*. Oxford: Butterwoth-Heinemann.

Porter, M. (1980). *Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors*. New York: The Free Press.

Sitios Web

Agencia Córdoba Turismo. (16 de noviembre de 2011). Obtenido de Alojamientos y Hoteles: <http://www.hotelesdecordoba.info/index.php>

Agencia Córdoba Turismo. (2011). Recuperado el 2011 de Diciembre de 3, de <http://www.cordobaturismo.gov.ar/>

de Isabel, J. A., García Galludo, M., & Ramos, C. E. (15 de Noviembre de 2010). *Guía de auditorías energéticas en el sector hotelero de la comunidad de Madrid*. Recuperado el 13 de Junio de 2011, de Sitio Web de la Fundación de la Energía de la Comunidad de Madrid: http://www.fenercom.com/pdf/publicaciones/guia_de_auditorias_energeticas_en_el_sector_hotelero_de_la_Comunidad_de_Madrid.pdf

Ecotel. (2011). *Waste Management Globe*. Recuperado el 25 de Septiembre de 2011, de Sitio Web de Ecotel, The Hallmak of environmentally sensitive hotels: <http://www.ecotelhotels.com/Waste.shtml>

El Castillo. (2011). Recuperado el 15 de Noviembre de 2011, de <http://www.elcastillohotel.com.ar/>

Green Globe. (2012). *Green Globe*. Recuperado el 22 de Febrero 2012, de <http://www.greenglobe.com/>

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

Instituto Argentino de Responsabilidad Social. (2011). Recuperado el 2 de Diciembre de 2011, de http://www.iarse.org/new_site/site/index.php?put=home

Oficina de Gestión de la Calidad de la Universidad Miguel Hernández. (18 de Noviembre de 2010). Obtenido de Sitio Web de la Oficina de Gestión de la Calidad de la Universidad Miguel Hernández: <http://calidad.umh.es/curso/criterio.htm>

ONU. (4 de Agosto de 1987). *Our Common Future*. Recuperado el 10 de Octubre de 2010, de Official Documents System of the United Nations: <http://daccess-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N87/184/67/IMG/N8718467.pdf?OpenElement>

Organización de Naciones Unidas. (5 al 16 de Junio de 1972). *Declaración de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Humano*. Recuperado el 8 de Octubre de 2010, de Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente: <http://www.pnuma.org/docamb/mh1972.php>

Rebollo, J. F. (30 de Octubre de 2008). *Indicadores de Sostenibilidad para destinos maduros*. Obtenido de Sitio Web de la Universidad de Alicante: <http://www.grupoinvesturismo.ua.es/investigacion/proyectos/indicadores2.pdf>

Secretaría de Ambiente. (2012). *Secretaría de Ambiente*. Recuperado el 15 de Febrero de 2012, de http://www.secretariadeambiente.cba.gov.ar/home_nuevo.html

The Green Key. (2012). *The Green Key*. Recuperado el 2 de Marzo de 2012, de <http://www.green-key.org/>

The Rosenthal Corp. (2008). *Standard waste generated in weight for building/business type*. Recuperado el 6 de Septiembre de 2011, de Sitio Web de The Rosenthal Corp: <http://www.the-rosenthal-group.com/Standard%20Waste%20Generated.pdf>

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

World Fair Trade Organization. (26 de Septiembre de 2011). *Los 10 Estándares del comercio Justo*. Recuperado el 4 de Octubre de 2011, de Página Web de la World Fair Trade Organization:
http://www.wfto.com/index.php?option=com_content&task=view&id=2&Itemid=14&lang=es

World Tourism and Travel Council. (2011). *About us*. Recuperado el 22 de Marzo de 2011, de http://www.wttc.org/eng/About_WTTC/

Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento

Formulario descriptivo del Trabajo Final de Graduación

Identificación del Autor

Apellido y nombre del autor:	Gabriel Rassow
E-mail:	gabirassow@gmail.com
Título de grado que obtiene:	Lic. en Administración Hotelera

Identificación del Trabajo Final de Graduación

Título del TFG en español	Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento
Título del TFG en inglés	Proposal of a system of classification based on the sustainability of the practices in the lodging sector
Tipo de TFG (PAP, PIA, IDC)	P.A.P
Integrantes de la CAE	Silvia Patricia Ramallo, Andrea Varas
Fecha de último coloquio con la CAE	18/04/2012
Versión digital del TFG: contenido y tipo de archivo en el que fue guardado	.PDF

Autorización de publicación en formato electrónico

Autorizo por la presente, a la Biblioteca de la Universidad Empresarial Siglo 21 a publicar la versión electrónica de mi tesis.

Autorización de publicación electrónica

- Sí, inmediatamente**
- Sí, después de mes(es)**
- No autorizo**



Firma del alumno