

Universidad Siglo 21



Trabajo Final de Grado. Manuscrito Científico.

Licenciatura en Administración Hotelera.

Oportunidades y desafíos de hoteles de Nueva Córdoba para lograr la certificación del
Programa ‘Hoteles más Verdes’

Opportunities and challenges for hotels from Nueva Cordoba to achieve certification
under the ‘Hoteles más Verdes’ Program

Nombre y apellido: Aylén Magalí Funes.

DNI: 42447184

Legajo: VHTL00795

Profesor: Bruno Rossi.

Lugar y fecha: Ciudad de Córdoba, 28/04/2024.

Índice

Resumen	3
Abstract	4
Introducción	5
Métodos	13
Diseño	13
Participantes	13
Instrumentos	14
Análisis de datos	15
Resultados	16
Discusión	25
Bibliografía	31

Resumen

La presente investigación analizó las oportunidades y desafíos que enfrentaron los hoteles de Nueva Córdoba, Ciudad de Córdoba, Argentina, para obtener la certificación del programa de gestión sustentable 'Hoteles más Verdes'. Este programa, desarrollado por la Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina (AHT) y validado por el Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM), busca fomentar la sostenibilidad en la industria hotelera. La certificación es reconocida internacionalmente y mejora la imagen y competitividad de los hoteles que la obtienen.

El estudio se enfocó en tres hoteles del barrio Nueva Córdoba que aún no habían obtenido la certificación. A través de entrevistas y observación, se identificaron las prácticas sustentables actuales y los obstáculos para la certificación, como los costos iniciales y la falta de conocimiento. Los gerentes expresaron interés en la sostenibilidad, pero señalaron barreras financieras y estructurales.

Además, se investigó el interés de los huéspedes nacionales y extranjeros por la sostenibilidad, revelando que, aunque había una creciente conciencia ambiental, esta no siempre se traducía en una demanda explícita por prácticas sostenibles en los hoteles. La investigación concluyó que, pese a los desafíos, la adopción de prácticas sostenibles podría mejorar la eficiencia operativa, reducir costos a largo plazo y atraer a un segmento creciente de viajeros conscientes del medio ambiente.

Palabras Clave

Sostenibilidad, certificación, hoteles, desafíos, gestión ambiental.

Abstract

This research analyzed the opportunities and challenges faced by hotels in Nueva Córdoba, Córdoba City, Argentina, in obtaining certification under the 'Greener Hotels' sustainable management program. This program, developed by the Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina (AHT) and validated by the Argentine Institute of Standardization and Certification (IRAM), sought to promote sustainability in the hospitality industry. The certification is internationally recognized and improved the image and competitiveness of the hotels that obtained it.

The study focused on three hotels in the Nueva Córdoba neighborhood that had not yet obtained certification. Through interviews and observation, current sustainable practices and barriers to certification, such as initial costs and lack of knowledge, were identified. Managers expressed interest in sustainability but noted financial and structural barriers.

In addition, the interest of domestic and foreign guests in sustainability was researched, revealing that, although there was a growing environmental awareness, this did not always translate into an explicit demand for sustainable practices in hotels. The research concluded that, despite the challenges, the adoption of sustainable practices could improve operational efficiency, reduce long-term costs and attract a growing segment of environmentally conscious travelers.

Keywords

Sustainability, certification, hotels, challenges, environmental management.

Introducción

La presente investigación pretende indagar en las oportunidades y desafíos que pueden presentarse en los hoteles ubicados en el barrio Nueva Córdoba, Ciudad de Córdoba, Argentina, al momento de postularse para obtener la certificación del programa de gestión sustentable denominado ‘Hoteles más Verdes’.

Dicho programa es fruto del trabajo de la Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina (AHT), encontrándose validado por el Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM), y reconocido por el entonces Ministerio de Turismo y Deportes, actualmente bajo la órbita del Ministerio del Interior de la Nación.

La AHT, una organización sin fines de lucro fundada en 1977, tiene como objetivo agrupar y representar a los principales establecimientos hoteleros del país, ubicados en los primordiales destinos turísticos, reconocidos por su infraestructura y calidad de servicios. Además, busca promover el crecimiento y desarrollo de sus miembros, así como de sus empleados, asesores y la comunidad local, comprendiendo que la calidad, la excelencia, el cuidado y el respeto por el medio ambiente son fundamentales para un hotelería sostenible (AHT, 2024).

Su programa de gestión sostenible es reconocido por el *Global Sustainable Tourism Council* (GSTC), posicionándolo al nivel de las iniciativas de certificación de turismo sostenible más prestigiosas a nivel mundial. En este contexto, es importante destacar que los hoteles que obtengan la certificación en uno de los niveles del programa serán incluidos en el directorio del GSTC y recibirán un tratamiento preferencial por parte

de los organismos y operadores turísticos internacionales más relevantes en distribución, promoción y marketing turístico (AHT, 2024).

Estas acciones de la AHT se enmarcan en consonancia con una tendencia global hacia un mayor respeto por el medioambiente, acompañada de una creciente conciencia sobre la utilización responsable de los recursos naturales.

En el presente, los viajeros están cada vez más informados y son reflexivos del impacto ambiental de sus desplazamientos, lo que los lleva a considerar y exigir criterios de sustentabilidad al elegir prestadores de servicios y destinos turísticos.

En este contexto, cobra especial relevancia el concepto de desarrollo sustentable, entendido por Erazo Parga y Cárdenas Romero (2013) como la capacidad de satisfacer las necesidades presentes, sin comprometer los recursos disponibles para las generaciones futuras.

Al mismo tiempo, proporcionar un servicio de excelencia, que satisfaga las expectativas de los clientes y genere retornos económicos favorables, es un meta fundamental dentro de la agenda de las empresas pertenecientes al sector hotelero (Menna, 2012).

