



Trabajo Final de Graduación. Reporte de Caso.

“Plan de acción para la certificación como Hoteles Más Verdes al Hostal Las
Golondrinas (2022-2023)”

Mariela Verónica Barki

DNI: 41903539

TUR00707

Lic. En Gestión Turística

Prof. Mansilla, Melina Noel

Índice

Resumen	2
Introducción	2
<i>Marco de referencia institucional</i>	2
<i>Breve descripción de la problemática</i>	3
<i>Resumen de antecedentes</i>	3
<i>Relevancia o justificación del tema</i>	5
Análisis de situación	6
<i>Descripción de la situación problemática</i>	6
<i>Análisis del contexto (PESTEL)</i>	7
<i>Diagnóstico organizacional (FODA)</i>	10
Marco Teórico	13
<i>Sustentabilidad</i>	14
<i>Sistemas de gestión ambiental</i>	14
<i>Certificación ambiental</i>	15
<i>Certificación Hoteles Más Verdes</i>	15
Diagnóstico y Discusión	16
“Plan de acción para la certificación como Hoteles Más Verdes al Hostal Las Golondrinas (2022-2023)”	17
<i>Alcance</i>	17
<i>Objetivo General</i>	18
<i>Objetivos Específicos</i>	18
<i>Estructura</i>	18
<i>Presupuesto</i>	22
<i>Indicadores</i>	23
Conclusiones	25
Recomendaciones	26
Bibliografía	28

Resumen

Al analizar al Hostal Las Golondrinas se demostró que realizan actividades vinculadas a la sustentabilidad, pero aún no cuentan con un sistema de gestión de calidad ambiental, por lo que en este reporte de caso se aborda la posibilidad de certificar con la etiqueta Hoteles Más Verdes. Como se hace alusión en páginas siguientes, a nivel global existe una mayor tendencia por el cuidado ambiental, lo que repercutió en el desarrollo de distintas ecoetiquetas como la que se propone en esta ocasión. Estas ecoetiquetas brindan distintos beneficios a las empresas, entre los que se destacan: mejora en la imagen del establecimiento, reducción de costos a largo plazo, reducción del impacto ambiental sobre las actividades propias del establecimiento, etc.

Para este reporte se elaboró un plan de acción para obtener la certificación como Hoteles Más Verdes a partir de la creación de un sistema de gestión de calidad, en el cual se propuso un manual de buenas prácticas con sus respectivos procedimientos y acciones tanto prácticas como comunicacionales.

Introducción

Marco de referencia institucional

El Hostal Las Golondrinas se encuentra ubicado en Bialeto Massé, ciudad situada en la desembocadura del río Cosquín en la provincia de Córdoba. Al estar ubicado a orillas del río Cosquín, se encuentra rodeado de un entorno natural que permite a los huéspedes disfrutar de la naturaleza y de la tranquilidad del pueblo.

El establecimiento cuenta con 13 habitaciones. También posee un salón de reuniones, un quincho, una piscina, un estacionamiento techado y un pequeño parque que

incluye una glorieta. En lo estético, se ha buscado que todo tenga una reminiscencia al pasado del edificio como uno de los primeros del pueblo.

El Hostal Las Golondrinas es administrado por Marcos y Guadalupe, ambos son pareja y cada uno se encarga de su propio ámbito de actividades y responsabilidades primarias, pero de ser necesario, también tienen responsabilidades compartidas. En cuanto a la demanda prefieren abocarse a aquellas parejas sin hijos ya que generan un mejor rendimiento en la rentabilidad, pero igualmente aceptan familias y grupos. Los dueños participan activamente en conjunto con el grupo de establecimientos de la Cámara de Turismo de Bialet Massé y se llevaron a cabo proyectos vinculados con el cuidado del medio ambiente y particularmente con el río Cosquín, por lo que este hostal demuestra estar comprometido con la protección y el cuidado del medio ambiente.

Breve descripción de la problemática

Al analizar al Hostal Las Golondrinas, se observó que más allá de las acciones sustentables y responsables con el medio ambiente que realizan a diario, aún no están certificados como Hoteles Más Verdes. Hoy en día esta certificación se tiene en valoración, ya que los turistas están cada vez más informados y poseen un mayor nivel de concientización sobre el medio ambiente por lo que exigen ciertos criterios relacionados con la sustentabilidad ambiental al momento de elegir donde hospedarse. Por lo mencionado previamente, se plantea un plan de acción para certificar como Hoteles Más Verdes en categoría bronce al Hostal Las Golondrinas.

Resumen de antecedentes

Para profundizar en la gestión sustentable de los hoteles se investigaron los siguientes antecedentes: Moo-Canul y Santander Botello (2014) realizaron una

investigación titulada “Las Ecoetiquetas: en el Turismo Sustentable” donde concluyen en que la implementación de buenas prácticas y/o la obtención de certificaciones genera beneficios directos para la empresa que las adquiera. Unas buenas prácticas es el mecanismo básico que se utiliza en un sistema de gestión de calidad, sobre la cual se va a basar la certificación de Hoteles Más Verdes.

López Gamero, Molina Azorín, Pertusa Ortega, Tarí Guilló y Pereira Moliner (2013) en su artículo “Certificación medioambiental, competitividad y resultado empresarial: un estudio híbrido en el sector hotelero” obtuvieron como resultado que los hoteles certificados alcanzaban mayores niveles de rendimiento medioambiental y una ventaja competitiva frente a aquellos hoteles que no estaban certificados. En esta ocasión, si el hotel certifica como Hoteles Más Verdes, obtendrá una posible ventaja frente a aquellos hoteles que no lo están.

