



Trabajo Final de Graduación. Manuscrito Científico.

Análisis de certificación en sustentabilidad en la gestión de dos aparts, en la provincia de
Córdoba, Mina Clavero.

Analysis of sustainability certification in the management of two aparts, in the province of
Córdoba, Mina Clavero.

de Asteinza Milagros Luján

D.N.I: 42.259.717

Legajo: VHTL00365

Profesora: Mansilla, Melina Noel

Río Cuarto, 12 de Noviembre de 2021

Índice

Resumen.....	3
Palabras claves	3
Abstract.....	4
Keywords	4
Introducción	5
Métodos	11
Diseño	11
Participantes	12
Instrumentos	12
Análisis de datos.....	13
Resultados	14
Discusión.....	18
Referencias	26

Resumen

La presente investigación estudió a dos aparts de cabañas de la localidad de Mina Clavero, donde uno de ellos fue certificado en Bronce como “Hoteles más Verdes” y el otro alojamiento no contaba con certificación ambiental. El objetivo ha sido analizar en profundidad ambos alojamientos comparando sus diferencias y similitudes. Este estudio tuvo un alcance descriptivo con un enfoque cualitativo y se seleccionaron como técnicas de recolección de datos, entrevistas semiestructuradas. En cuanto a los resultados obtenidos, se pudo constatar que los alojamientos tenían una estructura organizacional diferentes, es decir, que la empresa certificada poseía un organigrama definido y una buena comunicación interna entre las áreas, por otro lado, el apart tradicional no contaba con un organigrama y por esto, se dificultaba la comunicación entre el personal de las áreas. Además, los dos establecimientos aplicaban prácticas sustentables. Pero, finalmente, se llegó a la conclusión que teniendo una certificación en sustentabilidad, el apart se encontraba obligado a cumplir con requisitos y criterios específicos, de esta manera se llevaban a cabo dichas prácticas sustentables y poseía una buena organización entre las áreas, por el contrario, el apart tradicional sin certificación no tenía que cumplir requisitos, por eso existía desorganización y falta de comunicación entre el personal.

Palabras claves: certificación, sistema de gestión, Prácticas Sustentables, estructura organizacional.

Abstract

The present investigation studied two apartments in the town of Mina Clavero, where one of them was certified in Bronze as "Greenest Hotels" and the other accommodation did not have environmental certification. The objective has been to analyze both accommodations in depth, comparing their differences and similarities. This study had a descriptive scope with a qualitative approach and semi-structured interviews were selected as data collection techniques. Regarding the results obtained, it was found that the accommodations had a different organizational structure, that is, that the certified company had a defined organizational chart and good internal communication between the areas, on the other hand, the traditional apartment did not have an organizational chart and for this reason, communication between the staff of the areas was difficult. In addition, the two establishments applied sustainable practices. But, finally, it was concluded that having a certification in sustainability, the apartment was obliged to comply with specific requirements and criteria, in this way said sustainable practices were carried out and it had a good organization between the areas, for the On the contrary, the traditional apartment without certification did not have to meet requirements, so there was disorganization and lack of communication among the staff.

Keywords: certification, management system, Sustainable Practices, organizational structure.

Introducción

Desde el siglo XX, la sustentabilidad se ha vuelto muy importante en la hotelería, por eso esta investigación se basa en la comparación de dos aparts de cabañas, para descubrir el funcionamiento de cada uno y analizar las practicas de sustentabilidad aplicadas. El presente estudio tuvo lugar en la localidad de Mina Clavero, provincia de Córdoba, donde uno de los aparts estudiados es certificado – bronce en Hoteles más Verdes y el otro alojamiento no cuenta con dicha certificación. Éstas empresas presentan un modelo de gestión diferente, y un funcionamiento distinto en cada área.

Un complejo turístico o apart de cabañas son unidades de alojamiento independientes y aisladas entre sí, que en conjunto con otras brindan servicio de alojamiento y servicios complementarios donde cuenta como mínimo con áreas de dormitorio, baño, cocina y estar, comedor debidamente equipados, complementadas con áreas afectadas al desarrollo de actividades turísticas, deportiva y recreativas (Menna 2012).

El concepto de sustentabilidad se refiere a, satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la posibilidad de satisfacciones propias de las generaciones futuras (Zarta Ávila, 2018). Los Hoteles más Verdes son establecimientos hoteleros que han certificado su sistema de gestión de acuerdo con el Programa de Certificación en Sustentabilidad desarrollado por la Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina (2017). Este programa se encuentra validado por el Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM). Se trata de un programa voluntario de certificación tercerizada que otorga ecoetiquetas a aquellos hoteles que cumplen con sus requisitos, con el objetivo de informar a los consumidores que la empresa certificada es respetuosa con el entorno y de promover el consumo de productos y servicios menos perjudiciales para el medioambiente.

El primer paso para alcanzar cualquier tipo de certificación es la creación de un sistema de gestión, el cual constituye una herramienta integral orientada a la planificación, ejecución,

control y mejora de todos los procesos de la organización. Los principios fundamentales de un sistema de gestión son la consecución de la plena satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente interno y externo; el desarrollo de un proceso de mejora continua en todas las actividades de la empresa. Por lo tanto, la gestión del conocimiento organizacional como el proceso a través del cual se transforma datos en información valiosa para la toma de decisiones con impacto en el negocio. Esa información es retenida en los sistemas de la empresa, independientemente de las personas que la conforman.

La organización operativa de una empresa hotelera se desenvuelve mejor con sistemas y procesos que logren mayor productividad. Es necesario, para ello, crear áreas o departamentos con funciones especializadas. Las áreas operativas de un apart de cabañas son: pisos y habitaciones; recepción, conserjería y reservas; mantenimiento y seguridad; marketing y ventas, y administración, como procesos de soporte. Esta división no es taxativa, ya que la identificación y jerarquía de departamentos y áreas dependerá de la estructura organizacional de cada establecimiento.