Al respecto, Menna (2012) subraya la importancia de la implementación de procedimientos detallados, la instrucción continua del personal y la supervisión constante de la calidad del servicio ofrecido.

En adición, Barragán del Río (2008) indica que una empresa que implementa sistemas y procedimientos en su funcionamiento interno facilita el logro de una mayor eficiencia operativa. Por consiguiente, expresa el autor, resulta estratégico establecer unidades o divisiones especializadas destinadas a ejecutar cada tarea específica.

A los fines de adoptar tales procedimientos, en favor del cuidado del medioambiente, a partir de la década de 1990 el sector hotelero comenzó a implementar acciones destinadas a fomentar la integración de prácticas ambientales en la actividad empresarial.

A nivel internacional, Astorri (2019) sostiene que sobresalen la Iniciativa Ambiental de Hoteles Internacionales (IHEI) y el Programa *Green Globe 21*.

En primer lugar, la IHEI fue establecida hace más de dos décadas por ejecutivos de doce cadenas hoteleras multinacionales, entre las que se destacan InterContinental Hotels Group, Hilton, Accor y Marriott, siendo su principal objetivo impulsar mejoras ambientales en el sector hotelero a escala mundial.

Por otro lado, *Green Globe 21*, respaldado por un grupo de inversionistas que representa al Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC, por sus siglas en inglés), promueve la implementación de prácticas ambientales en todas las áreas relacionadas con el turismo, incluyendo las instalaciones hoteleras, al mismo tiempo que proporciona recursos en línea, como manuales específicos para diversos subsectores turísticos.

Habiendo compartido los principales conceptos que rigen a esta investigación, seguidamente, se listan antecedentes afines a la temática en estudio, correspondientes a ámbitos internacionales y nacionales.

En primer lugar, el estudio '*Environmental management in the hotel industry: case study analysis*' de Oliveira et al. (2016) tuvo como objetivo examinar cómo se implementan las prácticas de gestión ambiental en los hoteles y evaluar sus impactos en la eficiencia operativa, costos y percepción del cliente.

La conclusión principal del trabajo fue que estas prácticas no solo benefician al medio ambiente, sino que también mejoran la eficiencia operativa y reducen costos a largo plazo, además de generar una percepción positiva entre los clientes que aumenta su satisfacción y fidelización. Sin embargo, los autores también evidenciaron que los hoteles enfrentaban desafíos en la adopción de las prácticas, como los costos iniciales y la resistencia al cambio, por lo que recomendaron considerar estos esfuerzos como inversiones a largo plazo para maximizar sus beneficios.

En segundo término, el estudio de Rodrigues et al. (2017), denominado *‘Desarrollo Sostenible y Responsabilidad Social en la Industria Hotelera en Brasil: Un estudio sobre la percepción de los altos directivos’*, tuvo como objetivo principal explorar la percepción de los altos directivos de la industria hotelera en Brasil sobre el desarrollo sostenible y la responsabilidad social.

A través de entrevistas estructuradas, el artículo buscó comprender cómo los líderes de la industria hotelera percibían y abordaban la sostenibilidad y la responsabilidad social en sus prácticas comerciales.

La conclusión principal reveló que los directivos reconocían la importancia de la sostenibilidad y la responsabilidad social en la industria hotelera, no obstante, se identificaron barreras significativas para su implementación efectiva, como la falta de recursos financieros y la presión por resultados financieros a corto plazo.

A pesar de tales desafíos, los directivos expresaron su compromiso con la integración progresiva de prácticas sostenibles y socialmente responsables en sus operaciones hoteleras, reconociendo la necesidad de un enfoque más holístico y colaborativo para abordar estos temas en la industria.

Por otra parte, en el estudio nombrado '*Turismo sostenible y gestión hotelera en Argentina: prácticas actuales y dirección futura*', Pérez et al. (2019) buscaron analizar las prácticas vigentes de turismo sostenible y gestión hotelera en Argentina, así como proponer direcciones futuras para mejorar la sostenibilidad en esta industria.

Por medio de un análisis exhaustivo de la literatura existente y datos recopilados de encuestas y entrevistas a profesionales del sector, el estudio anheló identificar las prácticas sostenibles más comunes en la gestión hotelera en Argentina y sugirió áreas de mejora para el futuro.

La conclusión principal destacó la necesidad de una mayor integración de prácticas sostenibles en la gestión hotelera en Argentina, así como la importancia de políticas gubernamentales y programas de capacitación para promover una cultura de turismo sostenible en el país.

A su vez, se señaló que, si bien se habían realizado avances significativos en la adopción de prácticas sostenibles, aún quedaba mucho por hacer para alcanzar un nivel óptimo de sostenibilidad en la industria turística argentina. Además, se enfatizó en la relevancia de la colaboración entre el sector público y privado, así como el compromiso de los actores clave, para avanzar hacia un modelo de turismo más sostenible en Argentina.

En cuarto lugar, mediante un estudio sobre la implementación de prácticas de sustentabilidad en hoteles de Córdoba, realizado por la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Córdoba (2022), se pretendió evaluar cómo se adoptaron tales prácticas, identificando las más comunes y los factores que influyeron en su ejecución.

La conclusión reveló que, aunque hubo un interés creciente en la sustentabilidad, la aplicación de prácticas fue limitada debido a la falta de conocimiento, recursos financieros y percepción de beneficios inmediatos. Pese a ello, los hoteles que emplearon prácticas sustentables experimentaron mejoras operativas y una mejor imagen ante los clientes, lo que sugirió un gran potencial para su expansión en el sector.

