

Universidad Siglo 21



Trabajo Final de Graduación. Manuscrito Científico.

Carrera: Licenciatura en Administración Hotelera

Comparación de sistemas de gestión de hoteles sin certificaciones sustentables con la
ecoetiqueta Hoteles más Verdes

*Comparison of management systems of hotels without sustainable certifications with the
Greenest Hotels ecolabel*

Autora: Ariana Irupé Medrano

Legajo: HTL00408

Tutora: Melina Noel Mansilla

Córdoba, 14 de noviembre de 2021

Índice

Resumen	2
<i>Palabras claves</i>	2
Abstract	3
<i>Keywords</i>	3
Introducción	4
Métodos	12
<i>Diseño</i>	12
<i>Participantes</i>	13
<i>Instrumentos</i>	13
<i>Análisis de datos</i>	14
Resultados	15
Discusión	19
Referencias	28

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal analizar de forma comparativa el sistema de gestión de establecimientos hoteleros de la Ciudad de Córdoba con el sistema de gestión sustentable planteado por Hoteles Más Verdes, con la finalidad de indicar la brecha existente en relación a la ausencia de la aplicación de dicha certificación. Por otra parte, las técnicas utilizadas para la recolección de datos fueron entrevistas semiestructuradas respondidas por los representantes de cada establecimiento, un análisis documental sobre la documentación técnica necesaria para acceder a la ecoetiqueta y la observación complementaria de diferentes características de los hoteles. En cuanto a los principales resultados se pudieron identificar en los establecimientos estudiados, como causas principales de la no aplicación de la certificación, factores económicos, falta de capacitación y formación en materia de sustentabilidad y falta de exigencia de clientes. Además, se contrastaron los requisitos del estándar de gestión planteado por la certificación Hoteles Más Verdes en Nivel Bronce, con la gestión de los hoteles en análisis, pudiendo identificar las fortalezas y debilidades de cada hotel respecto con los requisitos. De esta manera, fue posible determinar la distancia que separa a la organización del cumplimiento de los requisitos impuestos con el modelo de certificación examinado.

Palabras claves: Sistema de Gestión Sustentable; ecoetiqueta; Hoteles Más Verdes; documentación técnica; certificación.

Abstract

The main objective of this research work was to comparatively analyze the management system of hotel establishments in the city of Córdoba with the sustainable management system proposed by Greener Hotels, with the purpose of indicating the existing gap in relation to the absence of the application of such certification. On the other hand, the techniques used for data collection were semi-structured interviews answered by the representatives of each establishment, a documentary analysis of the technical documentation necessary to access the ecolabel and the complementary observation of different characteristics of the hotels. As for the main results, economic factors, lack of training and education in sustainability and lack of customer demand were identified in the establishments studied as the main causes of non-application of the certification. In addition, the requirements of the management standard established by the Greener Hotels Bronze Level certification were contrasted with the management of the hotels under analysis, identifying the strengths and weaknesses of each hotel with respect to the requirements. In this way, it was possible to determine the distance that separates the organization from compliance with the requirements imposed by the certification model examined.

Keywords: Sustainable Management System; ecolabel; Greener Hotels; Technical documentation; certification.

Introducción

La presente investigación tiene como objeto de estudio los establecimientos hoteleros de la Ciudad de Córdoba, ubicados en la provincia de Córdoba, que no han sido certificados como Hoteles más Verdes, con el fin de determinar la brecha existente entre su sistema de gestión actual y el sistema de gestión sustentable expuesto por el Programa de Certificación Hoteles más Verdes. También se abordan las posibles causas de la ausencia de dicha certificación por parte de los hoteles estudiados.

Como punto de partida es necesario tomar en consideración el concepto de sustentabilidad, el cual surge en el Informe Brundtland (1987) y señala la capacidad de las generaciones presentes de satisfacer sus necesidades, sin comprometer la posibilidad de satisfacción propia de las generaciones futuras, haciendo uso consciente de los recursos naturales. Esto también puede reflejarse en el ámbito turístico, a través del concepto de desarrollo sostenible, el cual hace referencia a “el turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas.” (Organización Mundial del Turismo, [OMT] s.f., <https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible>).

Para entender mejor las prácticas ambientales utilizadas en hotelería, primero es preciso abordar la gestión ambiental como un conjunto de medidas y procedimientos definidos, que bien aplicados, permiten reducir y controlar los impactos causados sobre el medio ambiente por un emprendimiento (Valle, 2000).

El sector hotelero, como parte de la cadena de servucción del turismo, genera impactos a nivel medioambiental. Por efecto, es necesario que las empresas empleen sistemas de gestión de calidad, haciendo uso eficiente de sus recursos.

El sistema de gestión de una organización es el conjunto de elementos (estrategias, objetivos, políticas, estructuras, recursos y capacidades, métodos, tecnologías, procesos, procedimientos, reglas e instrucciones de trabajo) por el cual la dirección planifica, ejecuta y controla todas sus actividades para el logro de los objetivos fijados. En una organización el sistema de gestión comprende diversos sistemas de gestión para áreas especializadas que están entre sí relacionados y coordinados por las directrices del sistema de gestión global. La base de un sistema de gestión de calidad tiene tres ejes: la definición de una serie de procedimientos estandarizados que detallan la coordinación de un conjunto de recursos y actividades para garantizar la calidad de los procesos y la elaboración de un producto ajustado a los requerimientos del cliente; la documentación de los requisitos de comportamiento en un Manual de Calidad, y por último, el cumplimiento de las directrices estipuladas en los procedimientos (Camisón, Cruz y González, 2006).