En el artículo “Certificación turística sostenible y los impactos socioeconómicos percibidos por hoteles en Costa Rica” del autor Molina-Murillo (2019) se analizó si los hoteles certificados percibían mayores beneficios socioeconómicos para sus comunidades locales, y como resultado obtuvo que poseer un Certificado para la Sostenibilidad Turística influye de manera positiva en los impactos socioeconómicos que los hoteles tienen en la comunidad donde operan. Es por esto que el hotel, al poseer una certificación como la que se propone, podrá sistematizar las acciones que realizan como hotel y así brindar una imagen positiva para la comunidad local y para la demanda turística que llega al destino.

Por otro lado, Fernandes Guzzo y Machado do Nascimento (2013) en su investigación titulada “Prácticas ambientales y desempeño organizacional en la

hotelería”, llegaron a la conclusión de que aquellos hoteles que muestren sus prácticas ambientales suelen poseer mejores índices de desempeño organizacional. Esto podría servir como un incentivo para aquellos hoteles que aún no están certificados.

Como último antecedente, Tomazzoni y Correa Zanette (2013) en la investigación “Procedimiento operativo estandarizado para la regiduría de pisos y la gestión ambiental sustentable en hotelería” demostraron la importancia del Procedimiento Operativo Estandarizado (POE), documento en el cual se describen detalladamente las actividades a ser ejecutadas del sector pisos en la reducción de los impactos ambientales y llegaron a la conclusión de que el POE es un método eficaz de gestión ambiental sustentable en hotelería. En cuanto al Hostal Las Golondrinas, si aplican el POE en su práctica habitual existe la posibilidad de que obtengan ventajas económicas, sociales y ambientales.

Relevancia o justificación del tema

Al tener más acceso a la información, los turistas poseen una mayor concientización sobre el cuidado del medio ambiente, lo que hace que valoren las buenas prácticas en los hoteles a la hora de seleccionar donde hospedarse.

Además, la incorporación de prácticas sustentables les brinda numerosos beneficios a los hoteles. Ente ellos se pueden destacar: la reducción de costos a largo plazo, mejorar la calidad de los servicios que ofrecen, minimizar los impactos negativos y maximizar los beneficios para las comunidades locales donde están localizados.

Otro aspecto a tener en cuenta es el impacto positivo que generará la certificación como hotel sustentable en la imagen de marca de la empresa. La certificación se convertirá en un elemento más de la comunicación del hostel, mejorando así la imagen en la mente de posibles clientes y del público en general. Es por estos motivos, y otros

que se plantearan a lo largo del reporte, que se plantea que el Hostal Las Golondrinas certifique como Hoteles Más Verdes en nivel bronce.

Análisis de situación

Descripción de la situación problemática

El sistema de gestión ambiental favorece la mejora continua y la obtención de un sistema de calidad en la gestión hotelera. Además, con la implementación de este sistema, se puede reducir el impacto ambiental de las distintas actividades que se realizan a diario en el hotel contribuyendo a un mejor desempeño laboral.

Una vez que los hoteles comienzan a operar con un Sistema de Gestión Ambiental, suelen solicitar la certificación que lo acredite. Esta certificación no es tan común en los hoteles del Valle de Punilla, y se estima que algunas de las causas por la que los dueños de los establecimientos hoteleros no certifican es porque piensan que poseen un costo elevado o porque lleva mucho tiempo, entre otras. En Bialet Massé, ninguno de los hoteles esta certificado, por lo que también le otorgaría al Hostal Las Golondrinas una ventaja extra frente a sus competidores.

Con la obtención de la certificación se obtienen numerosos beneficios, como, por ejemplo:

Mejora en la imagen y credibilidad del hotel, se pone en valor ante el mercado la calidad, responsabilidad social y los esfuerzos a favor de la preservación y divulgación del entorno natural y la identidad cultural del destino, se incrementan el posicionamiento y la visibilidad en los buscadores (Google) y en los portales de reserva y comunidades de viajeros (Booking y TripAdvisor etc.), facilitan la conexión con agencias

de viajes y turoperadores especializados en turismo responsable y la inclusión en directorios y centrales de reservas de hoteles responsables, aumentan las posibilidades de participar en eventos de promoción y exposición en los medios, aportan un valor agregado al cliente y al huésped (González, 2017, p. 21).

Para poder llevar a cabo el plan de certificación para el Hostal Las Golondrinas, es imprescindible analizar el macro entorno y el análisis interno de la organización. Para el análisis del macro entorno se utiliza la herramienta PESTEL, mediante la cual se analizan los sectores político, económico, social, tecnológico, ecológico y legal. En cuanto al análisis interno se utiliza el análisis FODA, en donde se estudian las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la empresa.

Análisis del contexto (PESTEL)

- Factores políticos

En marzo del año 2020, a nivel nacional se decretó el “aislamiento social, preventivo y obligatorio”, y desde entonces el país atraviesa la cuarentena sin interrupciones más larga del mundo.

Uno de los sectores más afectados por la pandemia fue el de turismo, el cual es una importante fuente de ingresos para el país; por lo que el Gobierno, para reactivar dicho sector, en el año 2020 lanzó el programa “Pre-viaje” el cual consistió en que, por cada compra anticipada en servicios turísticos nacionales a prestadores inscriptos en el programa, el consumidor recibiría un crédito del 50% de los gastos realizados para utilizarlo en todo el sector turístico (alojamiento, gastronomía, agencias de viajes, excursiones, centros turísticos, entre otros) en destinos locales.

- Factores económicos

Argentina tuvo una de las cuarentenas más largas en el mundo, lo que provocó que la situación económica del país se agrave. Durante el año 2020, el país sufrió una importante caída del PBI, la mayor desde el 2002, y una disminución en las ventas industriales, en las importaciones y en las exportaciones producto de la pandemia COVID 19. Según datos del del Banco Mundial (2021) la inflación anual, alcanzó el 36% en el año 2020.

Según datos del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC, 2021) el nivel general del Índice de Precios al Consumidor (IPC) registró en julio de este mismo año un alza mensual de 3% y un aumento interanual de 51,8%.