Para obtener la certificación del nivel bronce, la auditoría verifica el cumplimiento de los requisitos establecidos para dicho nivel mediante la evaluación de la conformidad con los mismos por parte corresponderá del equipo auditor del ITH (Instituto Tecnológico Hotelero) designado a tal efecto. La Certificación cuenta con el reconocimiento y validación de Hoteles más Verdes (Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina, 2017).

En cuanto a los antecedentes académicos se puede mencionar la investigación la investigación “Sustentabilidad y competitividad de la industria hotelera en México”, de Ibarra (2014), se basó en una revisión documental de autores e instituciones nacionales e internacionales sobre estrategias sustentables aplicadas a la hotelería. El autor hizo un examen del marco normativo e institucional de la cuestión ambiental, protección del patrimonio y el turismo responsable. A partir de las recomendaciones efectuadas por los distintos organismos

vinculados a la temática, se elaboró una lista de criterios mínimos para la sustentabilidad de un hotel, que abarcó múltiples categorías, tales como diseño, ubicación, uso del suelo, tecnología alternativa, cultura o educación, entre otras.

Otro aporte de interés de este artículo es el análisis comparativo entre empresa convencional, empresa socialmente responsable y empresa sustentable. Por último, se identificaron cuatro factores clave para la gestión de hoteles sustentables: el capital humano que encarne una cultura empresarial que motive y promueva las buenas prácticas; un análisis profundo de los impactos ambientales de la empresa en el medio; la capacidad de innovación para mitigar los efectos nocivos sobre el medioambiente y para la creación de productos ecoamigables; y la relación que tiene la empresa con los diferentes actores locales.

“Certificación turística sostenible y los impactos socioeconómicos percibidos por hoteles en Costa Rica” del autor Molina-Murillo (2019), en esta investigación se realizó un cuestionario, a su vez, con la información obtenida se realizó un análisis de los datos, el mismo se llevó a cabo usando un programa estadístico y medias no paramétricas. Se expuso que en respuesta a los impactos negativos producto del rápido crecimiento del turismo en Costa Rica, el Gobierno creó el Certificado de Sostenibilidad Turística (CST). A través de este estudio se examinó si los hoteles certificados perciben una mayor generación de beneficios socioeconómicos para sus comunidades locales y su importancia para optar por la certificación. Hoteles certificados tendieron a interrelacionarse con sus comunidades circundantes de una manera que va más allá de su razón de ser, la de hacer dinero, a participar en eventos comunitarios, favorecer la compra de productos locales o inclusive a través de pura filantropía. Por lo tanto el enfoque de la investigación fue cuantitativo, tuvo alcance descriptivo y diseño transaccional.

En conclusión, se demostró que el CST influyó de manera favorable en la percepción de los impactos socioeconómicos positivos que los hoteles tenían en las comunidades donde

operaban, aunque estos parecieran ser efectos colaterales y no la razón principal para adoptar el CST.

“Las prácticas sostenibles en hoteles de lujo y primera en Guayaquil, Ecuador” de los autores Valle, García, Ludeña, Torres, y Cassagne (2019), en esta investigación se expusieron las experiencias y procesos de 5 hoteles de la ciudad de Guayaquil sobre la implementación de prácticas sostenibles en sus instalaciones, para mejorar la eficiencia en lo ambiental. Otros de los objetivos que este estudio persiguió fue conocer las causas que originaron la implementación de las prácticas ambientales; así como también se identificaban los principales obstáculos que tuvieron que enfrentar los hoteleros; y medir la eficiencia de implementación. Concretamente se recogieron las experiencias de los hoteles en el manejo del recurso agua y energía eléctrica, así como también en el manejo de los desechos que generaban. Las experiencias fueron recogidas a través de entrevistas personales en cada uno de los hoteles estudiados. Los establecimientos participaban voluntariamente, luego de haberles hecho una invitación abierta a todos los hoteles de las categorías lujo y primera clase. A su vez, el enfoque de la investigación fue cualitativo y tuvo un alcance descriptivo.

Los resultados de la investigación mostraban que la mayor parte de las medidas empleadas por los hoteles estudiados corresponden a prácticas de bajo costo. Fue así que las motivaciones de los hoteleros para emplear gestión ambiental tuvieron su origen sobretudo en la búsqueda del ahorro de dinero y como consecuencia de este, el cuidado del medio ambiente. El elemento mayormente monitoreado por los hoteles estudiados fue consumo de energía eléctrica, solo uno gestionaba los residuos sólidos que generaba, lo que le hizo reducirlos en un 70%.

“Prácticas ambientales y desempeño organizacional en la hotelería: un estudio de sus relaciones en la ciudad de Porto Alegre, Brasil”, en la investigación se utilizó como instrumento de recolección de datos, la realización de entrevistas a los gestores de establecimientos

hoteleros de Porto Alegre para determinar si había relación entre la adopción de prácticas ambientales y el desempeño organizacional en la hotelería. El estudio presentó un enfoque cuantitativo. Se emplearon métodos estadísticos no paramétricos. Los resultados de las encuestas arrojarían algunos datos de interés. Por ejemplo, la aplicación de prácticas ambientales tuvo como principales obstáculos la falta de información sobre la viabilidad y la falta de viabilidad económica, aunque el impacto en el mercado fue positivo. Se destacó el desglose de prácticas ambientales para medir el grado de utilización en los establecimientos relevados, como así también la medición del desempeño organizacional, parámetros que pueden emplearse para realizar investigaciones en el medio local.