Por último, el estudio '*Evaluación del Desempeño Ambiental en Hoteles de Córdoba*' de la Facultad Regional Córdoba, perteneciente a la Universidad Tecnológica Nacional (2022), persiguió como objetivo principal evaluar las prácticas y el desempeño ambiental de los hoteles en Córdoba, identificando las áreas de mayor impacto ambiental y las medidas adoptadas para mitigarlo.

La conclusión reveló que, aunque algunos hoteles habían implementado prácticas ambientales efectivas, muchas instalaciones aún presentaban deficiencias significativas en su gestión ambiental. Empero, aquellos hoteles que sí adoptaron medidas sostenibles reportaron mejoras en la eficiencia operativa y una percepción positiva entre los clientes, destacando la importancia de seguir promoviendo la sostenibilidad en el sector hotelero.

Tras exponer los antecedentes, resulta oportuno decir que, pese al amplio atractivo turístico que ostenta la Ciudad de Córdoba, así como el reconocimiento de una creciente conciencia por la sustentabilidad, existen hoteles en la localidad que no han logrado obtener la certificación dentro del programa '*Hoteles más Verdes*' de la AHT.

Esta falta de certificación podría tener implicaciones significativas, tanto para los hoteles como para los huéspedes, perjudicando la demanda en dichos establecimientos, dado que la sustentabilidad se ha vuelto un factor cada vez más relevante en la toma de decisiones de los viajeros preocupados por el medioambiente.

Por lo expuesto, es menester indicar que la obtención de certificaciones en sustentabilidad podría aportar a los alojamientos diversos beneficios.

En primer lugar, estas distinciones mejorarían la imagen y reputación de los establecimientos frente a los huéspedes con una mirada ambiental, lo que podría traducirse en un aumento de la demanda y la fidelidad de los clientes.

Además, al adoptar prácticas más sustentables en sus operaciones, los hoteles podrían reducir sus costos operativos a largo plazo y mejorar su eficiencia energética, lo que redundaría en ahorros significativos.

Por lo tanto, a través de este estudio, se busca identificar las oportunidades y los desafíos que inciden en los hoteles del barrio Nueva Córdoba, en la Ciudad de Córdoba, al momento de obtener la certificación deseada, así como comprender su interés en la sustentabilidad y cómo esta afecta tanto a los clientes efectivos y potenciales.

En última instancia, se pretende ofrecer recomendaciones para superar dichas barreras y promover prácticas más sustentables en el sector hotelero de la Ciudad de Córdoba.

Seguidamente, se comparten las preguntas que guían este estudio.

¿Qué oportunidades y desafíos presentan los hoteles del barrio Nueva Córdoba, Ciudad de Córdoba, para obtener la certificación del Programa 'Hoteles más Verdes'?

¿Qué prácticas sustentables tendientes a permitirles una futura certificación en el Programa 'Hoteles más Verdes' adoptan los hoteles bajo estudio?

¿Qué interés presentan los huéspedes nacionales y extranjeros por la adopción de medidas de sustentabilidad ambiental en los hoteles bajo estudio?

Objetivo general

Analizar oportunidades y desafíos que presentan los hoteles del barrio Nueva Córdoba, Ciudad de Córdoba, para obtener la certificación del Programa ‘Hoteles más Verdes’.

Objetivos específicos

Reconocer las prácticas sustentables adoptadas por los hoteles bajo estudio, así como las acciones más adecuadas a futuro, a los fines de dirimir su viabilidad para obtener la certificación en el Programa ‘Hoteles más Verdes’.

Determinar el interés presentado por huéspedes nacionales y extranjeros en la implementación de medidas de sustentabilidad ambiental por parte de los hoteles bajo estudio.

Métodos

Diseño

El estudio adoptó un alcance descriptivo de naturaleza cualitativa, caracterizado por un diseño no experimental de tipo transversal.

En línea con ello, la investigación se centró en llevar a cabo una descripción de la situación, estructura y prácticas ambientales aplicadas, con el fin de establecer una comparación entre las unidades de análisis e identificar los motivos que impedían la obtención de la certificación de la AHT.

Para ello, se empleó un enfoque cualitativo que se basó en la recopilación de datos sin desarrollar mediciones numéricas durante el trabajo de campo, explorando las características de los alojamientos estudiados. Asimismo, se optó por un abordaje no experimental, lo que significó que no se manipularon variables, sino que se limitó a la observación de las condiciones de cada establecimiento.

Por último, se determinó que el estudio tuviera un carácter transversal, lo que implicó que la recolección de datos se llevara a cabo en un único punto temporal, proporcionando una lectura de la situación de ese momento específico.

Participantes

Se seleccionó como unidades de análisis a tres hoteles ubicados en el barrio Nueva, Ciudad de Córdoba, que no estaban certificados con la ecoetiqueta del Programa ‘Hoteles más Verdes’.

Se procuró escoger una muestra representativa de la diversidad de categorías de hoteles existentes en el barrio Nueva Córdoba, Ciudad de Córdoba, dado que la oferta de establecimientos hoteleros era amplia y variada.

Los participantes eran colaboradores de los alojamientos, específicamente gerentes y personal de administración, con el propósito de obtener respuestas afines a su labor diaria en cada una de las organizaciones donde se desempeñaban.

Por otra parte, se abordó una muestra compuesta por 42 ciudadanos argentinos y 22 extranjeros, a los fines de obtener datos sobre el interés relativo al cuidado del medioambiente al momento de elegir un hotel para hospedarse.

Instrumentos

Primeramente, se desarrolló una observación participante durante la visita a cada una de las unidades de análisis. Para ordenar esta tarea, se emplearon guías de observación, con motivo de poder estandarizar a posterior los criterios examinados.

Por otra parte, se llevaron a cabo entrevistas semiestructuradas, realizadas a miembros del personal de cada empresa que conformó la muestra, de manera presencial.