La implementación de un sistema de gestión es un proceso complejo, formado por distintas etapas. Vericat, Freccero y Rodríguez (2000) identifican siete etapas:

Etapa preparatoria: incluye la primera aproximación a la idea de calidad a través de información general hasta la concienciación y sensibilización sobre el tema.

Etapa de planificación: implica definir de manera estratégica hacia dónde se dirige la empresa y por cuál camino.

Etapa de programación: corresponde a una planificación operativa, que abarca la elaboración de planes para adecuar todos los procesos a los requisitos normativos. Etapa de ejecución: supone llevar a la práctica lo anteriormente diseñado, la aplicación del plan y la gestión sustentable propiamente dicha.

Etapa de evaluación interna: se trata de una autoevaluación para realizar el diagnóstico de la organización.

Etapa de evaluación externa o certificación: incluye auditorías de tercera parte o de certificación.

Etapa de mejoramiento: comprende el perfeccionamiento del sistema y un aumento en el nivel de compromiso orientado hacia la mejora continua.

Algunos alojamientos turísticos comienzan a ser sostenibles desde su creación mediante la implementación de sistemas de gestión, otros están en proceso de serlo y tienen la voluntad de obtener certificaciones que permitan avalar su sostenibilidad ante clientes.

Certificar es la acción ejecutada para producir un archivo formal que atestigua que un producto, sistema o persona se adapta a unas directrices establecidas. Este archivo, comúnmente nombrado certificado, especifica el entorno para el que se concede, la regla a la que se sujeta y el lapso de vigencia. Las organizaciones y los individuos tienen la posibilidad de implementar una certificación a sus sistemas de administración y productos de forma obligatoria o voluntaria según cada caso. La certificación puede realizarse en diversos terrenos: sistemas, productos y organizaciones. La certificación de sistemas es la más significativa e importante en administración de la calidad. Asegurar un sistema de administración se apoya en producir un archivo formal que atestigua que sus políticas, métodos y normas se ajustan a las directrices establecidas en la norma de referencia (Camisón, Cruz y González, 2006).

Durante los últimos años, el aumento de la concientización sobre aspectos medioambientales ha contribuido al desarrollo de etiquetas y distintivos ecológicos que

pretenden reconocer los beneficios de sostenibilidad medioambiental de productos y servicios, como lo son los sistemas de gestión de calidad.

Según Zeballos de Sisto (2002) se denomina ecoetiquetado a un sistema que otorga una etiqueta, por un organismo, con el propósito de informar a los consumidores y promover el consumo de productos y servicios menos perjudiciales para el medio ambiente. Mediante dichas ecoetiquetas otorgadas, se informa al posible consumidor que el producto o servicio es amigable con el medio ambiente y que facilitan la información necesaria sobre posibles efectos ambientales provocados por el consumo, producción o manejo de dicho producto o servicio en comparación con otros productos de su misma categoría. De esta manera se puede contribuir al uso eficaz de los recursos y a un elevado nivel de protección del medio ambiente.

En el año 2012 surge el Programa de Certificación Hoteles más Verdes, creado por la Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina (AHT), como una consecuencia necesaria en el proceso de gestión de hotelería sustentable. El Estándar se delinea según los Criterios Globales de Turismo Sostenible establecidos por el Global Sustainable Tourism Council (GSTC) para hoteles con el fin de aspirar a su reconocimiento y acreditación internacional. La ATH propuso establecer el programa, dada la ausencia en Argentina de un estándar voluntario o ecoetiqueta de ámbito nacional a causa del creciente número de programas de certificación del turismo sustentable en el mundo, fundado en un estándar que establece criterios de gestión a distintos niveles, como modelo de reconocimiento y certificación de la hotelería sustentable. Permite su aplicación a 3 niveles de desempeño en sustentabilidad de mayor a menor exigencia en cuanto a los requisitos de certificación Oro, Plata y Bronce, facilitando su implementación de forma gradual y la mejora continua de la gestión sustentable.

En cuanto a los antecedentes académicos sobre gestión sustentable de hoteles, se puede mencionar el trabajo “Las Ecoetiquetas: en el Turismo Sustentable” de Moo-Canul y Santander-Botello (2014), donde realizaron un análisis documental de tratados y diferentes eventos sobre la evolución de las ecoetiquetas, la creación de una acreditadora internacional y las lagunas que han persistido en la sustentabilidad. Los autores concluyeron que las empresas internacionales comenzaron a mitigar los efectos colaterales medioambientales del turismo, pero que sus resultados fueron muy lentos y se dieron de manera desequilibrada en los pilares del paradigma de desarrollo sustentable.

También determinaron que la implementación de sistemas de gestión ambiental o certificaciones, generó beneficios directos para las empresas que los adquirieron. A su vez el mercado ecológico no se consolidó tan fuerte como para demandar el uso de ecoetiquetas, ya que, por falta de información, se consideró que lo ecológico es de elevado costo.

En la investigación “Elementos determinantes de la ecoinnovación en hotelería de Huatulco, México” realizada por Velázquez-Castro y Vargas Martínez (2016), se empleó como técnica de recolección de datos la aplicación de entrevistas semiestructuradas a gerentes y administradores de establecimientos con diversas categorías turísticas. Este artículo analizó aquellos elementos que determinaron la ecoinnovación en los establecimientos de hospedaje del destino turístico sustentable, Bahías de Huatulco, México, y su dinámica con respecto al comportamiento ecoinnovador que asumió.