Como consecuencia del control estatal del tipo de cambio conocido como cepo cambiario, existen en la República Argentina distintos tipos de cotizaciones del dólar estadounidense (blue, ahorro, minorista, bolsa). Esta situación genera que la moneda local se encuentre devaluada con respecto a la divisa mencionada y que haya una inestabilidad en los mercados, lo que se refleja en el Producto Bruto Interno (PBI).

- Factores sociales

Debido a la pandemia, miles de personas quedaron sin trabajo, lo que aumentó la tasa de desocupación y los niveles de pobreza. Esto afecta enormemente al sector del turismo, ya que perjudica a la demanda turística potencial.

A raíz de la pandemia del COVID 19 las personas cambiaron sus hábitos de conducta y de consumo. Algunos de esos cambios fueron el incremento de compras online mediante los distintos canales de e-commerce, el aumento del uso de los dispositivos

móviles y una mayor preocupación por la salud. Por otro lado, también se le empezó a dar prioridad a otros aspectos relacionados, por ejemplo, con la familia.

- Factores tecnológicos

La tecnología en este último tiempo, se convirtió en un factor estratégico para las organizaciones ya que facilita muchas actividades, como por ejemplo el proceso de reservas en los hoteles, la compra de pasajes aéreos, promociones de productos y servicios, etc.; lo que obtiene como resultado, una mejora en la calidad del servicio brindado. Además, la tecnología se convirtió en una herramienta básica para las empresas para posicionarse fuertemente frente a sus competidores en las redes sociales y en las distintas plataformas.

Por otro lado, debido a la tecnología, las personas tienen un acceso directo a todo tipo de información, por lo que es fundamental para las empresas no mantenerse al margen de esto y actualizarse constantemente a las exigencias de los consumidores.

- Factores ecológicos

Hoy en día es cada vez mayor la preocupación de la sociedad por el cuidado y la protección del medioambiente, por lo que son cada vez más los hoteles que se comprometen con el cuidado del ambiente mediante prácticas amigables con el entorno.

En Argentina existe el programa Hoteles más Verdes propuesto por la Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina (AHT) que desarrolla herramientas eficaces para la gestión de los alojamientos turísticos. También se puede destacar la norma ISO 14001 que ayuda a las organizaciones a identificar, priorizar y gestionar los riesgos ambientales y que dichas actividades sean parte de sus prácticas habituales.

- Factores legales

Una de las normativas que regula el turismo de la provincia de Córdoba es la Ley de Turismo Alternativo N° 8801, donde se reconocen como modalidades de turismo alternativo al ecoturismo, turismo rural, turismo cultural, turismo de aventura, entre otros.

Los hoteles de la provincia de Córdoba deben cumplir con la Ley de Alojamiento Turístico N° 6.483, donde se establece que todo hotel debe estar registrado en la Dirección de Turismo de la Provincia, el régimen de categorías, las condiciones de seguridad e higiene, entre otras.

Diagnóstico organizacional (FODA)

<p style="text-align: center;">Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Todos los espacios se encuentran en excelente estado de limpieza y mantenimiento. - Rodeado de un entorno natural. - Hace cuatro años no hay rotación del personal. - Realizan acciones para proteger al Rio Cosquín. - Ofrecen como servicios: eventos, alojamiento y gastronomía. - Abre todo el año y es el único a orillas del río. - Ubicado a solo 4 cuadras del centro de Biale Massé. - Considerado principal acceso al Valle de Punilla. 	<p style="text-align: center;">Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> - Protagonistas en el proceso de conformación de la Cámara de Turismo de Biale Massé. - Punto de encuentro de los miembros del sector privado relacionado al turismo en Biale Massé. - Aumento del turismo interno.
<p style="text-align: center;">Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> - No tienen presencia en las plataformas online como Expedia, Despegar. - No ofrecen trabajo fijo a sus empleados. - La mayor cantidad de tareas las realiza el dueño con su pareja. - No hay evaluaciones de desempeño. 	<p style="text-align: center;">Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> - No existen datos estadísticos sobre la actividad turística a nivel municipal. - Falta de políticas públicas turísticas de mediano y largo plazo desde el sector público municipal. - La demanda del Valle de Punilla es marcadamente estacional. - Restricciones por pandemia COVID 19.

Se considera como una fortaleza que todos los espacios se encuentren en excelente estado de limpieza y mantenimiento, ya que da una imagen positiva a todo aquel que visite el hostel. Además, está rodeado de un entorno natural, el cual permite al huésped disfrutar de la naturaleza y la tranquilidad de Bialet Massé; lo que fomenta también la concentración, la comunicación y fortalece el encuentro. Por otro lado, es importante destacar que hace años no hay rotación del personal por lo que se mantiene de esta forma el mismo equipo de trabajo, lo que genera un nivel alto de conformidad con el desempeño mostrado por los empleados.

Desde el hostel junto a la Cámara de Turismo de Bialet Massé realizan proyectos vinculados a la protección del río Cosquín y al cuidado del medio ambiente, lo que genera en la mirada de la comunidad un impacto positivo al ver que se realizan acciones sustentables. En cuanto a los servicios que se ofrecen, el de alojamiento es el principal, pero también poseen un salón para reuniones en el que se pueden realizar desde talleres y capacitaciones, hasta retiros laborales y religiosos, eventos culturales, cenas o meriendas privadas.

El hostel está abierto a lo largo del año, y es el único hostel a orillas del río. Tiene una ubicación estratégica a tan solo cuatro cuadras del centro de Bialet Massé, por lo que es posible llegar a pie para aquellos que no posean vehículo, y está a tan solo 45km de la ciudad de Córdoba, lo que es importante para el turismo de fin de semana. Por su ubicación, se considera a Bialet Massé como la entrada al Valle de Punilla ya que posee dos accesos importantes.