Inicialmente, los interrogantes se centraron en obtener datos que permitieran evaluar características operativas de los hoteles, tales como el porcentaje anual de ocupación y la procedencia de los huéspedes. Posteriormente, se abordaron cuestiones relacionadas con la estructura organizativa y la gestión de diversas áreas del hotel.

Asimismo, se indagó sobre el conocimiento que poseían los altos cargos acerca de certificaciones y prácticas de sustentabilidad, así como de la disponibilidad de productos o prácticas que poseyera cada hotel para contribuir a minimizar el impacto

ambiental negativo y, en caso de no disponer de ellas, si contemplaban la posibilidad de adquirirlas en un futuro cercano.

Respecto del segundo grupo de entrevistados, se buscó identificar cuáles de los participantes mostraron mayor interés en la sostenibilidad ambiental y determinar su grado de conciencia ambiental.

Análisis de datos

Para el análisis de datos, por un lado, se anheló describir la presencia de prácticas afines a los requisitos del Programa ‘Hoteles más Verdes’, con la finalidad de comprender tanto su concepción teórica como su aplicación pragmática en cada una de las empresas.

Además, se realizaron comparaciones respecto de los aportes alusivos al nivel de interés que presentaban los huéspedes nacionales y extranjeros hacia la implementación de medidas sustentables, persiguiendo la motivación de dirimir qué incidencia tenía en su elección la presencia de tales prácticas por parte de los hoteles.

Resultados

En esta sección se exponen los datos recolectados como resultado de la aplicación de los instrumentos indicados previamente en cada una de las unidades de análisis bajo estudio.

En alusión al primer objetivo específico, mediante el cual se buscaba reconocer las prácticas sustentables desarrolladas en cada establecimiento, seguidamente se comparten los datos obtenidos tras las entrevistas a gerentes y personal de administración.

En primer término, respecto del Hotel Monte Carlo, es posible indicar que contaba con 22 habitaciones de tipología estándar, con formato simple, doble y triple; y 5 áreas divididas en Gerencia, Recepción, Mantenimiento, Lavandería y Mucamas.

La mayor afluencia de huéspedes extranjeros provenía de países limítrofes e Italia, en tanto que su porcentaje de ocupación anual era del 40%.

En la entrevista con el gerente del alojamiento, se le preguntó si consideraba que su establecimiento era ambientalmente sostenible. El gerente respondió que le daba importancia al medioambiente y hacía todo lo que estaba a su alcance para cuidarlo.

Mencionó que, por ejemplo, el hotel contaba con ascensores hidráulicos, la basura generada era separada, utilizaban jabón líquido para evitar residuos innecesarios de empaques, cuidaban el uso del agua y mantenían los equipos de aire acondicionado a 24° C.

El gerente añadió que, aunque siempre se intentaba minimizar el impacto negativo en el medioambiente, las limitaciones económicas lo dificultaban. Al respecto, indicó que el hotel poseía luces LED, no solo porque fueran consideradas más

sustentables con el entorno, sino también porque consumían menos energía, lo que minimizaba los gastos.

Al ser interrogado sobre su conocimiento de los certificados del Programa ‘Hoteles más Verdes’, respondió afirmativamente, pero señaló que en ese momento no estaba interesado en obtenerlos, debido a los altos costos asociados con el cumplimiento de sus requisitos.

Agregó que en los últimos 5 meses el nivel de ocupación se ha visto perjudicado y no veía posible ese objetivo en un corto plazo.

Además, expresó su deseo por medir la huella de carbono del hotel, pero nuevamente mencionó que las restricciones económicas lo hacían inviable. A pesar de estas limitaciones, enfatizó en que intentaba ser lo más amigable posible con el medioambiente dados los recursos disponibles, aunque reconocía que era un esfuerzo costoso.

Finalmente, se le consultó si notaba interés por parte de los huéspedes en referencia al cuidado del entorno, a lo que respondió que por el momento no había recibido preguntas o consultas sobre el tema por parte de ellos.

En segundo lugar, en cuanto al Hotel ACA César Carman, es dable decir que contaba con 58 habitaciones en total, siendo 2 en suite y 56 estándar. Internamente, se presentaban 5 áreas divididas en Gerencia, Recepción, Mantenimiento, Administración y Mucamas, al mismo tiempo que los servicios de lavandería y bar estaban tercerizados.

Respecto de la afluencia de huéspedes extranjeros se pudo dilucidar que provenían de países limítrofes, España, Italia y Estados Unidos. Su porcentaje de ocupación anual era del 75%.

Al inicio de la entrevista con el gerente, al ser interrogado sobre la sostenibilidad ambiental, afirmó que se esforzaban al máximo por ser amigables con el medioambiente, implementando las medidas que sus recursos les permitían.

En alusión a si la sostenibilidad ambiental era una prioridad, el entrevistado explicó que, junto con la rentabilidad económica, constituía una de las prioridades del hotel. Diariamente, se les inculcaba a los empleados intentar minimizar el impacto negativo sobre el medioambiente lo más posible.

Al detallar las acciones emprendidas para reducir el impacto ambiental, el representante mencionó la instalación de economizadores en las habitaciones y en los sistemas de aire acondicionado, así como un sistema de riego programable que se activaba en horarios específicos y en áreas determinadas.

Además, en la Recepción y la Administración contaban con un sistema de separación de residuos y baterías, que eran llevadas a centros de reciclaje. No obstante, al ser los servicios de lavandería y bar externos, el hotel no monitoreaba los procesos o insumos que allí se utilizaban, no siendo viable la medición de su impacto, según el participante.

En cuanto a los principales obstáculos para ser sustentables, el entrevistado señaló que los nuevos proyectos requerían autorización expresa de superiores de Casa Central, ya que no podían ser implementados por el personal del hotel de manera independiente, limitándose solo a la presentación de propuestas.