Los principales resultados, después que analizaron los cuatro determinantes, fueron: 1) factores específicos de cada empresa; 2) mercado; 3) tecnologías ambientales; y 4) regulación. Estos mostraron que la demanda incidió en los hoteles para generar

innovaciones ambientales, que las inversiones en equipo y tecnología se realizaron con la finalidad de disminuir costos y el cumplimiento de la legislación ambiental; y que fueron pocos los hoteles que relacionaron los estándares ecológicos con la posibilidad de lograr una ventaja competitiva en el mercado.

“Certificación turística sostenible y los impactos socioeconómicos percibidos por hoteles en Costa Rica” es una investigación realizada por Molina-Murillo (2019); la cual examinó si los hoteles certificados percibieron una mayor generación de beneficios socioeconómicos para sus comunidades locales y la importancia de la certificación. En esta investigación se utilizó un diseño transeccional, a través de un enfoque cuantitativo, utilizando entrevistas, y encuestas presenciales y virtuales en hoteles.

Se concluyó que Costa Rica, a través del Certificado para la Sostenibilidad Turística (CST), desarrolló un programa con alto potencial para incentivar a que hoteles y otras opciones de hospedaje diseñaran y ejecutaran sus estrategias de negocio de manera responsable. Se demostró que el CST influyó de manera favorable en la percepción de los impactos socioeconómicos positivos que los hoteles tenían sobre la comunidad donde operaron. Para cualquier tipo de hotel el haber obtenido dicho reconocimiento tuvo un objetivo estratégico de negocio: reducir costos, por tanto, los impactos socioeconómicos sobre las comunidades locales donde operaron fueron efectos colaterales y no la razón principal para adoptar el CST.

El estudio “Prácticas Sostenibles en Hoteles de Lujo y Primera en Guayaquil, Ecuador” de Valle Gavilanes, Garcia Ludueña y Torres Cassagne (2019), se basó en una investigación exploratoria y cualitativa. Se investigó sobre prácticas sostenibles implementadas en hoteles de primera y lujo de la ciudad de Guayaquil, Ecuador. El

objetivo central de este estudio fue recopilar información sobre el proceso y experiencia de implementación de estas prácticas ambientales, como medida para mejorar la eficiencia ambiental de los hoteles. La metodología empleada fue de entrevistas semiestructuradas. Se determinó que los hoteles implementaron prácticas de gestión ambiental de bajo costo; y que las motivaciones de los hoteleros para emplear métodos de gestión ambiental tuvieron su origen en la búsqueda de ahorrar dinero, seguido de la preocupación medioambiental.

“Normas ISO y responsabilidad social empresaria: implementación en hoteles 4 estrellas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”, de Domínguez (2015), es una investigación exploratoria. Se basó en un relevamiento realizado durante el período 2011-2013 sobre el conocimiento de las normas ISO y la responsabilidad social empresarial (RSE) a nivel gerencial, y su aplicación a la minimización de los impactos ambientales. Como resultados, destacaron el hecho de que no existen recursos humanos en el nivel gerencial con conocimientos suficientes para aplicar las normas ISO y el paradigma de la RSE, por lo que fue poco probable que estas competencias se extendieran al resto del personal. Por otra parte, existía alguna resistencia a invertir en sistemas de gestión de certificados porque no se vinculó la implementación de las normas ISO para el mejoramiento de la calidad del servicio, la protección del medioambiente y la salud, y la seguridad ocupacional con un eventual impacto en la rentabilidad del negocio. Se consideró que el cliente no identificó estos factores como valor agregado al servicio.

El tema de investigación se focaliza en determinar la brecha existente entre sistemas de gestión sin certificación sustentable de la Ciudad de Córdoba, provincia de Córdoba, con el sistema de gestión expuesto por la certificación Hoteles más Verdes,

analizando las causas de su ausencia y examinando los requisitos necesarios para poder acceder a la misma. Las preguntas que guían esta investigación son:

¿Cuáles son los requisitos técnicos necesarios para acceder a la ecoetiqueta Hoteles más Verdes? ¿Cuáles son las causas de la no aplicación de la certificación sustentable Hoteles más Verdes? ¿Cuál es la brecha existente entre sistemas de gestión que no poseen certificación sustentable, con respecto al programa de gestión sustentable Hoteles más Verdes?

La hotelería adquirió responsabilidad en el consumo de recursos, desde la construcción hasta su funcionamiento en cuanto a la conservación del medio ambiente; es por ello que se han formulado certificaciones, que a través de una serie de indicadores avalan la sostenibilidad en los diferentes ámbitos de la actividad hotelera. La certificación en sustentabilidad tiene hoy una gran importancia ya que responde a las demandas de los huéspedes que prefieren decidir su compra en base a la sustentabilidad. El objetivo de la misma es seguir promoviendo el fortalecimiento y la adopción de buenas prácticas de e3gestión sustentable y la calidad de los servicios en los hoteles y alojamientos turísticos, minimizando sus impactos y maximizando los beneficios para las comunidades locales de los destinos turísticos.

La provincia de Córdoba es la segunda en el país con mayor cantidad de plazas hoteleras disponibles para turistas. Su oferta de alojamiento es muy variada y completa, la misma cuenta con más de 4.000 plazas en hoteles en la capital, y más de 12.000 plazas en toda la provincia. La ciudad de Córdoba es el primer destino de turismo de reuniones del interior del país. Los turistas de negocios viajan con mayor frecuencia, por lo que demandan mayores infraestructuras y servicios de mayor calidad que los turistas

vacacionales. Es por ello que es necesario que las empresas de alojamiento de la ciudad estén informadas sobre prácticas sustentables y las diferentes certificaciones ambientales a las que pueden acceder.