Como oportunidades se puede destacar que el Hostel Las Golondrinas es protagonista en el proceso de conformación de la Cámara de Turismo de Bialet Massé y

es un punto de encuentro de los miembros del sector privado relacionado al turismo en el pueblo, por lo que esto permite que tanto los dueños, como el hostel tengan una importante valoración por parte de sus pares. Además, permite que se considere a la empresa como un ambiente de colaboración y no de competencia.

Por otro lado, el aumento del turismo interno, producto de las restricciones para salir del país, genera grandes oportunidades a los destinos y, consecuentemente, a los establecimientos hoteleros de Argentina.

Una de las debilidades que presentan como hostel es la poca presencia en las distintas OTAS, agencias de viajes online. Por ejemplo, las plataformas más utilizadas son Booking, Expedia y Despegar, y el hostel tiene presencia únicamente en Booking y en otras plataformas de menor alcance que las mencionadas. Estar presente en las distintas plataformas le permite a la empresa tener más exposición frente al consumidor, lo que puede repercutir en una mayor ocupación para el hotel y una reducción en gastos de marketing.

Los dueños del hostel por motivos relacionados a la pandemia del COVID 19, no ofrecen trabajo fijo a sus empleados, por lo que intentan enfocarse al momento de contratar, en personas que ya posean otro trabajo pero que quieran sumar un ingreso extra. El único personal fijo que tienen es el dueño y su esposa, los cuales se encargan de la mayor cantidad de tareas posibles, excepto en temporada alta donde suelen contratar personal extra. Al no contratar personal fijo, no realizan evaluaciones de desempeño a sus empleados; y estas evaluaciones sirven, entre otras cosas, para que tanto los empleados como la organización en conjunto sean más eficientes y posean una mejor comunicación.

En Bialet Massé, a nivel municipal no existen datos estadísticos sobre la actividad turística, lo que dificulta saber realmente los niveles de gasto y de información elaborada respecto de la demanda. Tampoco cuentan con políticas públicas turísticas de mediano y largo plazo, lo que dificulta el desarrollo turístico del sector.

La mayoría de las localidades que conforman el Valle de Punilla dependen del turismo como fuente de recursos económicos y contemplan el turismo en sus estructuras orgánicas (Secretaría o Dirección). Esto es una amenaza para las localidades, ya que la demanda es marcadamente estacional, como lo es por ejemplo en Bialet Massé. Esto conlleva a que cada rubro que participa en el sector turístico tenga que realizar distintas acciones en temporada baja para poder solventar los gastos hasta que comience nuevamente la temporada alta.

Las restricciones por COVID 19 decretadas por el presidente en el año 2020 fueron una importante barrera para toda la actividad turística, en donde muchos establecimientos tuvieron que cerrar sus puertas por falta de presupuesto para solventar los gastos, y aquellos que siguieron en pie, pudieron reabrir a principios del año 2021 de forma parcial y con niveles de demanda muy bajos. La actividad turística también se vio afectada por las restricciones de tránsito interdepartamentales.

Marco Teórico

En esta sección se desarrollan los conceptos principales para entender la importancia de la implementación de las certificaciones ambientales en los establecimientos hoteleros. Entre los conceptos centrales se destacan: sustentabilidad, sistemas de gestión ambiental, certificación ambiental y certificación Hoteles Más Verdes.

Sustentabilidad

El turismo sustentable hace referencia a la conservación de los recursos para que la generación de hoy y la futura puedan disfrutar de ellos. De esta manera, se establece que la sustentabilidad consiste en satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la posibilidad de satisfacciones propias de las generaciones futuras.

Atkinson (1995) menciona que la sustentabilidad se alcanzará cuando combinando los tres elementos de la sustentabilidad: sustentabilidad ecológica, económica y social (en Daly y Gayo, 1995); estos puedan transmitir a las generaciones futuras un bienestar similar al actual.

Según la Organización Mundial del Turismo el concepto de sustentabilidad va de la mano con tres hechos importantes: calidad, continuidad y equilibrio. “Los principios de sostenibilidad incluyen los aspectos medioambientales, económicos y socioculturales del desarrollo turístico, generando así la necesidad de establecer un equilibrio entre esas tres dimensiones para garantizar su sostenibilidad a largo plazo.” (OMT, s.f, <https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible>)

Sistemas de gestión ambiental

Franco y Arias (2018) mencionan que los sistemas de gestión ambiental se crearon para mejorar los servicios y el rendimiento ambiental de las organizaciones (incluyendo sus productos, prestaciones y actividades).

Un sistema de gestión incluye todos los procesos de la organización, es decir que constituye una herramienta orientada a la planificación, ejecución, control y mejora de todos los procesos de la organización.

La Norma ISO 14001:2015 define como sistema de gestión ambiental a aquella parte del sistema que se utiliza para gestionar los aspectos ambientales, cumplir los distintos requisitos legales y abordar los riesgos y las oportunidades.

La gestión ambiental aplicada a la hotelería es “aquella que fomenta el uso eficiente de los recursos y se refleja en una gestión más limpia y servicios más amigables con el ambiente” (De Burgos y Céspedes, 2004, p. 7).

Certificación ambiental

Los alojamientos hoteleros tienen la posibilidad de demostrar su compromiso con el medioambiente mediante certificaciones ambientales que les otorguen un reconocimiento por ello. Estas certificaciones son un documento que atestigua que el sistema gestión de la organización en cuestión cumple con la norma de referencia (Miranda González, Chamorro y Rubio Lacoba, 2007).

La certificación de la sustentabilidad es un mecanismo con el cual es posible medir cualitativa y cuantitativamente el desempeño del turismo a través de sus prácticas de operación (San Martín Reboloso y Salcedo, 2007)

Certificación Hoteles Más Verdes

La certificación Hoteles más Verdes reconoce y certifica “a los hoteles que demuestran una gestión sustentable, preservando el medio ambiente, siendo responsables con la comunidad local y el destino turístico” (Hoteles Más Verdes, sf, <http://www.hotelesmasverdes.com.ar/>)

En conclusión, aquellas organizaciones que persiguen la sustentabilidad lo realizan mediante las buenas prácticas enmarcadas en los sistemas de gestión ambiental

y tienen la posibilidad de acreditarlo mediante las distintas certificaciones ambientales que existen; una de ellas es la certificación del programa Hoteles Más Verdes.