Al ser consultado sobre el conocimiento de los certificados del Programa ‘Hoteles Más Verdes’, indicó que el hotel estaba interesado en la iniciativa, pero la burocracia era un impedimento significativo. La intención de obtener la certificación estaba presente, aunque no se había materializado.

Asimismo, se le consultó sobre si el factor económico era una barrera para conseguir la certificación, ante ello, el representante admitió que era un aspecto importante. Aunque la estructura del hotel tendría la capacidad para obtener la certificación, los ejecutivos preferían ser cautos, especialmente en periodos en los que el turismo disminuía.

Por último, se le preguntó si había recibido consultas o quejas por parte de los huéspedes, ya sea nacionales o extranjeros, sobre la sustentabilidad ambiental, pero su respuesta fue negativa.

En tercer lugar, Casa Urbana Hotel poseía 58 habitaciones estándar hasta formato cuádruple y 4 áreas divididas en Gerencia, Recepción, Mantenimiento y Limpieza.

La afluencia de huéspedes extranjeros provenía, durante 2024, mayormente desde Chile, seguido muy de cerca por Uruguay. Su porcentaje de ocupación anual era del 35%.

En referencia a los esfuerzos por llevar adelante prácticas sustentables, el representante afirmó que, dentro del contexto en el que operaban, se esmeraban al máximo. Pero, por ejemplo, mencionó que clasificar y separar los residuos no tenía mucho sentido para ellos, si no disponían de contenedores separados proporcionados por el municipio en su zona.

Respecto de la sostenibilidad ambiental, el entrevistado explicó que el sistema de trabajo del hotel se había diseñado con el objetivo de provocar el menor impacto ambiental posible. Indicó que estaban implementando todas las medidas que pudieran llevar a cabo y, aunque en el contexto macroeconómico vigente otras prioridades también eran significativas, nunca descuidaban los fundamentos de su sistema sostenible.

Entre las acciones concretas que realizaba el hotel para generar el menor impacto ambiental, el gerente destacó la separación de algunos residuos reciclables y mantener el aire acondicionado a una temperatura mínima de 24° C.

También mencionó que habían cambiado el sistema de calefacción de eléctrico a gas, utilizaban la mayor superficie posible para la diversidad de flora, minimizaban la producción de residuos, usaban el agua de manera consciente y realizaban un mantenimiento constante de la plomería para evitar el derroche de agua.

Además, el hotel tenía como objetivo próximo cambiar el sistema de presentación de artículos de higiene personal para reducir a cero el uso de plástico.

Sin embargo, el representante identificó varios inconvenientes a la hora de intentar ser sustentables. Uno de los principales era formar parte de un sistema colectivo.

Explicó que, si la mayoría de su entorno no adoptaba prácticas sustentables, cada uno de sus esfuerzos tendría un impacto menor en comparación con un esfuerzo conjunto. Un claro ejemplo era la falta de contenedores separados proporcionados por el municipio, previamente indicado.

Además, señaló que la inversión inicial para implementar ciertas medidas sostenibles podía ser considerablemente alta.

En cuanto a los certificados del Programa ‘Hoteles Más Verdes’, el gerente mencionó que desconocía en qué consistían. Afirmó que, partiendo de este desconocimiento, no le interesaba tanto demostrar que su establecimiento fuera sustentable, sino realmente serlo. En adición, lamentó que demostrar el cuidado del medioambiente no sumara significativamente a la imagen del hotel, aunque esperaba que esta situación cambiara pronto.

Finalmente, el representante indicó que hasta el momento no habían recibido consultas ni quejas sobre la sostenibilidad ambiental del hotel por parte de huéspedes nacionales ni extranjeros.

Consideró que, a pesar de no estar en sus prioridades la sustentabilidad ambiental, no causaban daño al medioambiente, por lo tanto, no habría motivos para presentar quejas al respecto.

Tras considerar los datos relacionados con el primer objetivo específico, seguidamente se exponen los hallazgos en alusión al segundo objetivo específico, en el cual se anhelaba comprobar el interés presentado por huéspedes nacionales y extranjeros en la implementación de medidas de sustentabilidad ambiental.

Figura 1.

Procedencia de los huéspedes entrevistados.