Por último, se arribó a la conclusión de que existe una relación positiva entre las prácticas ambientales y el desempeño organizacional de los hoteles de la ciudad de Porto Alegre, aunque no fue confirmada la relación de causalidad. Se concluyó con que las empresas hoteleras que mostraron mejores prácticas ambientales tienden a poseer mejores índices de 8 desempeño organizacional.

“El impacto físico funcional de los complejos turísticos en el territorio, en el Bio-Corredor Comechingones, provincia de San Luis” de la autora Ramé (2015), fue una investigación de enfoque mixto, con alcance descriptivo y exploratorio, los datos fueron obtenidos a través de entrevistas. Se investigó sobre los cambios físicos de destinos turísticos serranos a escala local y nacional, específicamente en el Bio-Corredor Comechingones, Valle del Conlara, provincia de San Luis, y se interpretó la actuación de los distintos actores sociales. Entonces los resultados arrojaron que la normativa, tanto nacional como local, no es capaz de re-dirigir el accionar de los diferentes actores hacia actitudes más sustentables y que mejoren la competitividad del destino turístico.

La presente investigación tiene como objeto de estudio a dos aparts de cabañas de la localidad de Mina Clavero. Por un lado, se encuentra el apart de cabañas “Las Catalpas” que

es certificado en la categoría Bronce del programa Hoteles más Verdes y por otro lado, se encuentra el apart de cabañas “Thai Land” que no posee dicha certificación. La investigación está orientada a comparar los dos establecimientos y distinguir las diferencias que hay entre ellos. De esta manera se analiza el proceso de implementación del sistema de gestión hotelero, funcionamiento y evolución de las áreas y los cambios realizados en las áreas a partir de la decisión de adoptar prácticas sustentables, de acuerdo con el Programa Hoteles más Verdes, en el caso del alojamiento certificado. En relación al apart tradicional, se analizará lo mismo, pero con la diferencia de que éste no cuenta con la certificación.

Ante un visitante cada vez más exigente y con mayor conciencia ambiental, las empresas deben adecuar sus productos y servicios a las expectativas del consumidor. Por tal motivo, las empresas sustentables cuentan con una clara ventaja competitiva en el mercado.

En la localidad de Mina Clavero se desarrolla como principal actividad el turismo, ya que posee diversos atractivos. Por eso, esta investigación aporta conocimientos importantes sobre la sustentabilidad en un apart certificado, para poder comparar el funcionamiento con un apart tradicional y mostrar cómo se puede aprovechar para implementar prácticas sustentables y a su vez cuidar de los atractivos de la localidad.

Los aparts tradicionales tienen un notable consumo y a su vez, a veces no son conscientes del daño que provocan, por eso, al empezar aplicar técnicas de sustentabilidad colaboran en la protección del medioambiente y en los recursos naturales, ya que, Mina Clavero posee una gran variedad de ellos para disfrutar y cuidar. Los alojamientos certificados en sustentabilidad son de gran ayuda para controlar el impacto ambiental generado por el hombre. Las preguntas que guían la investigación son las siguientes: ¿Qué diferencias y similitudes existen entre el apart de cabañas “Las Catalpas” certificado en la categoría Bronce de Hoteles Más Verdes y el apart de cabañas tradicional “Thai Land”, no certificado, de la localidad de Mina Clavero? ¿Cómo es el funcionamiento de cada área y cómo fue su evolución? ¿Cuáles

fueron los cambios que se efectuaron en las distintas áreas de estos aparts y cuáles son las prácticas de sustentabilidad que aplican?

Objetivo general:

Comparar el sistema de gestión de un aparts de cabañas certificado en bronce bajo la categoría Hoteles más Verdes y la gestión de un complejo de cabañas tradicional no certificado.

Objetivos específicos:

1. Analizar el funcionamiento de cada área de los aparts.
2. Identificar las modificaciones realizadas en las distintas áreas para cumplir con los requisitos, especificaciones y criterios aplicados en el apart certificado, y reconocer las prácticas ambientales aplicadas por el apart tradicional.

Métodos

Diseño

La investigación tuvo un alcance descriptivo y un enfoque cualitativo. Se trató de un diseño no experimental de tipo transversal. Se contempló una empresa certificada en bronce en el programa de Hoteles más Verdes y un apart de cabañas no certificado, pero de la misma clase y categoría. La investigación estuvo orientada a lograr un análisis descriptivo, es decir, describir la situación, estructura, servicios, áreas y las prácticas ambientales aplicadas en cada uno de los aparts, para poder realizar una comparación general de ambos.

Por otro lado, se consideró un enfoque cualitativo, en el cual se realizó una recolección de datos sin medición numérica, es decir, solo se indagó acerca de las características de los aparts estudiados. A su vez, el estudio presentó un diseño no experimental, en este caso, no se manipularon variables, solo se observaron las características de la situación actual de cada establecimiento.

Por ultimo, esta investigación se trató del tipo transversal, es decir, que la recopilación de datos se realizó en un momento único.

Participantes

Las unidades de análisis fueron 2 apart de cabañas de la localidad de Mina Clavero, por un lado, el apart de cabañas “Las Catalpas” certificado en la categoría de Bronce en el programa Hoteles Más Verdes. Por el otro lado, el apart de cabañas “Thai Land”, el cual no contaba con ninguna certificación. Se decidió incluir a estos dos alojamientos, porque en la localidad solo hay un complejo de cabañas sustentable, que es el que se presenta en la investigación. Por lo tanto, se debía buscar un establecimiento de la misma categoría, servicios y capacidad, por eso fue elegido el alojamiento “Thai Land”.

Se realizó un muestreo no probabilístico intencional, ya que fueron seleccionados aquellos establecimientos hoteleros con disponibilidad de información acorde a los objetivos planteados. En cuanto a quienes participaron proporcionando la información requerida, éstos fueron los dueños de cada alojamiento.