Diagnóstico y Discusión

Cuando se realizó el FODA del hostel se observó que algunas de las fortalezas y oportunidades que presentan como hostel, son, que están rodeados de un entorno natural y que realizan acciones a diario para proteger dicho ambiente, lo que les permite que se ponga en valor ante el mercado la calidad, responsabilidad social y los esfuerzos a favor de la preservación y divulgación del entorno natural que los rodea.

Hay que recordar que la organización está atravesando una era digital, la cual recobró gran importancia debido al aislamiento obligatorio del COVID 19, en donde existen numerosas herramientas que aportan un valor agregado, en especial a aquellas organizaciones con alto grado de sustentabilidad y compromiso con el medioambiente. Una de estas herramientas son las agencias de viajes online, más conocidas como OTA, *Online Travel Agency*, las cuales se utilizan para la venta de servicios turísticos; pero entre las debilidades que se analizaron del hostel, se observó la poca presencia que este tiene en estas plataformas, situación que podrá revertirse y mejorar con la certificación medioambiental ya que uno de los beneficios que poseen estas certificaciones es que logran incrementar el posicionamiento y la visibilidad en los buscadores y en los portales de reserva y también la inclusión en directorios y centrales de reservas de hoteles responsables.

Luego de analizar el contexto externo e interno del hostel, lo que permitió conocer la situación actual en la que se encuentra inmersa la empresa, se arriba a la conclusión de que certificar como Hoteles Más Verdes será beneficioso para el Hostal Las Golondrinas,

ya que le permitirá diferenciarse del resto de los hoteles de Biale Massé y así obtener ciertas ventajas frente a sus competidores.

Al poseer gran cantidad de competidores que ofrecen el mismo servicio en la ciudad de Biale Massé, la certificación marcará una diferencia y le otorgará al Hostal Las Golondrinas la oportunidad de ser el primer hostel certificado en la ciudad, lo que aportará un valor agregado en la mente del consumidor y se incrementará, como se mencionó en párrafos anteriores, el posicionamiento y la visibilidad tanto en los buscadores como en los portales de reserva, entre otras.

A modo de cierre y con el objetivo de mejorar el posicionamiento, minimizar costos y continuar con el compromiso por el cuidado del medio ambiente, se intentará posicionar en la mente del consumidor al Hostal Las Golondrinas como una marca que se preocupa y tiene presente el impacto de sus acciones sobre el medio ambiente mediante la certificación Hoteles Más Verdes nivel bronce.

“Plan de acción para la certificación como Hoteles Más Verdes al Hostal Las Golondrinas (2022-2023)”

Alcance

Esta propuesta abarca todo el plan de acción para lograr la certificación del programa Hoteles Más Verdes en el nivel Bronce al Hostal Las Golondrinas. El proceso de certificación quedará a cargo de la dirección de la empresa, quien se ocupará de definir una fecha para que un auditor del Programa Hoteles Más Verdes corrobore el sistema de gestión ambiental incorporado. Se estima un plazo de dos años para el logro de los objetivos, comenzando a principios del año 2022 con el diseño y la implementación de un manual de buenas prácticas, y realizando acciones que contribuyan a la difusión de las

prácticas sustentables realizadas e implementadas por el hostel, para luego en el año 2023 lograr obtener la certificación propuesta inicialmente.

El área involucrada en todo este proceso será la dirección del hostel, Marcos y Guadalupe, únicos empleados fijos y propietarios del establecimiento.

Objetivo General

Certificar como Hoteles Más Verdes nivel Bronce al Hostel Las Golondrinas a partir de la creación de un sistema de gestión de calidad ambiental.

Objetivos Específicos

- 1) Diseñar un manual de buenas prácticas donde se incluyan todos los procedimientos correspondientes a la sustentabilidad.
- 2) Implementar el sistema de gestión de calidad en la práctica.
- 3) Implementar acciones que contribuyan a la comunicación de las prácticas sustentables realizadas por parte del hostel.

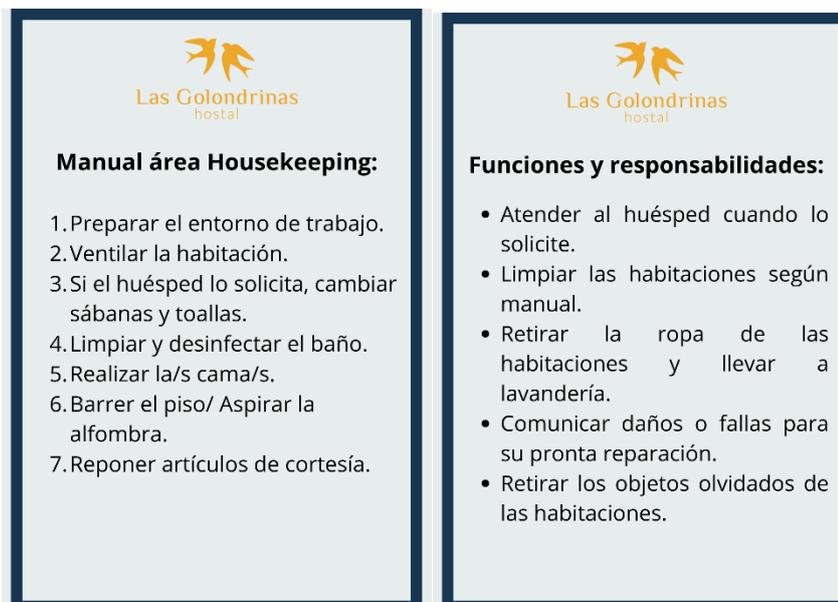
Estructura

Se proponen tres líneas de acción para cada objetivo planteado anteriormente. La lista de acciones se presentará en el Diagrama de Gantt, pero a continuación se harán ciertas sugerencias con respecto a las actividades:

Objetivo específico número 1: Diseñar un manual de buenas prácticas donde se incluyan todos los procedimientos correspondientes a la sustentabilidad.