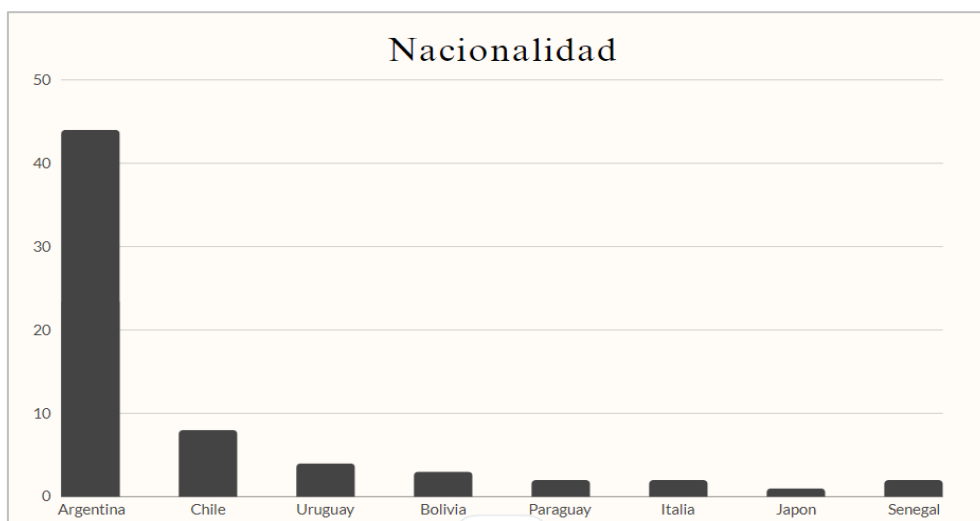
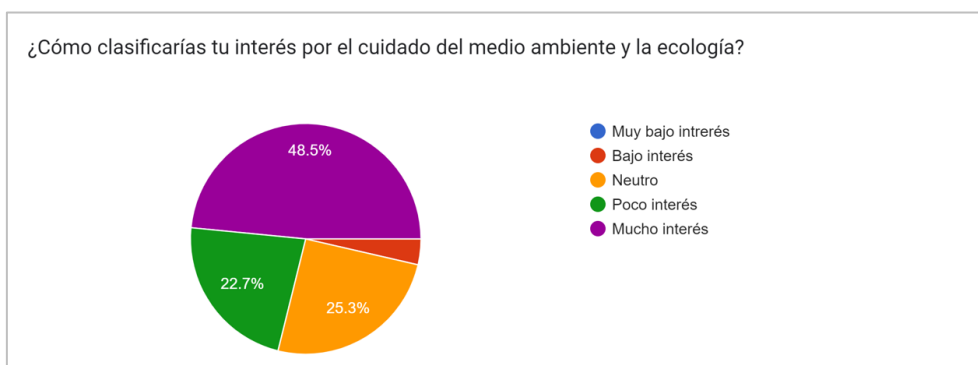
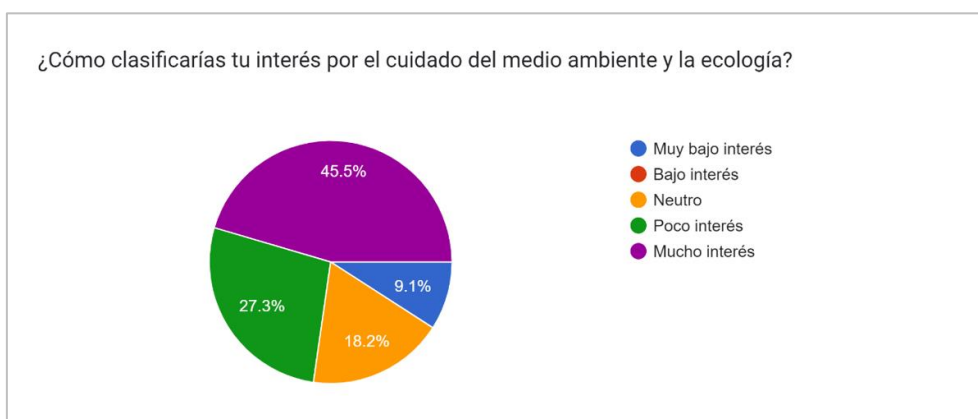


Figura 2.

Interés por el cuidado del medioambiente en huéspedes nacionales.

**Figura 3.**

Interés por el cuidado del medioambiente en huéspedes extranjeros.

**Figura 4.**

Factores influyentes al momento de elegir hospedaje en huéspedes nacionales.

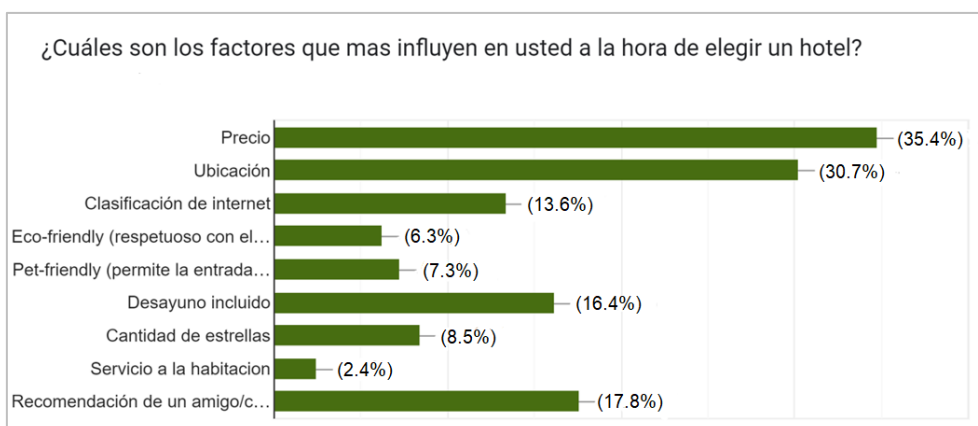
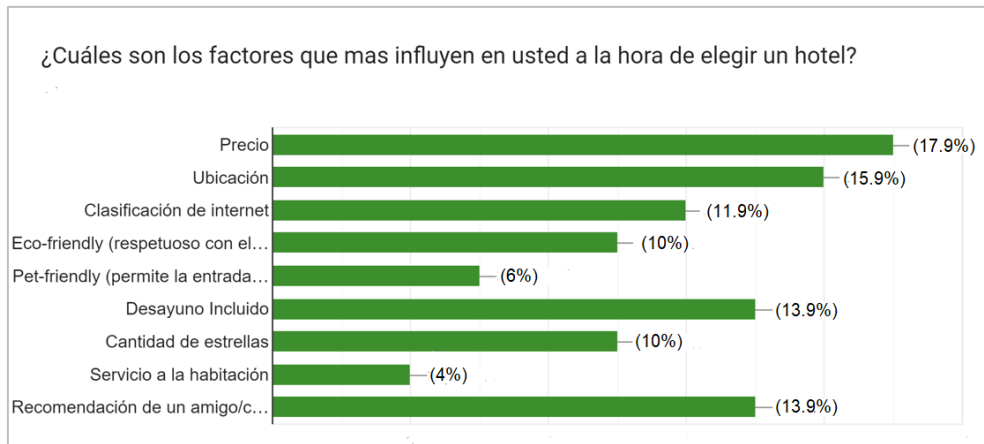


Figura 5.