Objetivo general

Analizar de manera comparativa el sistema actual de gestión de establecimientos hoteleros de la Ciudad de Córdoba con el sistema de gestión sustentable propuesto por Hoteles Más Verdes, para establecer la brecha existente entre ambos.

Objetivos específicos:

1. Identificar las causas de la no aplicación de la certificación de Hoteles más Verdes por establecimientos hoteleros.
2. Comparar la documentación técnica que describe los estándares de gestión necesarios para poder acceder a la certificación sustentable con los sistemas de gestión de hoteles en estudio.

Métodos

Diseño

La investigación tuvo un alcance descriptivo y un enfoque cualitativo. Se trató de un diseño no experimental del tipo transversal. Solo se contemplaron las empresas que no han certificado un sistema de gestión sustentable. La investigación estuvo orientada a lograr un análisis descriptivo fundamentalmente de dos variables. En consonancia con el primer objetivo específico, se realizó una identificación de las causas de la ausencia de implementación de un sistema de gestión sustentable llevado a cabo por los hoteles en estudio. Por otra parte, de acuerdo con el segundo objetivo específico, se comparó en detalle el sistema de gestión ambiental, prestando especial atención a la documentación

técnica, conformada por los requisitos, especificaciones y criterios de sustentabilidad para dar cumplimiento al marco normativo de Hoteles más Verdes con los sistemas de gestión actuales presentados por los hoteles en estudio.

Participantes

Las unidades de análisis fueron hoteles de la ciudad de Córdoba que no contaban con la ecoetiqueta de Hoteles más Verdes. Se estudió una población representativa en la ciudad de Córdoba en cuanto a clases y categorías, ya que existe una variada oferta de establecimientos hoteleros.

El tipo de muestra fue no probabilística intencional, ya que se seleccionaron aquellos establecimientos hoteleros con disponibilidad de información acorde a los objetivos planteados y el tamaño de la muestra fue conformado por 4 hoteles de diferente categoría (boutique, hostel y 3 estrellas). Por otra parte, se entrevistó a los responsables de la gestión de estos establecimientos (al menos a un representante por cada empresa que participa de la muestra).

Instrumentos

Se emplearon entrevistas semiestructuradas, ya que pudieron añadirse preguntas adicionales en la medida que aportaron al problema de investigación. Los interrogantes de las entrevistas se centraron en los sistemas de gestión de la muestra, su conocimiento sobre ecoetiquetas, causas de su inaplicación, entre otras variables. También se realizó un análisis documental sobre la documentación técnica necesaria para acceder a la certificación nivel Bronce de Hoteles más Verdes.

De manera complementaria, se utilizaron guías de observación durante las visitas realizadas a los establecimientos, en las cuales se registraron aspectos edilicios, de infraestructura y demás recursos materiales relacionados con su sistema de gestión.

Análisis de datos

El análisis de datos fue netamente descriptivo dado que se abordaron aspectos generales de la certificación sustentable Hoteles más Verdes y los sistemas de gestión no sustentables de los hoteles de la muestra, relacionados con la gestión estratégica, así como aspectos operativos, correspondientes a las distintas áreas de gestión. El análisis documental estuvo orientado a identificar las relaciones existentes entre los sistemas mediante el estudio de los requisitos necesarios que deben cumplir los establecimientos hoteleros para certificar su sustentabilidad. Esto permitió conocer no sólo la concepción del sistema de gestión, sino también su posible aplicación práctica en cada una de las áreas de la empresa.

La técnica de observación directa fue planteada con la finalidad de verificar la posible aplicación de algunos de los requerimientos del Programa de Gestión en Sustentabilidad en el cual se basa la certificación de Hoteles más Verdes. Por eso fue de gran utilidad hacer el entrecruzamiento de información recolectada a través de los instrumentos detallados.

El análisis de datos contempló las siguientes variables: Proceso de implementación del sistema de gestión sustentable; Sistema de Gestión Sustentable (SGS): Sistema de Gestión Sustentable, conservación y mejora del entorno, gestión medioambiental, desarrollo sustentable del destino, responsabilidad social, seguridad, calidad y mejora continua; Sistema de Gestión actual de los establecimientos que conforman la muestra.

Resultados

En consonancia con el primer objetivo específico, el cual abordó la identificación de las causas de la no aplicación de certificaciones sustentables por los hoteles en estudio, se obtuvieron los siguientes resultados:

Se trató de 4 establecimientos hoteleros pequeños de máximo 35 plazas, los cuales describieron como causa común el costo económico de la realización de cambios de gestión y edificaciones en sus establecimientos para poder cumplir con los requerimientos especificados en la documentación técnica para aplicar a la ecoetiqueta e implementar un sistema de gestión sustentable. Dentro de los cambios mencionados que deberían realizar identificaron principalmente la capacitación de sus recursos humanos, realización de nuevos procedimientos y separación de residuos.

Por otra parte, se identificó que todos los establecimientos en estudio conocían la certificación Hoteles más Verdes aunque superficialmente, solo uno de ellos conocía los requisitos técnicos para poder acceder a la misma y previó lograr a futura dicha certificación. Asimismo, las personas entrevistadas manifestaron no haber realizado capacitaciones o investigaciones en detalle sobre la sustentabilidad en hotelería y sus posibles beneficios.