Instrumentos

Se emplearon entrevistas, donde se le realizaron una serie de preguntas abiertas al dueño de cada empresa, el medio por el cual se pudo conseguir información fue por vía telefónica. Se registró la mayor cantidad de información para volcar en la presente investigación. Se trató de entrevistas semiestructuradas, ya que se podían añadir preguntas adicionales en la medida que aporten al tema de investigación. Se indagó acerca del modo en que se gestionaba el hotel certificado en Bronce, y a su vez cómo lo hacía el establecimiento tradicional.

Se incluyeron preguntas relacionadas al motivo de porque se introdujeron en el ámbito del alojamiento turístico, descripción de las instalaciones del apart, si tuvieron que hacer reformas en base a los requisitos del programa Hoteles más Verdes, cómo eran las áreas, los

servicios que ofrecía. Luego se indagó sobre si se aplicaban técnicas de sustentabilidad, en qué consistían, y como fue el recibimiento del huésped en cuanto a esas técnicas.

Análisis de datos

El análisis de datos fue netamente descriptivo. Dado que se abordaron aspectos generales del programa Hoteles más Verdes, relacionado con la gestión estratégica de cada apart estudiado, como aspectos operativos, correspondientes a las distintas áreas de gestión. El análisis estuvo orientado a comparar el funcionamiento del establecimiento certificado con el funcionamiento del alojamiento tradicional. Esto permitió conocer no solo la concepción del sistema de gestión de la empresa certificada, sino también la aplicación práctica en cada una de las áreas del apart, además se analizó si el otro establecimiento aplicaba alguna técnica de sustentabilidad.

Por otro lado, se hicieron comparaciones entre las distintas áreas, a modo de identificar puntos en común y diferencias en cada una de las unidades de análisis.

El análisis de datos contempló las siguientes variables y subvariables:

- Procesos principales: Son los procesos que tienen contacto directo con el cliente, de hecho son los procesos a partir de los cuales el cliente percibirá y valorará la calidad (Suárez, p. 4).
 - Comunicación de los servicios: información al cliente, comercialización, comunicación de precios y formas de pago.
 - Reservas
 - Ingreso de huéspedes
 - Atención al huésped durante la estadía
 - Atención telefónica
 - Egreso de huéspedes
- Sistema de gestión sustentable:

- Conservación y mejora del entorno
- Gestión medioambiental
- Desarrollo sustentable del destino
- Responsabilidad social
- Mejora continua

Se debe aclarar que la variable y subvariables fueron obtenidas de la Norma IRAM – 42200:2008 (SECTUR, 2008). Las variables del sistema de gestión sustentable fueron tomadas del Programa Hoteles más Verdes (2017).

Resultados

En base al primer objetivo de la investigación, donde se planteaba el análisis del funcionamiento de cada área, se alcanzaron los siguientes resultados:

En cuanto al apart de cabañas las Catalpas certificado en la categoría Bronce del programa Hoteles más Verdes, el dueño comentó que su apart contaba con un organigrama definido y se dividía en cuatro áreas. La primera área era la gerencia general, que es de donde se panificaban, organizaban y supervisaban las tareas de las demás áreas y se encargaban de solucionar cualquier imprevisto con los aparts o los huéspedes; este tipo de tareas eran realizadas por la dueña y su hija. La siguiente área era administración donde una persona se encargaba de la parte de reservas ya sean por correo electrónico o por teléfono, recepción de los huéspedes, realizar el check in o check out del huésped, dar información adicional, asignar el apart, cobro de las facturas, y lo más importante, explicaban el manejo de las prácticas sustentables que se aplicaban. El área de comercialización tenía una encargada, la cual realizaba los flyers que eran publicados en las redes sociales y en el sitio web desde la gerencia general y también utilizaban ciertas técnicas de promoción. La última área era limpieza y mantenimiento, tenía una organización importante, donde se encontraba personal específico con los conocimientos necesarios para realizar las actividades.

En base al funcionamiento de las áreas del apart Las Catalpas, se establecía una organización constante en cada área, en caso de que en alguna área hubiera alguna complicación era comunicada al grupo de WhatsApp, el cual estaba conformado por todas las personas que trabajaban en el apart, y se mantenía la calma resolviendo el imprevisto lo antes posible sin llamar la atención de los huéspedes. El dueño en su relato, resaltó mayor organización y responsabilidad. En los procesos utilizados donde se aplicaban técnicas de sustentabilidad en el área de limpieza y mantenimiento, se contaba con el personal capacitado e informado de cómo debían hacer uso de los recursos y los productos. Se debían cumplir técnicas de manejo de productos, envasado, políticas de compras y uso apropiado de los productos, la utilización de productos biodegradables y en recipientes grandes para disminuir los plásticos, zonas para residuos PET, vidrios y latas, con su huerta orgánica y además poseían libros donde se indicaba la disminución energética, es decir, se realizaba una auditoría energética de cada mes para controlar el uso de energía. Al dueño le recomendaban comprar todos los productos de limpieza en bidones que fueran recargables, de esta forma se utilizaba siempre el mismo recipiente sin tener que descartarlo cada vez que se termina el producto, estos bidones iban a un depósito donde allí se fraccionaban en frascos más pequeños. Los productos utilizados ya sean de limpieza o comestibles debían estar en el listado que era proporcionado por el programa Hoteles más Verdes, de lo contrario no podían ser utilizados, también, se informaba la marca y donde se realizaba la compra de cada uno. En cuanto a la ropa blanca, se intentaba que los huéspedes utilizaran las toallas más de una noche, para cuidar el recurso del agua. En base al lavado, primero se realizaba una desinfección por covid-19 y después un lavado normal. El personal de mantenimiento debía tener actualizado el libro de mantenimiento. Para el cuidado de los somier se utilizaba un cubre colchón de tela, y luego se colocaba la sabana, de esta manera, no se arruinaba el colchón con distintas sustancias que podrían derramarse y duraba más tiempo sin cambiarlo.

Todas las tareas que realizaba el personal siempre eran en conjunto con las demás áreas y en continua comunicación, siempre brindando una atención personalizada.

Por otro lado, el apart de cabañas Thai Land, no contaba con un organigrama definido, según comentaba su dueño, él se encargaba de registrar las reservas junto con una empleada que registraba las reservas telefónicas y chequeaba booking, recibía a los huéspedes y realizaba la facturación. La parte de marketing tenía una encargada, la cual realizaba los flyers para luego publicarlos en redes sociales. En el área de limpieza se encontraba permanente el personal necesario que realizaba las tareas de limpieza de habitaciones y reposición de ropa blanca. Por último, en la parte de mantenimiento, se llamaba al personal de la localidad que se dedicara a plomería, carpintería, parquización, depende cual sea la necesidad del momento.

En cuanto al funcionamiento de las áreas del apart, se dificultaba la organización de las áreas porque no tenían un organigrama definido, ya que varias veces el personal de otra área debían abocarse a solucionar problemas que no eran de su competencia, por otro lado, se dificultaba la comunicación entre los empleados, ya que cuando había un problema todos intentaban resolverlo espontáneamente, pero la discrepancia de ideas hacía que no se llegara a un acuerdo. Por parte del personal del apart se encontraba una importante responsabilidad por brindar una atención personalizada y asegurarse de que los huéspedes vuelvan al alojamiento.

Por último, el segundo objetivo específico plasmaba la identificación de las modificaciones realizadas en las áreas para cumplir con los requisitos, especificaciones, criterios del apart certificado y reconocer las prácticas ambientales aplicadas en el apart tradicional.

En cuanto al apart de cabañas Las Catalpas certificado en la categoría bronce por el programa Hoteles más Verdes, es el único apart en Mina Clavero que logró dicha Certificación de Hoteles Sustentables en 2018. En base a esto, se hicieron muchas reformas y adaptaciones. Empezaron por la infraestructura del apart poniendo paredes dobles con cámara

de aire. El cual se trataba de dos paredes que estaban unidas por el forjado, y entre estas dos existía un espacio vacío. Esto se transformaba en un aislante térmico donde se inyectaba material aislante en el espacio vacío, de tal manera que cumplía una doble función. Es decir, por un lado, el apart quedaba cálido en invierno y por el otro, en verano evitaba el sobrecalentamiento del piso y se ahorra energía. Se utilizaron vidrios DVH, y electrodomésticos de última generación para el ahorro de energía, como por ejemplo, aire acondicionado frío-calor más calefacción con radiadores y luminarias led.

Respecto al interior del establecimiento se hicieron depósitos para almacenar bidones de todos los productos de limpieza que se debían comprar por mayor, también se realizaron distintos procesos para la clasificación de los residuos y se produjeron algunas adecuaciones en las áreas en base a la protección del personal por la pandemia que se estaba atravesando.

En la parte del exterior del apart se colocó riego por aspersión en todo el complejo, climatización de la pileta con sistema solar, esto permitía el ahorro energético y bienestar para los huéspedes, se hicieron cambio de mesas, sillas, sillones de plástico del parque por mobiliario de madera sustentable y un cambio de sombrillas por gacebos de maderas naturales.

Con respecto al apart de cabañas Thai Land, en cuanto a la infraestructura no se realizó ninguna modificación con los materiales utilizados para la construcción, pero su dueño explicaba que según una ordenanza municipal de Mina Clavero, dice que el territorio que abarcaba el Radio Municipal de Mina Clavero queda zonificado en Áreas y Zonas. Por eso antes de edificar tuvieron que respetar la altura máxima de edificación de 7,50 metros, pudiendo incluir en esta altura un máximo de 2 niveles.

En la parte del interior del alojamiento se colocaron clasificadores de residuos (plásticos, papel, vidrios), se gestionaba con responsabilidad y compromiso, pero el problema estaba en la recolección de la empresa de residuos. Se realizaba un cuidado racional del agua para riego y el agua de la pileta no se cambiaba sino que se filtraba y se utilizaba siempre la misma.

Por último, se realizaron unas modificaciones en las áreas de trabajo para que no hubiera contacto entre los huéspedes ni el personal por la pandemia que se está atravesando actualmente.

Discusión

La presente investigación tuvo como objetivo general la comparación de dos aparts de cabañas, donde uno poseía certificación en Bronce por el programa Hoteles más Verdes, y el otro establecimiento se trataba de un apart tradicional, para describir el funcionamiento de cada uno. En la actualidad la sustentabilidad se ha vuelto muy importante y más en el sector del turismo, siendo así que en ese compromiso con el cuidado del ambiente se intenta incluir a los turistas. En cuanto a los datos que se pudieron recabar, sirvieron para dar a conocer el sistema de gestión de cada uno y verificar si el apart tradicional aplicaba técnicas de sustentabilidad.

Por lo tanto, la presente investigación es relevante en la actualidad, porque puede aportar al sector hotelero información sobre el funcionamiento, modificación de las áreas y aplicación de prácticas de sustentabilidad. Siendo así, este tipo de investigación es la primera que se realiza en la localidad de Mina Clavero. Además se pudo afirmar que hay muy pocas investigaciones a nivel nacional sobre sustentabilidad en el sector hotelero. Asimismo esto, fue una de las dificultades que se encontraron al realizar esta investigación, porque no se hallaban antecedentes a nivel local, y los estudios nacionales que se encontraban no se relacionaban directamente con la temática abordada. Otro inconveniente, más allá de que el instrumento que se utilizaba fue el indicado, se pudo recolectar correctamente los datos, pero la información obtenida en uno de los casos fue muy superficial.