Factores influyentes al momento de elegir hospedaje en huéspedes extranjeros.

**Figura 6.**

Conciencia ambiental de los turistas nacionales al seleccionar un alojamiento.

**Figura 7.**

Conciencia ambiental de los turistas extranjeros al seleccionar un alojamiento.



Figura 8.

Opinión de turistas nacionales sobre la conciencia ambiental de las empresas.

**Figura 9.**

Opinión de turistas extranjeros sobre la conciencia ambiental de las empresas.



Discusión

El objetivo general de esta investigación implica analizar las oportunidades y desafíos que enfrentan los hoteles ubicados en el barrio Nueva Córdoba, Ciudad de Córdoba, al momento de obtener la certificación del Programa 'Hoteles más Verdes'.

El logro de esta meta comprende una evaluación exhaustiva de las prácticas actuales de sustentabilidad adoptadas por los establecimientos hoteleros de la zona, así como la identificación de posibles acciones futuras que puedan facilitar su alineación con los requisitos del programa de certificación ambiental.

Además, busca percibir el interés manifestado por los huéspedes, tanto nacionales como extranjeros, hacia la implementación de medidas de sustentabilidad ambiental en tales hoteles, lo que permite una visión integral de cómo estas prácticas son observadas y valoradas por los clientes en el contexto específico bajo análisis.

En última instancia, por medio del objetivo general se anhela proporcionar una visión holística de la viabilidad y el impacto potencial de la certificación ambiental en la industria hotelera del barrio Nueva Córdoba, con implicaciones importantes para el desarrollo sostenible y la competitividad en el sector turístico de la región.

Esta investigación resulta relevante, tanto a nivel local como regional, debido a su enfoque en la sustentabilidad ambiental en la industria hotelera.

En tal sentido, ayuda a identificar las oportunidades y desafíos para obtener la certificación del Programa 'Hoteles más Verdes' en una ubicación específica, proporcionando información valiosa para los actores clave, incluidos los propietarios de hoteles, el gobierno local y las organizaciones de turismo, para mejorar la sustentabilidad en el sector hotelero.

Además, este estudio puede servir como referencia para otras regiones que deseen implementar prácticas sustentables en sus hoteles.

Respecto de las fortalezas de este escrito, es ponderable el hecho de que se recopilaron datos a través de entrevistas con gerentes y personal de administración de los hoteles que conformaron la muestra, lo que proporciona una comprensión profunda de las prácticas sustentables y los desafíos que enfrentan.

A su vez, al enfocarse en un barrio específico de la Ciudad de Córdoba, el estudio suministra información contextualizada y relevante para ese área en particular, permitiendo redactar recomendaciones sobre acciones específicas.

Por este mismo motivo, como parte de las debilidades, se evidencia una limitación en alusión al tamaño de la muestra, dado que la investigación se centra en un número acotado de hoteles del barrio Nueva Córdoba, pudiendo afectar el desarrollo de inferencias, si se anhelara una generalización de los hallazgos a una escala más amplia.

Asimismo, la falta de análisis comparativo con otras áreas geográficas o estudios similares en diferentes contextos genera que se pierda la oportunidad de entender cómo las condiciones específicas de Nueva Córdoba se comparan con otras ubicaciones, y cómo podrían influir en la viabilidad de las prácticas sustentables en la industria hotelera.

El primer objetivo específico de esta investigación se concentra en reconocer las prácticas sustentables que han sido adoptadas por los hoteles ubicados en el barrio Nueva Córdoba, así como identificar las acciones más adecuadas que podrían ser implementadas para incrementar su viabilidad en la obtención de la certificación en el Programa 'Hoteles más Verdes' a futuro.

Este objetivo permite comprender en qué medida los hoteles del área están comprometidos con la sostenibilidad ambiental y qué medidas específicas están tomando para alcanzar un nivel más alto de ecoeficiencia y responsabilidad ambiental.

Al respecto, los resultados de la investigación revelaron que los hoteles del área están implementando una variedad de prácticas sustentables en sus operaciones diarias. Estas acciones incluyen desde el uso de tecnologías más eficientes en el consumo de energía, como luces LED y sistemas de aire acondicionado con termostatos programables, hasta acciones dirigidas a la reducción y separación de residuos, así como el control del consumo de agua.

Sin embargo, también se identificaron algunas limitaciones importantes que podrían obstaculizar su capacidad para obtener la certificación de la AHT, como son las restricciones financieras y la falta de conocimiento sobre los requisitos y beneficios de la certificación ambiental.

En línea con ello, los hallazgos del presente estudio muestran similitudes, tanto con el estudio de Oliveira et al. (2016) como con la investigación realizada por la Universidad Nacional de Córdoba (2022), al subrayar la relevancia de adoptar medidas para reducir el impacto ambiental, tales como la separación de residuos y el uso de tecnologías más eficientes en el consumo de energía.

No obstante, al igual que en el estudio de Rodrigues et al. (2017), se encontraron obstáculos significativos que podrían limitar la capacidad de los hoteles para obtener certificaciones ambientales, como los altos costos asociados con la implementación de prácticas sustentables y la resistencia al cambio.

Esto sugiere que, si bien hay un reconocimiento creciente de la importancia de la sostenibilidad en la industria hotelera, aún existen barreras significativas que deben superarse para promover una adopción más amplia de prácticas ecoeficientes.

Por otro lado, los resultados de la investigación también muestran algunas semejanzas con los descubrimientos de Pérez et al. (2019), quien resaltó la necesidad de una mayor integración de prácticas sustentables en la gestión hotelera en Argentina. En alusión a este punto, es dable indicar que, aunque los hoteles del barrio Nueva Córdoba están adoptando algunas prácticas sustentables, aún queda espacio para mejorar y expandir estas iniciativas, en aras de alcanzar un nivel óptimo de sostenibilidad en la industria turística local.