Plan de acción: Documentación de prácticas sustentables.

- En el diagnóstico, que se realizará con la intervención de un consultor externo, se definirá la situación inicial de la empresa para tener noción sobre algunas condiciones necesarias para avanzar con el plan de acción.
- Dentro de las políticas y prácticas de compra responsables se deben incluir asuntos relacionados con: el fomento y la prioridad de las compras a proveedores locales y la adquisición de productos ecológicos o, de no ser posible, aquellos con un menor impacto en el ambiente.
- Para documentar los procedimientos de mantenimiento y limpieza se recomienda hacer la documentación con el siguiente modelo:



- Al momento de definir un sistema para identificar, analizar y definir acciones que aseguren la mejora continua de la gestión sustentable, se recomienda seguir el método Kaizen, el cual proporciona las herramientas precisas para implementar las medidas necesarias en el momento.

Objetivo específico número 2: Implementar el sistema de gestión de calidad en la práctica.

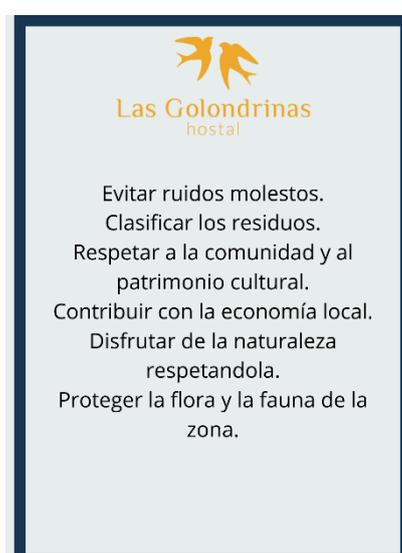
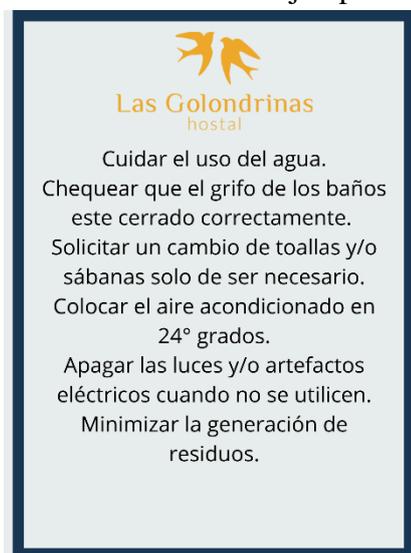
Plan de acción: Sustentabilidad en Hostal Las Golondrinas

- En la capacitación que se realizará con un consultor externo, se abordarán temas relacionados a la elaboración de un manual de calidad, de la política ambiental, de los procesos y procedimientos nuevos que se deberán aplicar, entre otros.

- Los cestos de basura se instalarán fuera del hostel en un área no visible al cliente. Dentro del hostel, se dispondrán de unos cestos más pequeños en las áreas comunes como, por ejemplo, recepción y restaurante. A modo de ejemplo se adjunta una fotografía :



- Diseñar los carteles de sensibilización para las áreas comunes y habitaciones. A modo de ejemplo:



- Incorporar a la carta del restaurante productos locales como, por ejemplo: cervezas, alfajores, dulces, te, conservas.

Objetivo específico número 3: Implementar acciones que contribuyan a la comunicación de prácticas sustentables por parte del hostel, preservando el destino y la comunidad local.

Plan de acción: Comprometidos con el turismo sustentable.

- Todos los empleados del hostel deben tener conocimiento de los recursos de Bialet Massé para poder informar oralmente a los clientes; en caso de ser necesario, esta información se entregará a través de folletería turística.
- Los elementos de sensibilización a colocar tendrán información con el siguiente contenido: cuanta cantidad de agua se derrocha cuando una persona se toma una ducha, chequear que el grifo de los baños este cerrado correctamente, solicitar un cambio de toallas y/o sábanas solo si es necesario, colocar el aire acondicionado en 24°C, apagar las luces y/o artefactos eléctricos cuando no se utilicen, etc.
- Incluir en todos sus materiales promocionales la política y el sistema de gestión sustentable.

Diagrama de Gantt

A continuación, se presenta un diagrama el cual incluye las actividades propuestas en la estructura y el horizonte temporal de cada una:

Actividades:	2022												2023
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
O.E. 1: Diseñar un manual de buenas prácticas donde se incluyan todos los procedimientos correspondientes a la sustentabilidad.													
Plan de acción: Documentación de prácticas sustentables.													
Elaborar un diagnóstico del hostel con la ayuda de un consultor externo.	■												
Definir una política de gestión sustentable.		■											
Establecer políticas y prácticas de compra responsables.		■											
Mantener documentados los procedimientos de mantenimiento y limpieza de las áreas comunes y habitaciones.		■											
Documentar los procedimientos de buenas prácticas de las distintas fuentes de energía utilizadas en el hotel.			■	■									
Establecer un procedimiento para asegurar la diferenciación de la composición de los residuos generados (vidrio, plástico, etc).				■	■								
Definir un sistema para identificar, analizar y definir acciones que aseguren la mejora continua de la gestión sustentable.					■	■	■						
O.E. 2: Implementar el sistema de gestión de calidad en la práctica													
Plan de acción: Sustentabilidad en Hostel Las Golondrinas													
Capacitación de la dirección del hostel con un consultor externo.	■												
Confeccionar los lineamientos de la Política de Gestión Sustentable.	■												
Documentación y aceptación de la Política de Gestión Sustentable.			■										
Seleccionar nuevos proveedores locales para la obtención de los productos de gastronomía local para incorporar a la carta. También, de ser necesario, se buscarán otros proveedores que apliquen prácticas sustentables				■	■								
Incorporar a la carta del restaurante productos locales.							■						
Separar los residuos según composición.	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Diseñar la folletería y los carteles de sensibilización para las áreas comunes y habitaciones.								■	■				
O.E. 3: Implementar acciones que contribuyan a la comunicación de prácticas sustentables por parte del hostel, preservando el destino y la comunidad local.													
Plan de acción: Comprometidos con el turismo sustentable.													
Disponer de información actualizada para brindar a los huéspedes sobre los recursos culturales y naturales de la zona.										■			
Informar a los huéspedes la política y las acciones de gestión sustentable que posee el hostel.			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Colocar, en áreas comunes y habitaciones, elementos de sensibilización dirigidos a los huéspedes que favorezcan su implicación y participación en la gestión sustentable.										■	■		
Incluir en todos sus materiales promocionales la política y el sistema de gestión sustentable.				■		■	■				■	■	
Recomendación auditoria para certificar como hoteles más verdes.													■

Presupuesto

Costo	Nota	Total
Consultor externo.	Contratación de consultor para asesoramiento personalizado y capacitación de la dirección del hostel. La capacitación se realizará en el salón de eventos del hotel y tendrá una duración de 4 horas todos los lunes del mes de enero.	\$ 40.500
Material extra de oficina.	Impresión y copias del manual de buenas prácticas.	\$7.500

Especialista en Marketing digital.	Primeros tres meses.	\$26.000
Creación del material publicitario.	Breve exposición digital para transmitir en televisores de habitaciones y del lobby todo el año	\$60.000
Publicidad en redes sociales.	En los meses: Diciembre- Enero y Junio-Julio a) Facebook b) Instagram c) Google Adwords	\$10.000 \$6.000 \$5.000
Cartelería sustentable en áreas comunes y habitaciones.	Se calculan alrededor de 25 carteles con sus respectivos encuadres.	\$25.000
Cestos de basura diferenciados.	Tres cestos: residuos orgánicos, plástico, vidrio para el sector exterior y otros tres más pequeños para dentro del hotel.	\$15.804 \$10.600
Empresa privada para la recolección de residuos.	3 veces al mes, todos los meses del año.	\$100.000
Costo Total: \$306.404		

Indicadores

A continuación, se presentarán distintos indicadores que permitirán medir el avance y los resultados de la propuesta:

a) Satisfacción del cliente: Para medir el avance del sistema de calidad se sugiere que, a lo largo del mes de diciembre del año 2022, se realice una encuesta de satisfacción del cliente, a través de papel reciclado o vía correo electrónico. Será de utilidad también para evaluar si hubo una eficaz comunicación de las acciones por parte de la empresa, y para identificar posibles puntos de mejora en el servicio brindado al cliente.

A modo de ejemplo se mencionan algunas de las preguntas que se podrían utilizar en la encuesta:

Al momento de seleccionar donde hospedarse, ¿influye en su decisión que un hotel este certificado con alguna etiqueta relacionada a la protección del medio ambiente?

En una escala del 1 al 10, donde uno es “en nada” y 10 “en todo”, ¿Cuánto considera usted que nuestro hotel colabora con el cuidado del medio ambiente?

Según su respuesta a la pregunta anterior, ¿Qué sugerencias podría brindarnos para considerar al hotel más sustentable?

¿Conoce qué aspectos son fundamentales como pilares de un hotel sustentable? Marque las opciones que considere adecuadas.

Diseño y construcción Conservación del entorno natural Iluminación de bajo consumo Energías renovables Elección de productores locales Ahorro de agua Gestión de Residuos Otros.

¿Cuáles? _____

b) Gestión de residuos: al final de cada mes, medir en kilogramos la cantidad de residuos generados, diferenciándolos en residuos orgánicos, plástico y vidrio y realizar la comparación con el mes anterior (se recomienda contemplar el factor estacional).

c) Consumo de energía: comparar los últimos 12 meses previos a implementar el sistema de gestión de calidad y compararlo con los 12 meses siguientes a su implementación. Se recomienda el mismo indicador para calcular el consumo de agua.

Tener en consideración el factor estacional al momento de realizar las comparaciones, ya que los consumos de ambos servicios variaran según la estacionalidad de la demanda.

Conclusiones

Para dar cierre a este reporte de caso, se considera que la propuesta elaborada para el Hostal Las Golondrinas para certificar como Hoteles Más Verdes, le brindará grandes beneficios tanto a la empresa como a la comunidad local donde ésta se asienta. Dentro de estos beneficios cabe destacar que se convertirían en el primer hostel de Bialet Massé en certificar como hotel sustentable, lo que es de gran relevancia para diferenciarse de la competencia. Además, les permitirá ser más eficientes y mejorar en la calidad del servicio que se brinda.

Se propone realizar un sistema de gestión de calidad, ya que sin este no sería posible conseguir la certificación como Hoteles Más Verdes. Para esto, se diseñó la elaboración de un manual de buenas prácticas en donde se documentan todos los procedimientos que la empresa implementa o debería implementar de ahora en adelante, desde las políticas de gestión sustentable y de compras responsables hasta procedimientos para, por ejemplo, asegurar la diferenciación de los residuos. Una vez documentados todos los procedimientos, el siguiente plan de acción consiste en implementar el manual de buenas prácticas a la realidad, es decir, llevar a cabo las acciones planteadas. Por último, que el hostel implemente acciones de difusión de sus buenas prácticas tanto, en los distintos canales de comunicación, como dentro del hostel.

Con la incorporación de los objetivos y los planes de acción planteados se llegará a obtener un sistema de calidad adecuado con el cual aprobar las auditorías para conseguir la certificación propuesta. En el caso de no certificar por motivos que exceden este reporte de caso, el sistema de gestión de calidad también tiene otros beneficios como, por ejemplo: sirve para la organización interna del hostel, para formalizar procesos, para estandarizar el compromiso ambiental, entre otros.

Recomendaciones

Para dar por finalizado este reporte de caso basado en el Hostal Las Golondrinas, se harán ciertas sugerencias para el momento de llevar a cabo la propuesta:

- Realizar una capacitación, previa a comenzar con el diagnóstico inicial, para sensibilizarse con el sistema de gestión de calidad. Se recomienda realizar las capacitaciones brindadas por el Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM).
- Formar un equipo de calidad, quienes estarán a cargo de monitorear el funcionamiento del sistema de calidad.
- Realizar reuniones periódicas para poder mantener el sistema de gestión de calidad gestionado correctamente y también reuniones donde se revisen detalladamente los procesos del sistema de gestión.
- Incorporar amenities con productos locales ecológicos en lo posible.
- Utilizar productos químicos biodegradables, como por ejemplo detergente.
- Incorporación de luces led, ya que consumen menos que las lámparas comunes y duran más tiempo. Evaluar la posibilidad de incorporar sensores automáticos de encendido de las luces.
- Adquisición de inodoros ecológicos de doble descarga debido a que consumen menos agua que los inodoros tradicionales.
- Instalar termostatos que ayuden a regular la temperatura de las habitaciones de manera automática, lo que generará una optimización del consumo energético.
- Continuar realizando actividades sustentables para proteger tanto al entorno natural que rodea al hostal como a la comunidad local de Biale Massé.

- Reutilizar el agua de lluvia para riego, piscina, descarga de inodoros, etc.
- Para futuros proyectos, se propone la aplicación de otras normas o certificaciones como por ejemplo normas ISO.

Bibliografía

- Atkinson, G. (1995). La sostenibilidad como resiliencia en sistemas agroecológicos, en A. Cadenas (ed.), *Agricultura y desarrollo sostenible*, Madrid, pp. 281-300. Recuperado de: https://www.mapa.gob.es/ministerio/pags/Biblioteca/fondo/pdf/569_11.pdf
- Banco Mundial. (2021). Argentina: Panorama general. Recuperado de: <https://bit.ly/3vzups3>
- Daly, H. E; Gayo, D. (1995). Significado, conceptualización y procedimientos operativos del desarrollo sostenible: posibilidades de aplicación a la agricultura, en A. Cadenas (ed), *Agricultura y desarrollo sostenible*, Madrid, pp. 19-38. Recuperado de: https://www.mapa.gob.es/ministerio/pags/Biblioteca/fondo/pdf/569_4.pdf
- De Burgos, J; Céspedes. (2004). Un análisis de las dimensiones de la gestión ambiental en los servicios hoteleros. *Dirección y organización*, 30, pp. 5-15. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/28070024_Un_analisis_de_las_dimensiones_de_la_gestion_ambiental_en_los_servicios_hoteleros
- Fernandes Guzzo, R; Machado do Nascimento. L.P. (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), pp. 294-313. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180726078008>
- Franco, P. C y Arias, J. L. (2018) Sistemas de gestión ambiental y procesos de producción más limpia en empresas del sector productivo de Pereira y Dosquebradas. *Ciencia e Ingeniería*. 12 (23), 140-146. Recuperado en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1909-83672018000100140&lng=en&nrm=iso
- González, S. (2017). Hotelería Sustentable. Programa Hoteles más Verdes. Una ventaja competitiva para el turismo argentino. Recuperado de: <https://www.yvera.tur.ar/publicaciones/documentos/64f18233-0e25-4755-9c7e-cee18ed68a32.pdf>
- Hoteles Más Verdes [HMV] (s.f). Quienes somos. Recuperado de: <http://www.hotelesmasverdes.com.ar/>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos [INDEC] (2021). Índice de precios al consumidor (IPC). Recuperado de: https://www.indec.gob.ar/uploads/informesdeprensa/ipc_08_21C4CDE45C19.pdf
- López Gamero, M. D.; Molina Azorín, J. F.; Pertusa Ortega, E.; Tarí Guilló, J.J. y Pereira Moliner, J. (2013). Certificación medioambiental, competitividad y resultado empresarial: un estudio híbrido en el sector hotelero. *Responsabilidad Social de la Empresa*, 5 (1), pp. 113-140. Recuperado de: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/42835/1/2013_Lopez-Gamero_et_al_RRSE.pdf

- Miranda González, F., Chamarro Mera, A. y Rubio Lacoba, S. (2007). Introducción a la gestión de la calidad. Madrid, España: Delta Publicaciones Universitarias.
- Moo-Canul, M. y Santander-Botello, L. (2014). Las Ecoetiquetas: en el Turismo Sustentable. *El Periplo Sustentable*, 26, pp. 102-125. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=193432638004>
- Molina Murillo, S.A. (2019). Certificación turística sostenible y los impactos socioeconómicos percibidos por hoteles en Costa Rica. *Turismo y Patrimonio Cultural*, 17 (2), pp. 363-372. Recuperado de: http://www.pasosonline.org/Publicados/17219/PS219_08.pdf
- Organización Mundial del Turismo [OMT] (s.f.). Desarrollo Sostenible. Recuperado de: <https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible>
- San Martín Reboloso, F. y Salcedo, M.P. (2007). Turismo, sustentabilidad y certificación: un reto global. *Revista del Centro de Investigación*, 7 (27), pp. 77-91. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/342/34202706.pdf>
- Tomazzoni, E. y Correa Zanette, F. (2013). Procedimiento operativo estandarizado para la regiduría de pisos y la gestión ambiental sustentable en hotelería. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 22 (3), pp. 391-409. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5131409>