El primer objetivo específico de la presente investigación consistió en el análisis del funcionamiento de las áreas de gestión. Se podía afirmar que uno de los alojamientos a medida que iba creciendo, evolucionaba en la prestación del servicio y en el correcto funcionamiento

de las áreas, a su vez, aplicando técnicas de sustentabilidad. El otro apart, no realizaba un correcto manejo en la parte de la comunicación con el personal y en la organización interna.

Asimismo, uno de los alojamientos estudiados contaba con un organigrama definido. En base a lo que planteaba Menna (2012), un organigrama es un gráfico que mostraba la relación entre las áreas de un alojamiento. El organigrama utilizado por el apart de cabañas Las Catalpas se componía por las siguientes áreas: Gerencia General, Administración, Comercialización y Limpieza y Mantenimiento. Al ser un alojamiento pequeño todas las áreas dependían de la Gerencia General, a su vez, este apart no contaba con el departamento de Recursos Humanos, Calidad y Procesos, Seguridad, Revenue Management, según como lo mencionaba Menna. El apart de cabañas Thai Land no contaba con un organigrama, pero tenía definida las áreas de Gerencia General, Marketing y Limpieza y Mantenimiento, todas estas dependían del dueño, es decir de la Gerencia General. En la misma línea, la investigación realizada por Ibarra (2014) confirmaba que la Red de Certificación de Turismo Sustentable de las Américas estableció un modelo que podía ser de gran ayuda para el hotelero que quiera introducirse en el ámbito de la hotelería, donde se podía encontrar principalmente especificaciones de las instalaciones y manejo y capacitación del personal en las áreas, de esta manera al tener que cumplir con requisitos, normativas y especificaciones, tendría una buena organización interna. Además, cabe destacar que el apart de cabañas Las Catalpas, fue pensado desde sus inicios para que cumpliera con las normativas de sustentabilidad. Por lo que su dueño se abocó a la construcción y a la capacitación del personal, donde debían dedicarse a aplicar técnicas de sustentabilidad. Por otro lado, es el único alojamiento en la localidad que posee la certificación que avala que el establecimiento cumple con las normas necesarias. Se pudo constatar que en la investigación realizada por Fernandes Guzzo y Machado do Nascimento (2013), sostenían que a medida que se utilizaban prácticas ambientales en los alojamientos, aumentaba el nivel de desempeño organizacional.

En cuanto al funcionamiento interno de las áreas, el alojamiento Thai Land tenía las reglas básicas que debía cumplir cada empleado, tal es así que había una persona permanente en el área de limpieza. También, había cierta discrepancia en la comunicación entre las áreas. El establecimiento Las Catalpas estaba más organizado en base a las tareas que tenía que realizar el personal y tenían más en claro el manejo de las prácticas ambientales aplicadas. Se destacó organización y responsabilidad en las tareas realizadas en el área de limpieza y mantenimiento donde se debían cumplir técnicas de manejo apropiado, utilización de productos biodegradables y en recipientes grandes para disminuir los plásticos, donde luego se fraccionaban en frascos más pequeños. También, se intentaba que los huéspedes utilizaran más de una vez las toallas y el lavado de la ropa blanca ahorrando agua. Por otro lado, los empleados poseían un libro donde debían informar la disminución energética. No obstante, en la investigación de Valle, García, Ludeña, Torres, y Cassagne (2019), coinciden en que dos de los establecimientos estudiados manifestaron utilizar químicos biodegradables, empleaban dosificadores que proporcionaban la medida exacta de agua y químico, de esta manera no se desperdiciaba nada. Otro de los entrevistados intentaba que el personal consuma la menor cantidad de agua posible. Una de las prácticas más mencionadas fue la reutilización de la ropa blanca durante toda su estadía, aunque algunos huéspedes seguían ignorando esta petición. Además, el elemento que más fue monitoreado por los hoteles estudiados fue el consumo de energía eléctrica, y uno de ellos conocía la cantidad de desechos producidos diariamente.

Lo más importante para los dos establecimientos era brindar un servicio de calidad, honestidad, responsabilidad, seriedad, cordialidad, atención personalizada y una mejora continua. Según la investigación de Ibarra (2014), argumentaba que lo que presentaba un alojamiento es su servicio y su calidad, que debía estar ligado al buen trato de los empleados hacia el huésped. Se pudo constatar que el Programa de Certificación en Sustentabilidad desarrollado por la Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina (2017),

sostenía que la mejora continua, debía tener en cuenta los cambios en la organización y en el entorno social y ambiental, incluyendo las modificaciones legislativas, las sugerencias que debían ser escuchadas por parte de los empleados y huéspedes, las no conformidades detectadas, los resultados de la medición de aspectos de la gestión sustentable y de la satisfacción de los clientes.

Además de todo lo mencionado en la presente investigación, al hacer la recolección de datos, se entiende que el alojamiento Las Catalpas certificado, tuvo una gran influencia en la localidad y en los huéspedes, porque su dueño aclaraba que el establecimiento fue siempre bien recibido por el público en general. Según la investigación de Molina-Murillo (2019), asegura que en comparación con los aparts tradicionales, los alojamientos responsables no solamente ayudaban a conservar y proteger los atractivos y patrimonio, sino que permite darles importancia a las manifestaciones culturales, modelo que permite dar control a la comunidad local.

El segundo objetivo específico de la investigación, expresaba la identificación de las modificaciones que se realizaron en las áreas del apart certificado en cuanto a los requisitos, especificaciones y criterios y además, reconocer las prácticas ambientales que aplicaba el apart tradicional. El establecimiento certificado realizó modificaciones en sus áreas, pero a su vez, las dos empresas en estudio aplicaban técnicas de sustentabilidad.

Entonces, se podía afirmar que las prácticas que aplicaban estos pequeños aparts no requirieron de una gran inversión. En esta misma línea, Valle, García, Ludeña, Torres, y Cassagne (2019), coincidían en que los hoteles estudiados en Ecuador, llevaban a cabo prácticas que eran de bajo costo, como es en el caso del apart Thai Land. Sin embargo, los alojamientos que utilizaban tecnología avanzada requerían de otro tipo de inversión, se podía mencionar al apart Las Catalpas, que debió realizar una inversión interna para adaptar las áreas, haciendo depósitos, utilizando tecnología específica y en la parte externa como es en el caso

de infraestructura utilizando materiales de construcción especiales y se utilizó mobiliario ecológico para el patio.

En cuanto al apart de cabañas Las Catalpas certificado en el año 2018, se realizaron muchas modificaciones, donde se comenzó por la parte exterior, es decir, las instalaciones del alojamiento, empezó poniendo paredes dobles con cámara de aire, vidrios DVH, y electrodomésticos de última generación para el ahorro de energía. En la misma línea, la investigación de Valle, García, Ludeña, Torres, y Cassagne (2019), afirma que uno de los retos que tuvieron que afrontar los entrevistados fue la adquisición de equipos con tecnología verde, expusieron que este tipo de tecnología fue muy costosa en el mercado. A diferencia del alojamiento Thai Land, en cuanto a la infraestructura no se realizó ninguna modificación con los materiales utilizados para la construcción. De modo que, en el estudio realizado por Ramé (2015), afirma que los complejos de cabañas necesitan superficies superiores a la de los residenciales, y además implicaba que la infraestructura fija debía estar regulada por la normativa local. Se pudo constatar que la norma IRAM (2008), expresaba que el alojamiento debía tener acceso a las normativas vigentes relacionadas según la clase y la categoría, atendiendo a las especificidades de la jurisdicción donde se encontraba registrado el establecimiento.

Otro de los aspectos que se analizó, fue el interior de los establecimientos, en el apart Las Catalpas se realizaron depósitos para almacenar bidones de todos los productos de limpieza, también se llevaron a cabo distintos procesos para la clasificación de los residuos. El apart Thai Land coincidía en el manejo de residuos, el cual implementó clasificadores de residuos (plásticos, papel, vidrios). Teniendo en cuenta la investigación de Valle, García, Ludeña, Torres, y Cassagne (2019), donde aseguraban que las empresas estudiadas aplicaban la colocación de tachos para clasificar los diferentes residuos sólidos, en las distintas áreas y también la creación de depósitos para almacenar productos y residuos sólidos. En contraposición con la

mencionada investigación, las empresas relevadas, destacaron el manejo de aguas residuales, que consistía en la separación de desechos grasos, los mismos eran separados por el agua residual, que eran tratados por empresas especializadas. A su vez, el alojamiento Thai Land, aplicaba la práctica del uso racional del agua. Por lo tanto, los autores Fernandes Guzzo y Machado do Nascimento (2013), en su investigación exponen que, las prácticas ambientales permitían a los hospedajes reducir los costos de consumo de agua y energía. Para esto, recomiendan el uso de cisternas, reutilización del agua de lluvia para descarga de los baños y el jardín. En concordancia, con la investigación de Ramé (2015), manifiesta que el consejo deliberante local aprobó una ordenanza donde se solicitaba la implementación de un depósito para la reserva de agua, es decir, una cisterna. Por lo tanto, la implementación de una cisterna, podría ser una sugerencia para el establecimiento estudiado.

El alojamiento Thai Land tenía discrepancias con la empresa de recolección de residuos. Siendo así, éste no era un problema para los entrevistados de la investigación de Valle, García, Ludeña, Torres, y Cassagne (2019), donde afirmaba que se realizaban alianzas con empresas locales dedicadas a la adquisición de material reciclable, no reciclable u orgánico. De esta manera, esto podría ser una posible sugerencia para que el establecimiento encuentre una solución a su problema.

De modo que, los dos aparts aplicaban técnicas de sustentabilidad, claramente uno de ellos más que el otro, pero más allá de eso, los alojamientos iniciaron su labor con el propósito de que sean rentables. En lo que respecta a la investigación de Valle, García, Ludeña, Torres, y Cassagne (2019), sostenían que algunos de los entrevistados, afirmaron que las razones por las que decidieron implementar prácticas medioambientales fueron mayormente por la posibilidad de ahorrar dinero al aplicar la gestión ambiental. Por lo tanto, si no existía un compromiso desde los dueños de los alojamientos, no sería posible la adopción de las prácticas. Para la implementación de estas prácticas destacaron que el dinero fue el factor más importante para

la realización de las acciones, la mayoría eran de bajo costo, pero ninguno de los entrevistados cuantificó el tiempo que les llevó implementarlas.

Por otra parte, uno de los descubrimientos de la presente investigación, estaba relacionado con el apart Las Catalpas, donde el mismo se encontraba muy comprometido con el cuidado del entorno y la mejora continua. Además, se interesaba por brindar concientización a todos los huéspedes sobre las prácticas aplicadas en el alojamiento y les explicaban como debían hacer para colaborar con ellos, por otro lado, intentaban mantener a los empleados siempre capacitados, ya que no era tan sencillo mantener la certificación por todos los requisitos que se tenían que cumplir. De modo que, a la entrevistada, se la notó muy comprometida con su alojamiento certificado, porque además de la certificación en el programa Hoteles más Verdes, poseían una certificación de Córdoba Calidad Turística entregada desde Agencia Córdoba Turismo, y en el año 2019 se les entregó la Certificado en Calidad Turística: Directrices en Gestión Ambiental otorgada por la Presidencia de la Nación. Como así también realizaron la Diplomatura de Gestión Operativa de Servicios de Alojamiento otorgada en 2019 por la Universidad Provincial de Córdoba.

De tal manera que, el alojamiento Thai Land tenía una gran responsabilidad en la forma que aplicaba técnicas de sustentabilidad, a pesar de ser un establecimiento tradicional sin la obligación, ni cumplimiento de especificaciones de algún programa de certificación. Esto es muy importante ya que de a poco podría ir introduciéndose en el ámbito sustentable, sin la necesidad de poseer una certificación, pero igualmente sería de gran ayuda para contener el actual impacto ambiental.

A modo de conclusión, aunque las empresas en estudio aplicaban técnicas de sustentabilidad, el funcionamiento de las áreas era distinto. Podría afirmarse que el apart Las Catalpas se encontraba muy comprometido con el programa Hoteles más Verdes, se lo pudo comprobar en el funcionamiento delicado y riguroso que poseía. Además, contaba con un

organigrama definido que permitía un correcto desempeño organizacional, destacando la comunicación interna entre las áreas y la serenidad con las que afrontaban los problemas sin alterar la estadía de los huéspedes. De esta manera, tanto la dueña como el personal tenían en claro que la clave para la satisfacción del cliente, era brindar un servicio de calidad, con seriedad, amabilidad y demostrar una mejora continua. Por eso, el recibimiento del público siempre fue excelente, sus clientes siempre vuelven y los recomiendan. Por otra parte, el alojamiento tuvo que cumplir una serie de requisitos en cuanto al material de construcción y conseguir tecnología avanzada para ahorrar recursos, que ayudaban a disminuir el impacto ambiental, lo cual requirió de una inversión inicial para poder lograr dicha certificación.

Si bien, el apart de cabañas Thai Land, aplicaba técnicas de sustentabilidad, el mismo no contaba con un organigrama definido, por lo tanto, se dificultaba la organización interna entre el personal, que se podría evitar si cada uno tuviera explícitas las tareas que debería hacer y cómo reaccionar en caso de un problema. Asimismo, el personal tenía muy en claro que debía brindar un servicio responsable y de calidad.

Finalmente, se recomienda para llevar a cabo en futuras investigaciones, además de entrevistar a los dueños, sumar a los empleados del alojamiento, haciendo hincapié en cómo fue el proceso de adaptación al funcionamiento de su área en el que realizaban sus tareas, indagar a cerca de la rigurosidad de las exigencias del programa de certificación, e interrogar si cuestionarían o cambiarían algo del actual funcionamiento de su área. Otra recomendación sería profundizar la investigación, haciendo una indagación a los demás alojamientos para verificar si aplicaban prácticas ambientales. Como posible línea de acción para llevar a cabo, sería un sistema de monitoreo teniendo en cuenta el uso del agua, la energía eléctrica y manejo de los desechos. Por último, como otra posible línea de acción, sería necesaria la elaboración de programas de capacitación y educación ambiental a nivel local, para que las técnicas de sustentabilidad se apliquen en la vida diaria en todos los sectores de la población.

Referencias

- Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina. (2017). *Gestión Sustentable en Hoteles: Requisitos, especificaciones y criterios de sustentabilidad*. Recuperado de <http://www.hotelesmasverdes.com.ar/documentacion-tecnica/>
- Ibarra Michel, J. (2014). Sustentabilidad y competitividad de la industria hotelera en México. *Journal of Intercultural Management*, 6(1), 47-66. Recuperado de <https://www.cceol.com/search/article-detail?id=840442>
- Fernandes Guzzo, R. y Machado do Nascimento, L. (2013). Prácticas ambientales y desempeño organizacional en la hotelería: un estudio de sus relaciones en la ciudad de Porto Alegre, Brasil. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 22(2), 294-313. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5131425>
- Menna, L. (2012). *Operación de Hoteles Rooms División (1° Ed)*. Córdoba: Hotel & Spa Management.
- Murillo, S.A. (2019). Certificación Turística sostenible y los impactos socioeconómicos percibidos por hoteles en Costa Rica. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 17(2), pp 363-372. Recuperado de http://www.pasosonline.org/Publicados/17219/PS219_08.pdf
- Ramé, M. J. (2015). El impacto físico funcional de los complejos turísticos en el territorio, en el Bio-corredor Comechingones, provincia de San Luis. *Educo. Editorial de la Universidad Nacional del Comahue*. Recuperado de <http://170.210.83.98:8080/jspui/bitstream/123456789/822/1/23%20-%20EI%20impac%20fisico%20funcional%20de%20los%20complejos%20tur%3%adsticos.pdf>
- IRAM-SECTUR 42200:2008. *Hotelería. Sistema de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente. Requisitos*. Recuperado de <https://www.calidadydesarrollo.com.ar/IRAM%20SECTUR%2042200.pdf>
- Suárez, Domínguez, M. (s.f). Gestión por proceso en el área de alojamiento en las instalaciones Hoteleras. *Escuela de Hotelería y Turismo de Varadero*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/wp-content/uploads/2011/02/gestion-por-proceso-en-el-area-de-alojamiento-hotelero-cuba-1.pdf>
- Gavilanes Valle, J.E., Ludeña García, C.F. & Cassagne Torres, Y. J (2019). Prácticas sostenibles en hoteles de lujo y primera en Guayaquil, Ecuador. *Rosa dos Ventos*, 11(2), pp 400-416. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4735/473559293011/473559293011.pdf>
- Zarta Ávila, P. (2018). La sustentabilidad o sostenibilidad: un concepto poderoso para la humanidad. *Tabula Rasa*, (28), 409-423. Recuperado de: <https://doi.org/10.25058/20112742.n28.18>