También, dos de los hoteles mencionaron que no acceden a la ecoetiqueta debido a que no les generaría un aumento considerable de huéspedes porque los mismos no han demandado prácticas sustentables en sus establecimientos.

Por otra parte, el segundo objetivo específico buscó comparar el sistema de gestión de los hoteles en estudio con los requisitos de la documentación técnica necesaria para poder certificar la ecoetiqueta Hoteles más Verdes en el nivel Bronce.

Se identificó que los cuatro hoteles analizados llevaron un registro de los requisitos legales que abordan el respeto a los derechos humanos y los derechos de las comunidades locales.

La infraestructura de los mismos cumplió con todas las normas y reglamentaciones locales de uso del terreno, respetando las tipologías arquitectónicas de la zona y los criterios de ordenación y zonificación del territorio; de igual modo las instalaciones y elementos exteriores de dichos hoteles no produjeron una notoria alteración visual del paisaje. Todos disponían de información actualizada y completa sobre los principales recursos culturales del destino, medios de transporte, horarios, etc.

Además, los cuatro establecimientos aseguraron el cumplimiento de los derechos laborales de sus trabajadores y la disposición de un procedimiento de lucha contra cualquier forma de explotación o acoso en el trabajo y de prevención de los riesgos laborales.

Todos los hoteles también aseguraron el cumplimiento de los requisitos necesarios para garantizar la seguridad e higiene en el establecimiento, adoptaron y mantuvieron las medidas necesarias para garantizar la seguridad del cliente en las instalaciones en relación a la prevención de incendios, accidentes y otras emergencias identificadas; contaron con procedimientos de atención al cliente que aseguren la correcta prestación de los servicios y dispusieron de un sistema de recepción de sugerencias y quejas de los clientes, manteniendo un registro actualizado de su recepción y respuesta.

Por otra parte, solo tres de los hoteles en estudio contaron con: una política de compra responsable en cuanto a proveedores locales, productos agroecológicos y proveedores que demostraron buenas prácticas ambientales, disponían de un registro actualizado de los datos de consumos de las distintas fuentes de agua utilizadas en el hotel

y desarrollaban acciones de capacitación continua del personal en relación a su puesto de trabajo, para mejorar su cualificación profesional y facilitar su promoción interna.

Con respecto a la energía utilizada en los hoteles, solo dos contaban con un registro actualizado de los datos de consumo, disponían de pautas de trabajo documentadas de buenas prácticas de ahorro de energía y contaron con planes de sensibilización y capacitación para sus empleados en lo respectivo a lo que significa la implicación con un sistema sustentable.

Asimismo, dos de los hoteles estudiados tuvieron una política o procedimientos de contratación que aseguran la no discriminación de los candidatos por razones de su origen, género, raza o creencias; fomentando la contratación de trabajadores con discapacidad

En esta misma línea, también dos de los establecimientos en estudio dispusieron de medidas para minimizar las emisiones de ruido procedentes de equipos y maquinaria.

Con respecto a los residuos generados, dos de los hoteles los almacenaron en depósitos o contenedores señalizados a tal efecto, en condiciones adecuadas de seguridad e higiene, como también estos establecieron procedimientos para la comunicación interna entre los distintos niveles y funciones en relación con la gestión sustentable, incluyendo canales de comunicación para la recepción de sugerencias de mejora por parte de los colaboradores y dispusieron de elementos de sensibilización dirigidos a los huéspedes que favorezcan su implicación y participación en la gestión sustentable.

Un solo hotel aseguró las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad y también solo uno contó con pautas de trabajo documentadas de buenas prácticas de ahorro de agua. Asimismo, refiriéndose a políticas de gestión sustentable un hotel en estudio se encontraba creando las mismas, las cuales

manifiestan un compromiso de cumplimiento de los principios del turismo sustentable y de mejora continua de la gestión sustentable en sus dimensiones económica, social y ambiental, así como también incluye un compromiso de prevención y minimización de los impactos negativos en el entorno y una maximización de los impactos positivos.

Por último, ningún establecimiento contó con equipos de refrigeración, extintores u otros equipos que contengan sustancias que no dañen la capa de ozono, como tampoco medidas preventivas adecuadas para evitar el vertido de sustancias contaminantes al agua y procedimientos o pautas de trabajo de buenas prácticas para la minimización de los residuos.

Ninguna organización dispuso de procedimientos adecuados para asegurar la segregación diferenciada de los residuos generados, incluyendo la entrega a las empresas que favorezcan su reutilización o reciclaje; ni contribuyeron activamente con campañas filantrópicas o solidarias con fines sociales desarrolladas en el ámbito de su comunidad local, tales como donaciones, bancos de alimentos, etc.

Tampoco incluyeron en todos sus materiales promocionales, tanto en soporte papel como en medios on-line, mención destacada a su política y sistema de gestión sustentable y los mensajes y materiales promocionales no contenían información veraz, clara, completa y precisa, de los resultados de la gestión sustentable y de la calidad ambiental del destino.

Por último, ninguna de las organizaciones dispuso de procedimientos para la detección de no conformidades y el establecimiento de acciones preventivas y correctivas con desvíos o incumplimientos del sistema de gestión sustentable, sus objetivos o los requisitos de este estándar.

Discusión

Esta investigación tuvo como objetivo general realizar un análisis de manera comparativa entre el sistema de gestión propuesto por el Programa de Certificación Hoteles más Verdes y los sistemas de gestión actuales de hoteles de la Ciudad de Córdoba, para determinar la brecha existente entre ambos respecto a la ausencia de la aplicación de la ecoetiqueta propuesta por la certificación.

Es inminente estudiar la sustentabilidad en el turismo ya que el mismo está vinculado al uso de recursos naturales, y con el gran crecimiento de la actividad provocada en el último tiempo, es necesario que los patrones de consumo y la producción sostenible contribuyan de manera eficaz al desarrollo sostenible. Por este motivo es necesario implementar certificaciones medioambientales, las cuales permiten que las empresas operen de una manera correcta con el medio ambiente, optimizando el uso de sus recursos, logrando así la reducción de sus costos y mejorando su posicionamiento en el mercado, como también una mayor satisfacción a sus clientes.

Una de las fortalezas de este trabajo es su relevancia en cuanto a que permite observar de manera detallada la comparación entre los cuatro establecimientos hoteleros analizados respecto a los requisitos específicos propuestos en la documentación técnica de la certificación Hoteles Más Verdes para poder acceder a la misma.

Otra fortaleza de esta investigación es que brinda información respecto a la situación actual de los sistemas de gestión de los hoteles representados en la muestra y su comparación con los criterios requeridos para la implementación de un sistema de gestión sustentable propuesto por Hoteles más Verdes, para que de este modo se pueda impulsar el desarrollo sustentable del sector hotelero a nivel local. Asimismo, se procura realizar

un aporte en el ámbito académico en materia de sustentabilidad y en mayor detalle de la ecoetiqueta analizada.

También se pudo observar que existe una escasez de investigaciones sobre sustentabilidad en hotelería que se enfoquen en temas relacionados a los programas de certificaciones ambientales a nivel nacional y local. Es por ello que, aunque se hallaron otras investigaciones relacionadas con sistemas de gestión sustentable y ecoetiquetas, se dificultó la búsqueda de antecedentes similares y posterior comparación de los resultados abordados en la investigación por el motivo de que el programa estudiado Hoteles Más Verdes solo es aplicado en la Argentina y las normativas de aplicación de este tipo de certificaciones difieren en los distintos países.

Por otra parte, la muestra en estudio se consideró acotada, por lo que para lograr una mayor representatividad de la población en estudio se recomienda ampliar la misma con otras clases y categorías hoteleras.

Otra de las limitaciones que presentó el trabajo de investigación ha sido que, durante las entrevistas individuales utilizadas como instrumento para la recolección de datos, el nivel de respuestas de las personas encuestadas fue muy acotado y no hubo margen para profundizar en las mismas, lo que pudo ocasionar pérdida de cierta información. Lo que se propone para futuras investigaciones es realizar entrevistas grupales del tipo grupos focales, en conjunto con otros métodos de recolección de datos, para que el espacio de diálogo permita hacer fluir información que profundice en los temas que genera y amplíe el bagaje informativo mediante la interrelación del grupo.

El primer objetivo específico de esta investigación consistió en identificar en hoteles de la ciudad de Córdoba las causas de la no aplicación de la certificación Hoteles

más Verdes. En esta línea, se pudieron encontrar diferentes motivos de la inaplicación en los establecimientos en estudio.

Se pudo identificar como principal motivo el factor económico adyacente al desconocimiento de la temática de sustentabilidad abordada en el presente trabajo por los entrevistados representantes de cada hotel. En relación a lo expuesto, Domínguez (2015) argumenta que las temáticas ambientales no forman parte de la cultura organizacional de las empresas, ni de sus futuros objetivos a desarrollar. Por lo que al no haber personal gerencial con conocimiento al respecto y dispuesto a certificar y capacitar a los recursos humanos, es difícil que estas competencias se extiendan al resto del personal. Además, el autor sostiene que la capacitación profesional mejora la eficiencia en la gestión de los recursos, la calidad de las acciones a desarrollar y la implementación de soluciones para resolver estos problemas.

También, los entrevistados manifestaron que el cliente actual no identifica la prestación del servicio de una forma más sustentable como un valor agregado que le otorgue beneficios. Siguiendo a Zaballos de Sisto (2002) se puede coincidir en que posiblemente son pocas las personas que estarán de acuerdo en adoptar en sus actividades económicas parámetros sustentables. Esto deriva de una problemática cultural, y en consecuencia cada persona debe incorporar la necesidad de preservar el ambiente. Por consiguiente, se pueden cuestionar las percepciones sociales, los derechos de uso de los recursos naturales y los mecanismos de cambios de las culturas, para que se pueda llegar a implementar modelos sustentables. Estos cambios de modelos suponen que las sociedades deberían aplicar principios de preservación ambiental en todas sus actividades.

Además, relacionado a los resultados de este primer objetivo específico, los autores Moo-Canul y Santander-Botello (2014) sostienen que las ecoetiquetas reciben diversas críticas debido al costo elevado que tienen aplicarlas, lo que las vuelve accesible solo para determinados hoteles. Otra de las críticas a las ecoetiquetas es por la estandarización de las mismas, ya que implica utilizar criterios y requisitos homologados para ser aplicados en contextos diferentes, lo que hace que en una región puedan ser válidos, pero, frente a una realidad social distinta o en establecimientos hoteleros muy diferentes, sean inoperables o no aplicables.

También, cobra poco significado el uso de las ecoetiquetas para los turistas y proveedores ya que no conocen a fondo cada una de ellas y consideran que es más caro utilizar productos de este tipo. Asimismo, los autores concluyen que el mercado “verde” aún no es tan fuerte como para demandar el uso de ecoetiquetas debido a que, por falta de información, consideran que lo “verde” es de elevado costo.

Para Valle Gavilanes, Garcia Ludueña y Torres Cassagne (2019) existieron diferentes retos a la hora de aplicar gestión ambiental en los hoteles estudiados, uno de ellos afirma que la conciencia ambiental de los directivos del hotel es uno de los obstáculos existentes para implementar medidas medioambientales. En la misma línea, también identificaron que el dinero sigue siendo otro de los principales problemas para implementar prácticas sostenibles, ya que la percepción de los hoteleros es que el costo es alto y no tienen la capacidad para afrontarlo. Además, manifestaron que la adquisición de equipos con tecnología sustentable aún es muy costosa en el mercado. Por esa razón indicaron que a los hoteles les cuesta aplicar gestión ambiental porque el presupuesto con el que cuentan a veces no alcanza para asumir este tipo de inversión.

Asimismo, determinaron que los huéspedes no estarían dispuestos a pagar por tarifas más caras en hoteles que empleen prácticas sustentables.

El segundo objetivo específico buscó relacionar la documentación técnica que explica los estándares de administración necesarios para lograr aplicar la certificación Hoteles Más Verdes con los sistemas de administración de establecimientos hoteleros en análisis. Se pudieron identificar diferentes requisitos que consideran el abordaje de los aspectos económicos, ambientales, socioculturales, de derechos humanos, calidad, seguridad y salud para la implementación de un sistema de gestión sustentable en el Nivel Bronce.

En cuanto a las diferentes variables que componen el requisito Sistema de Gestión Sustentable, se identificaron que las mismas fueron cumplidas parcialmente por los hoteles analizados. Todos los establecimientos contaron con el registro de requisitos legales, pero sólo tres de ellos con el requisito de compra responsable. Asimismo, un hotel estaba creando políticas de gestión sustentables y ninguno contaba con el requisito plan de sensibilización y capacitación. Hay que mencionar, además, la importancia para Hunt y Johnson (1996) de que un sistema de gestión sustentable esté ligado a la creación de políticas medioambientales, ya que por medio de esta puede informarle sus principios e intenciones con relación a los aspectos medioambientales a sus empleados y clientes. También los autores afirman que la creación de políticas sustentables es indispensable para dirigir la gestión medioambiental en la empresa.

Los requisitos de conservación y mejora del entorno, seguridad y calidad, se destacaron por tener un cumplimiento excelente en los cuatro establecimientos analizados. Todos estos cumplían con las condiciones de diseño y construcción;

conservación de la biodiversidad y el paisaje, y conservación del patrimonio cultural del destino. De igual modo con los sub requisitos de prevención de riesgos y emergencias, calidad de servicio y satisfacción al cliente.

El siguiente requisito, gestión medioambiental, tuvo un cumplimiento mínimo. En el presente tres establecimientos contaban con el requisito de control de consumo de agua, aunque un solo hotel realizaba acciones tendientes al ahorro de agua. Solo dos hoteles tomaban medidas para evitar la contaminación acústica, así como también medidas de control sobre su consumo de energía y acciones para el ahorro de la misma. Además, ninguno dispuso de medidas para evitar emisiones atmosféricas, como tampoco medidas preventivas adecuadas para evitar el vertido de sustancias contaminantes al agua, ni segregación diferenciada de los residuos generados.

Domínguez (2015) abordó esta problemática en su investigación afirmando que las industrias de los países en desarrollo y en transición, enfrentan dificultades como servicios insuficientes o inexistentes; por ejemplo, sistemas de reciclaje, sistemas de tratamiento de aguas residuales y negras, desagües, abastecimiento de agua, instalaciones de saneamiento y gestión de desechos sólidos.

El requisito responsabilidad social tuvo un cumplimiento parcial en los establecimientos abordados. Todos los hoteles cumplieron con los requisitos de derechos laborales y protección del recurso humano, pero solo tres hoteles contaban con el requisito de capacitación y promoción interna. Por otra parte, dos de los hoteles contaron con una política de contratación, y un solo hotel contó con el requisito de accesibilidad. Por último, ningún hotel dispuso de acciones responsables respecto a la comunidad local. En consideración a la última variable expuesta, la investigación de Molina-Murillo (2019)

demonstró que la aplicación de una certificación sustentable influye de manera favorable en la percepción de los impactos socioeconómicos positivos que los hoteles tienen sobre la comunidad donde operan. Por ende, se puede decir que los hoteles que certifican su sistema de gestión tienden a interrelacionarse con sus comunidades circundantes de una manera que va más allá de su razón económica, por ejemplo, a través de su participación en eventos comunitarios o favoreciendo la compra de productos locales.

Por otra parte, en el requisito de comunicación, dos de los hoteles contaron con procedimientos que establecen la comunicación interna en la organización e información que favorezcan la implicación y participación de los huéspedes en la gestión sustentable. Además, ningún establecimiento contó con el sub requisito de comunicación de la gestión sustentable abordada por los mismos. Es por esto, que este requisito tuvo un cumplimiento mínimo.

Por último, el requisito de mejora continua, específicamente acciones preventivas y correctivas, no fue cumplido por ninguno de los hoteles en estudio.

Esta investigación estableció, a través del análisis comparativo del sistema actual de gestión de establecimientos hoteleros de la Ciudad de Córdoba con el sistema de gestión sustentable propuesto por Hoteles Más Verdes, la existencia de una brecha considerable entre ambos respecto a la ausencia de la aplicación de esta certificación. Es por ello que el objetivo general que se planteó al comienzo de la investigación fue cumplido de manera favorable dado que se realizó de manera eficiente el análisis de la brecha y esto permitió aclarar la distancia que separa a la organización del cumplimiento de los requisitos impuestos con el modelo de certificación analizado. La brecha se produce debido a que los establecimientos analizados no poseen un sistema de gestión en el cual

se contemple el componente ambiental ni tienen objetivos ambientales que se ligen a dicho sistema, y por ende no hay un control y seguimiento para el cumplimiento de los mismos que le permitan acceder a la certificación.

Además, también se evidencia en los establecimientos analizados, como causa principal de la ausencia de la aplicación de un sistema de gestión sustentable la percepción de que tiene un costo elevado implementar este sistema. Esto se produce por la falta de conocimiento y capacitación de los directivos o gerentes de los hoteles analizados y, por lo tanto, de sus recursos humanos.

Por otra parte, para poder realizar el análisis de la brecha en torno al segundo objetivo específico, se tuvo que conocer y analizar aspectos importantes sobre la documentación técnica y el modelo sistema de gestión ambiental propuesto por Hoteles Más Verdes. Al realizar el análisis, la investigación arrojó que los hoteles analizados cumplen con un nivel bajo de los requisitos normativos de la certificación.

Sin embargo, los requisitos mencionados en la documentación técnica que fueron relacionados con el sistema de gestión de los diferentes establecimientos pretenden sentar una base para que la organización los tome en cuenta en un futuro para poder establecer su política ambiental, un posible diseño de estrategias medioambientales, y un sistema de gestión ambiental que pueda ser certificado mediante la ecoetiqueta Hoteles Más Verdes.

Finalmente, se recomienda para una posterior investigación, trabajar con una muestra que represente una misma modalidad de alojamiento y categoría, ya que podría brindar un trabajo más ordenado, comprensible y específico. Así como también puede servir de guía para que dichos hoteles puedan atravesar su propio proceso de implementación de un sistema de gestión. Otro trabajo valioso podría ser una

investigación cualitativa en donde se estudie la relación entre la cultura organizacional de un establecimiento hotelero y la implementación de un sistema de gestión sustentable. Así se podría determinar la influencia que tiene la cultura en la nueva perspectiva sustentable de la empresa.

También sería interesante estudiar la valoración que hacen los clientes con respecto a los servicios brindados por hoteles que poseen certificaciones sustentables. Así mismo se puede realizar una investigación cuantitativa que use indicadores para saber el comportamiento de los costos en hoteles que aplican un sistema de gestión, comparado con otros que no lo aplican. Otra línea de investigación puede relacionarse con las comparaciones entre hoteles certificados Nivel Plata y Nivel Oro en la Ciudad de Córdoba.

Por otra parte, se recomienda realizar actividades de sensibilización en materia de sustentabilidad a directivos y/o gerentes hoteleros. Y por último fomentar entre las empresas de alojamiento la adopción de políticas y prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, con el fin de mejorar su competitividad y optimizar las condiciones económicas, sociales y ambientales de la comunidad donde operan y contribuir a preservar y poner en valor su patrimonio cultural.

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/>
- Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2006) *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson.
- Domínguez, P. (2015). Normas ISO y responsabilidad social empresaria: implementación en hoteles 4 estrellas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. *Revista Argentina de Investigación en Negocios*, 1(2), pp. 19-30. Recuperado de <http://ppct.caicyt.gov.ar/rain/article/view/v1n2a03>
- Hunt, D. y Johnson, C. (1996) *Sistemas de Gestión Medioambiental: Principios y práctica*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana de España.
- Molina-Murillo, S. (2019). Certificación turística sostenible y los impactos socioeconómicos percibidos por hoteles en Costa Rica. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 17 (2), pp. 363-372. Recuperado de http://www.pasosonline.org/Publicados/17219/PS219_08.pdf
- Moo-Canul, M; y Santander-Botello, L. (2014). Las ecoetiquetas: en el Turismo Sustentable. *Revista El Periplo Sustentable*, 26, pp. 102-125. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1934/193432638004.pdf>
- Organización Mundial del Turismo. (s.f). *Desarrollo Sostenible*. Recuperado de <https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible>
- Valle, C. E. (2000). "Como se preparar para las normas ISO 14000. *Qualidade ambiental*." Pioneira, São Paulo. Editorial: Pioneira.
- Valle Gavilanes, J; García Ludueña, C. y Torres Cassagne Y. (2019). Prácticas Sostenibles en Hoteles de Lujo y Primera en Guayaquil, Ecuador. *Revista Rosa dos Ventos*, 11 (2), pp. 400-412. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4735/473559293011/473559293011.pdf>
- Velazquez Castro, J; y Vargas-Martinez, E. (2016). Elementos determinantes de la ecoinnovación en hotelería de Huatulco, México. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 21 (74), pp. 242-256. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/290/29046685005.pdf>
- Vericat, F., Freccero, R. y Rodríguez, S. (2000). *Introducción a la calidad total* (1º Ed.). Buenos Aires: Nueva Librería.
- Zeballos de Sisto, P. (2003). *Turismo sustentable: ¿es posible en Argentina?* (1º Ed.). Buenos Aires: Ediciones Turísticas.