Por lo expuesto, si bien concurren analogías entre los resultados de esta investigación y los hallazgos de los antecedentes exployados, en cuanto a la presencia de prácticas sustentables en la industria hotelera, también se identifican desafíos comunes que deben abordarse para promover una mayor ecoeficiencia y responsabilidad ambiental en los hoteles del barrio Nueva Córdoba.

El segundo objetivo específico de la investigación se enfoca en determinar el interés presentado por huéspedes nacionales y extranjeros en la aplicación de medidas de sustentabilidad ambiental por parte de los hoteles del barrio Nueva Córdoba.

En correspondencia, los datos obtenidos de las entrevistas a gerentes y personal de administración de los hoteles del barrio Nueva Córdoba revelaron que, hasta el momento, no se observó un alto nivel de interés por parte de los huéspedes, ya sean nacionales o extranjeros, en referencia al cuidado del entorno en el ámbito de la hotelería.

Asimismo, si bien presentaban interés en el medioambiente respecto de su vida personal, a la hora de elegir un hospedaje no era un factor que influyera en su decisión.

De igual modo, ninguno de los gerentes entrevistados informó haber recibido consultas o quejas relacionadas con la sostenibilidad ambiental de sus establecimientos por parte de los huéspedes. Este hallazgo sugiere que, aunque los hoteles están implementando algunas medidas sustentables, los huéspedes no parecen estar priorizando la sostenibilidad ambiental al elegirlos.

Comparando esta situación con los descubrimientos de antecedentes previos, en el aporte de la Facultad Regional Córdoba, perteneciente a la Universidad Tecnológica Nacional (2022), se encontró una mayor conciencia por parte de los huéspedes sobre las prácticas ambientales de los hoteles, lo que contrasta con los datos de esta investigación. Esto insinúa que puede haber variaciones en la percepción y el interés de los huéspedes, según el contexto específico de cada hotel y barrio de la Ciudad de Córdoba.

En conclusión, en respuesta al objetivo general de este trabajo, los resultados revelaron que, si bien algunos hoteles están implementando prácticas sustentables, estos enfrentan desafíos significativos, como limitaciones económicas y falta de interés por parte de los huéspedes en la sostenibilidad ambiental en cuanto a la Hotelería.

Esto sugiere que, aunque existe un potencial para mejorar la sostenibilidad en la industria hotelera de la región, se requieren esfuerzos adicionales para promover una mayor conciencia y acción tanto por parte de los hoteles como de los huéspedes.

Para futuras investigaciones se recomienda ampliar la muestra, incluyendo un mayor número de hoteles en diferentes barrios de la ciudad, con el fin de obtener una perspectiva más completa de la situación de la sostenibilidad en la industria hotelera de Córdoba.

Además, sería beneficioso profundizar en el estudio de variables específicas, como el impacto económico de la implementación de prácticas sustentables, la percepción

de los huéspedes sobre la sostenibilidad ambiental y el apoyo del Gobierno en cuanto a la visibilidad que le dan a la sustentabilidad ambiental en los hoteles.

Por otra parte, como posibles líneas de investigación se podría investigar el papel de la educación y la sensibilización ambiental en la promoción de prácticas sustentables, tanto entre los hoteles como entre los huéspedes.

A su vez, sería oportuno analizar el impacto de las políticas gubernamentales y los incentivos económicos en la adopción de medidas de sostenibilidad por parte de la industria hotelera.

Finalmente, en cuanto a recomendaciones generales sobre posibles intervenciones o líneas de acción, se sugiere desarrollar programas de capacitación y asistencia técnica para ayudar a los hoteles a implementar prácticas sustentables de manera efectiva y rentable.

Además, sería sugerible promover la colaboración entre el sector público y privado para crear un marco regulatorio que fomente la sostenibilidad en la industria hotelera, al mismo tiempo que se reconozca y recompense a aquellos establecimientos que adopten medidas sustentables.

Bibliografía

- AHT. (31 de Mayo de 2024). *AHT - Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina*. <https://www.ahtra.com.ar/>
- AHT. (31 de Mayo de 2024). *Hoteles más Verdes*.
<https://www.hotelesmasverdes.com.ar/>
- Astorri, G. M. (2019). *Desarrollo Turístico Sustentable en Argentina. Su aplicación en el Sector Hotelero durante las dos últimas décadas*.
- Barragan del Río, L. (2008). *Hotelería*. Instituto Politécnico Nacional.
- Erazo Parga, M., & Cárdenas Romero, R. (2013). *Ecología: Impacto de la problemática ambiental actual sobre la salud y el ambiente*. ECOE EDICIONES.
- Facultad de Ciencias Económicas (UNC). (2022). *Estudio sobre la Implementación de Prácticas de Sustentabilidad en Hoteles de Córdoba*. Universidad Nacional de Córdoba.
- Facultad Regional Córdoba (UTN). (2022). *Evaluación del Desempeño Ambiental en Hoteles de Córdoba*. Universidad Tecnológica Nacional.
- Menna, L. (2012). *Operación de hoteles: Rooms Division*. Búho Blanco Editorial.
- Oliveira et al. (2016). *Environmental management in the hotel industry: case study analysis*. Universidad Estadual de Campinas (UNICAMP).
- Pérez et al. (2019). *Turismo sostenible y gestión hotelera en Argentina: prácticas actuales y dirección futura*. Universidad Nacional de La Plata (UNLP).

Rodrigues et al. (2017). *Desarrollo Sostenible y Responsabilidad Social en la Industria*

Hotelera en Brasil: Un estudio sobre la percepción de los altos directivos.

Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC).