Normas ISO y responsabilidad social empresaria: implementación en hoteles 4 estrellas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

ISO standards and corporate social responsibility: implementation in 4 star hotels in Buenos Aires

Manuel Pablo Domínguez[1]

Resumen

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), en los últimos años, la preocupación por los problemas medioambientales ha conducido a la idea de generar actividades económicas sustentables. El concepto de desarrollo sustentable refiere a la satisfacción de las necesidades de recursos de las generaciones presentes, sin comprometer la disponibilidad de los mismos, en cantidad y calidad, para las generaciones futuras. Una posible respuesta a estas directrices generales de la OMT, es la que el autor hipotéticamente considera al vincular el grado de conocimiento de las Normas ISO y la responsabilidad social empresaria (RSE) en la alta gerencia, con las acciones derivadas de su aplicación orientada por conceptos tales como desarrollo sustentable, protección del medio ambiente, ecología, energías renovables, eficiencia energética, impacto ambiental, entre otros. Por lo tanto, se analizarán los paradigmas y los criterios que priman sobre la evolución de las innovaciones tecnológicas y de gestión, que puedan llegar a condicionar su futura implementación.

Palabras clave: *Convicción; Eco-eficiencia; Impacto ambiental.*

Abstract

According to the World Tourism Organization (OMT), in recent years, concern about environmental issues has led to the idea of generating sustainable economic activities. The concept of sustainable development refers to meeting the resources needs of present generations without compromising their availability in quantity and quality for future generations. A possible answer to these general guidelines of the WTO is hypothetically considered by the author by linking the degree of knowledge of ISO and social responsibility (CSR) in senior management, with the actions derived from its oriented application concepts such as sustainable development, environmental protection, ecology, renewable energy, energy efficiency, environmental impact, among others. Therefore, paradigms and criteria, which take precedence over the evolution of technological innovation and management that may condition their future implementation, will be analyzed.

Keywords: *Conviction; Eco-efficiency; Environmental impact.*

Recibido: 6 de diciembre de 2014. **Aceptado**: 20 de febrero de 2015. **Actualizado:** 29 de abril de 2016.

1 Docente - Facultad de Hospitalidad y Turismo - Universidad Abierta Interamericana (UAI) E-mail: mpdominguez01@yahoo.com.ar

INTRODUCCIÓN

A continuación se presenta un análisis sobre la base de un relevamiento realizado en hoteles 4 estrellas de la Cuidad Autónoma de Buenos Aires (CABA) durante el período 2011 – 2013 sobre el conocimiento de las Normas ISO y la responsabilidad social empresaria (RSE) en la alta gerencia y su aplicación a la minimización de los impactos ambientales. A partir del relevamiento preliminar realizado sobre la aplicación de normas ISO, se pudo constatar que si bien, hay cierto grado de aplicabilidad de las normas ISO 9000, 14000 y 18000 y la 26000 de responsabilidad social empresaria (RSE), en los hoteles 5 estrellas, no hay información relativa al grado de aplicabilidad de las normas anteriormente citadas en los hoteles 4 estrellas. A efectos de profundizar el relevamiento se indagará sobre algunos aspectos intentando responder a algunos de los siguientes interrogantes: ¿Cuáles son las normas ISO certificadas y su nivel de implementación? ¿Cuál es su correspondencia con la RSE en los Hoteles 4 estrellas de la Cuidad Autónoma de Buenos Aires? ¿Qué tipo de análisis se realiza en alta y media gerencia sobre el tema? ¿Cuál es el paradigma que prima para su implementación? ¿Cuáles son las legislaciones vigentes?

En primer lugar, se busca identificar el grado de conocimiento de las Normas ISO y la RSE en la alta gerencia. En los hoteles que están certificados con algunas de las Normas ISO y la RSE ¿cuáles son las acciones implementadas y su grado de correspondencia entre las normas? ¿Cuáles son las acciones de mayor significación? ¿Se pueden asociar los conocimientos del personal sobre las normas ISO con la calidad de los procesos y los beneficios al cliente?

En relación a la correspondencia con la RSE en los hoteles 4 estrellas de la CABA se intenta identificar el grado de conocimiento de la RSE en la alta gerencia. En este sentido cabe preguntarse: ¿cuáles son las acciones implementadas y su grado de correspondencia entre las Normas ISO 9000, 14000 y 18000, y la Norma ISO 26000 - Responsabilidad Social Empresaria? ¿Cuáles son las acciones de mayor significación? ¿Se pueden asociar los conocimientos del personal sobre la RSE, con los beneficios potenciales para una organización por ser socialmente responsable y con los beneficios al cliente?

Por otra parte, cabe considerar también qué tipo de análisis se realiza en alta y media gerencia sobre el tema. En este sentido, conceptos tales como desarrollo sustentable, protección del medio ambiente, ecología, energías renovables, eficiencia energética, impacto ambiental, entre otros, ¿forman parte del tipo de actividades que están siendo consideradas y utilizadas en la actualidad o en los proyectos a ejecutar en los próximos años? ¿Hay alguna referencia a estos conceptos en las definiciones de la visión, de la misión y de la cultura organizacional de la empresa?

¿Cuál es el paradigma que prima para su implementación? ¿Cuáles son los criterios que priman sobre la evolución de las innovaciones tecnológicas y de gestión, para ser, o no implementadas? ¿Qué factores motivan su implementación: los aspectos económicos, el valor agregado en los servicios, la reducción de la huella de carbono u otros?

El marco legal vigente para Argentina está constituido por la legislación nacional y de la ciudad: Ley Hotelera Nacional N° 18.828, Ley de Turismo Nacional N° 25.997 y Ley N° 123 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Evaluación de Impacto Ambiental.

Desde este estudio se intenta analizar la dimensión social y los aspectos operativos por su enfoque y objeto de estudio. Entre otros aspectos, se indagará sobre los cambios producidos en la visión original de la cuestión, las diversas interpretaciones y justificaciones, así como los comportamientos y justificaciones realizadas desde los diferentes puntos de vista. Los desafíos para mejorar la producción de forma sostenible son cada vez mayores y, en alguna medida, están influidos por las exigencias que plantean las regulaciones y los estándares mundiales, como las normas ISO enunciadas precedentemente y las normas ISO 50001 / 2011 (Sistemas de Gestión Energética) e ISO 55000 (Mejorar y Garantizar un Desarrollo Sos-

tenible del Activo de forma Optimizada).

MARCO REFERENCIAL

La Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial (ONUDI) ha comprendido la relevancia de las problemáticas ambientales y promovido métodos de producción más limpia en los desarrollos industriales.

La ONUDI opera en las siguientes áreas:

- Producción sostenible y más limpia (P+L).
- Tratamiento del agua.
- Contaminantes orgánicos persistentes (POP) y sustancias tóxicas persistentes (SOP).

A continuación se profundiza en la aplicación de los dos primeros para el caso argentino.

La Republica Argentina, en el año 1994, mediante la Ley Nº 24.295, aprobó la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (CMNUCC) y por la Ley Nº 25.438, en el año 2001, aprobó el Protocolo de Kyoto (PK) de esa Convención. El PK en su Artículo 2º punto 1.a, apartado i, afirma la necesidad de los países firmantes de asegurar el fomento de la eficiencia energética en los sectores pertinentes de la economía nacional.

Los Objetivos del Milenio (ODM) definidos en el año 2000 constituyen un esfuerzo ambicioso para hacer frente a los problemas ambientales, principalmente a través del ODM 7 que plantea: garantizar la sostenibilidad del medio ambiente e incorporar los principios de desarrollo sostenible en las políticas y programas nacionales y reducir la pérdida de recursos del medio ambiente. Los objetivos propuestos por la ONUDI poseen un vínculo estrecho con los propósitos que especifican los ODM. El consumo energético por persona está asociado de diferentes maneras al nivel de consumo de bienes y servicios y al desarrollo humano, entre otros: expectativa de vida, salud, educación y nivel de vida.

El crecimiento de la población mundial es lineal según el Banco Mundial. El autor extrapoló la tendencia de los datos de los años 2005 – 2012 para la República Argentina para el año 2050 y se estima, aproximadamente, una población de 56.5 millones de personas. Mientras el crecimiento de la población es lineal, el consumo de energía ha crecido en forma exponencial en el último siglo, y conserva a la fecha esa tendencia. Este crecimiento del consumo se estructura sobre tres grandes ejes: alimentos, combustibles y electricidad. La matriz energética de la Argentina tiene como principal fuente de energía a los recursos naturales no renovables (89.7 %), de los cuales, los principales son gas natural (51%) y petróleo (33%). Por ello, la República Argentina con el propósito de propender al uso eficiente de la energía, declara de interés y prioridad nacional el Programa Nacional de uso Racional y Eficiente de la Energía, según el Decreto 140/2007 de 21/12/2007.

El mejoramiento de la eficiencia energética no es coyuntural, sino de mediano a largo plazo y para esto se deben adecuar los sistemas de producción y de consumo de energía, minimizando, así, el impacto sobre el medio ambiente y optimizando la conservación de energía y la reducción de costos. Las políticas de eficiencia energética requieren, además, de la generación de profundos cambios estructurales basados en la modificación de las conductas individuales mediante programas y planes que deben contemplar una estrategia cultural-educacional, cuyo objetivo último sea el cambio hacia una cultura de uso eficiente de la energía.

El reporte de sostenibilidad es un instrumento claro y transparente que refleja el desempeño económico, social y ambiental de cualquier institución y está basado en el siguiente concepto: lo que no se puede medir no se puede controlar. Los hoteles pueden ser considerados como sistemas que están estructurados a través de un conjunto de actividades y procesos relacionados, necesarios para obtener servicios de alto valor añadido para el cliente, con el empleo de los medios adecuados y la utilización de los métodos más eficientes. En los hoteles, estos sistemas representan las configuraciones productivas adoptadas en torno

al proceso de conversión y transformación de entradas (materiales, recursos humanos, informativos, energéticos, etc.) en salidas (bienes y servicios) para satisfacer las necesidades, los requerimientos y las expectativas de los clientes, de la forma más racional y, a la vez, más competitiva posible.

Si se analiza el sistema hotel, podrá encontrarse que coexisten dos sistemas de generación de servicios: uno directamente vinculado al cliente a través de los recursos humanos y otro a través del mantenimiento de las instalaciones de infraestructura y equipos. Responde cada uno a características disímiles y propias de sus procesos y funcionamiento. Los sistemas de mantenimiento pueden clasificarse a través de distintas tipologías. A efectos de aplicar este enfoque para el sistema hotel, se podría encuadrar el área de servicio como la generación exclusiva de un servicio para cada cliente del tipo producción discreta no-repetitiva, mientras que el sistema de mantenimiento y *housekeeping* se puede considerar como un sistema de producción discreta – repetitiva. Esta diferencia de categorías surge naturalmente al considerar quienes son los destinatarios finales de cada uno de los servicios, aunque en el caso de mantenimiento y *housekeeping* el receptor final de la calidad de su servicio es también el cliente.

ASPECTOS METODOLÓGICOS Y RESULTADOS OBTENIDOS

La unidad de análisis considerada fueron los hoteles 4 estrellas de la Ciudad de Buenos Aires. Se consideró un tamaño de la muestra, tomada en forma aleatoria, que abarcó una cantidad de hoteles suficiente para asegurar estadísticamente un grado de confiabilidad mayor al 95%. A continuación se presentan los resultados obtenidos.

En la figura 1 se observan los resultados sobre los dos tipos de hoteles considerados en el análisis realizado. La figura 2 muestra la formación académica en hotelería correspondiente a la gerencia media y alta de los hoteles encuestados. La Figura 3 muestra la capacitación recibida en la visión, misión y valores del hotel. El 70% de los entrevistados respondió que no, lo que implicaría que no hay una capacitación básica sobre la razón de ser del hotel y sus objetivos de mediano y largo plazo.

La figura 4 muestra los diferentes tipos de certificaciones logradas por los hoteles analizados. En este caso, *otras certificaciones* corresponden a: certificación medioambiental *Earth Check* (Programa de desarrollo sostenible *Earth Guest de Accor*) y certificación medioambiental y social *Green Globe* (*Worldwide Tourism and Travel Council*). Cabe destacar que todos los hoteles certificados, recertificaron de acuerdo a las mismas normas ISO, aspecto que demuestra una continuidad del proceso dado que se recertifica cada 3 años.

En la figura 5 se observan los diferentes tipos de capacitaciones brindadas por los hoteles. Aparece como una excepción la capacitación en ecología dado que se considera, erróneamente, desde el punto de vista de la reducción de costos, y no como el estudio de las relaciones entre el hotel y el medio ambiente. A partir de estos resultados se pude concluir que estaría primando un enfoque económico sobre un enfoque orientado por el desarrollo sustentable y la responsabilidad social empresaria.

Por otra parte, cabe destacarse que conceptualmente no es lo mismo eficiencia energética (aprovechamiento óptimo de la energía para producir un bien o un servicio, generando el mínimo de residuos y/o el menor desperdicio de energía bajo esquemas de desarrollo sustentable) que ahorro de energía (cualquier método que reduce el consumo de cualquier tipo de energía).

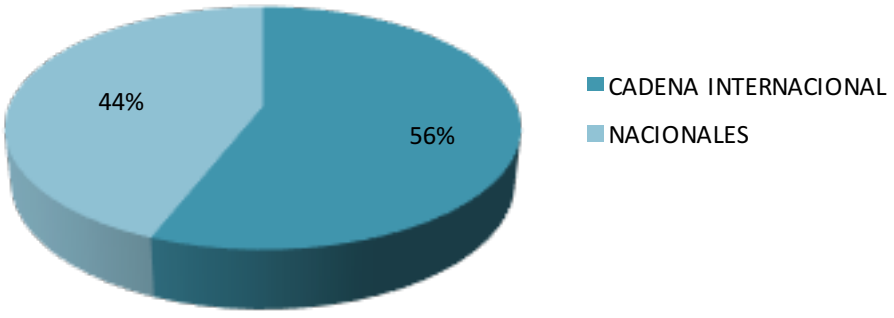
En la figura 6 se vinculan las certificaciones de las normas ISO con la calidad de los procesos y los beneficios percibidos por el cliente. Al analizar el grado de conocimiento que tienen los gerentes sobre las normas ISO y su aplicación en los hoteles 4 estrellas de la Cuidad Autónoma de Buenos Aires, se buscó identificar las acciones más significativas implementadas y su grado de correspondencia entre las normas y la mejora de la calidad en los procesos y los beneficios al cliente. Los beneficios resul-

Tabla 1. Unidad de análisis, variables y dimensiones

Unidad de Análisis	Variables	Dimensiones
Hoteles 4 estrellas de la C.A.B.A.	**Implementación de la Norma ISO 9000**	¿Tiene la certificación de la Norma ISO y su implementación? ¿Cuáles son las acciones implementadas? ¿Cuáles son las acciones de mayor significación? ¿Pueden asociar los conocimientos del personal sobre la Normas ISO, con la calidad de los procesos y los beneficios al Cliente?
	Implementación de la Norma ISO 14000	¿Tiene la certificación de la Norma ISO y su implementación? ¿Cuáles son las acciones implementadas? ¿Cuáles son las acciones de mayor significación? ¿Pueden asociar los conocimientos del personal sobre la Normas ISO, con la calidad de los procesos y los beneficios al Cliente?
	Implementación de la Norma ISO 18000	¿Tiene la certificación de la Norma ISO y su implementación? ¿Cuáles son las acciones implementadas? ¿Cuáles son las acciones de mayor significación? ¿Pueden asociar los conocimientos del personal sobre las Normas ISO, con la calidad de los procesos y los beneficios al Cliente?
	Implementación de la Norma ISO 26000	¿Tiene la certificación de la Norma ISO y su implementación? ¿Cuáles son las acciones implementadas? ¿Cuáles son las acciones de mayor significación? ¿Pueden asociar los conocimientos del personal sobre la Normas ISO, con la calidad de los procesos y los beneficios al Cliente?
	Alta y Media Gerencia	¿Se puede identificar el grado de conocimiento de las Normas ISO y la RSE en la alta gerencia? ¿Cuáles son sus grados de correspondencia entre ellas? ¿Se puede identificar el grado de conocimiento de conceptos tales como Desarrollo Sustentable, Protección del Medio Ambiente, Ecología, Energías Renovables, Eficiencia Energética, Impacto Ambiental, etc.? ¿Deberían formar parte del tipo de actividades que están siendo consideradas y utilizadas en la actualidad, o en los proyectos de los próximos años? ¿Hay alguna referencia a los mismos temas en las definiciones de la Visión, Misión y Valores de la empresa?
		¿Cuál es el paradigma que prima para su implementación o no? ¿Cuáles son los criterios que priman sobre las evoluciones e innovaciones tecnológicas y de gestión, para ser, o no, implementadas? ¿Qué los motivaría para su implementación o no, ¿factores económicos, valor agregado en los servicios, reducción de la huella de carbono, etc.?
Marco Legal	**Legislaciones Vigentes**	Leyes Nacionales: Ley Hotelera Nacional 18.828. Ley de Turismo Nacional 25.997. Ley 123: de la CABA - Evaluación de Impacto Ambiental (EIA) (esta ley se aplica a los establecimientos previo a su construcción).

Elaboración propia.

Figura 1: Tipo de hoteles, nacionales o de cadenas internacionales

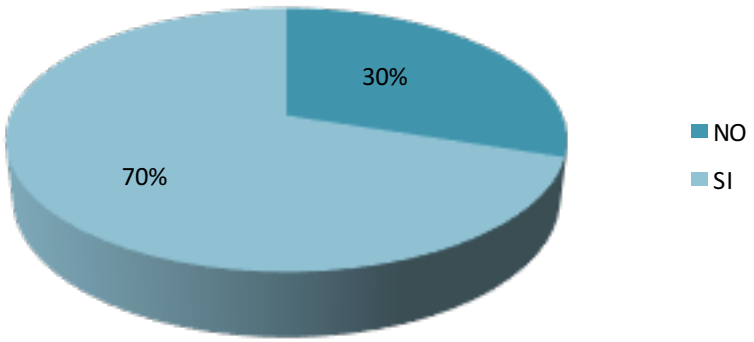


Fuente: Elaboración propia

tantes se deberían extrapolar y potenciar en correspondencia con el grado de conocimiento de la RSE en la alta gerencia y su aplicación, y analizar el tratamiento de temas tales como: desarrollo sustentable, protección del medio ambiente, ecología, energías renovables, eficiencia energética, impacto ambiental. Este tipo de cuestiones deberían ser consideradas en la actualidad o en proyectos a ejecutar en los próximos años y tener un correlato referencial en las definiciones de la visión, misión y valores de la empresa. Por su parte, la falta de conocimiento sobre el tema y la real significación de la implementación de la RSE como modus operandi, genera en realidad una reducción de costos, solapada bajo ciertas acciones aisladas, carentes de un marco adecuado de conocimientos y convicción.

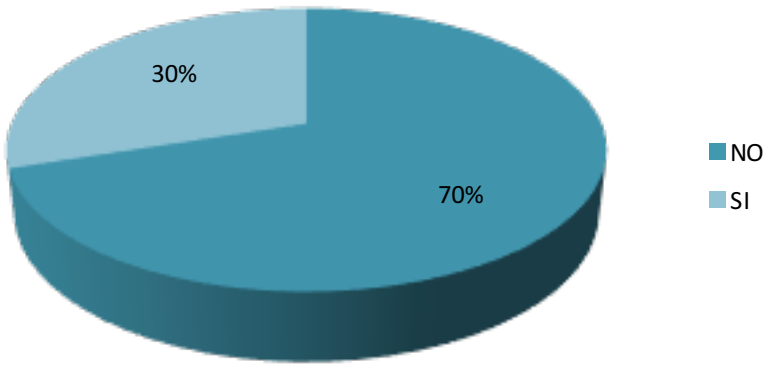
Actualmente, hay cierta aplicabilidad de las normas ISO y de su articulación con la responsabilidad social empresaria en los hoteles 5 estrellas. Al ser hoteles de cadenas internacionales, dichas directrices vienen definidas como

Figura 2: Formación académica en hotelería.
Corresponde a la Gerencia Media y Alta de los hoteles encuestados.



Fuente: Elaboración propia

Figura 3: Capacitación en la Visión, Misión y Valores del Hotel



Fuente: Elaboración propia

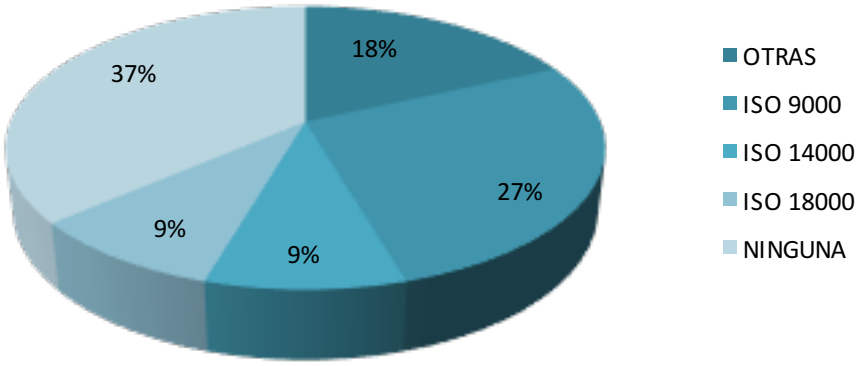
políticas de la organización desde la casa matriz, de acuerdo a lo constatado del relevamiento de los informes anuales ambientales y de RSE emitidos por esas casas matrices.

CONCLUSIONES

El consumo de recursos no renovables en el mundo está sobrepasando la capacidad de renovación de los recursos naturales, así como la capacidad de frenar el problema de la contaminación y los desechos. Gummesson (2001) afirma que ninguna investigación puede ser realizada sin un cierto grado de subjetividad, esto implica la aceptación de paradigmas y presunciones que influyen en la investigación y sus resultados.

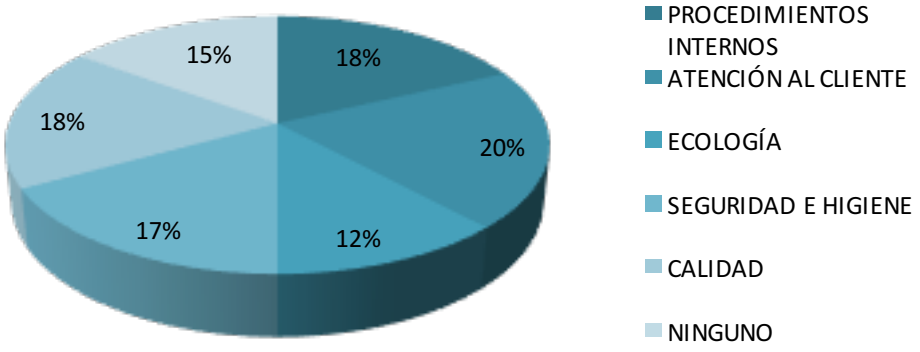
El término desarrollo sostenible, perdurable o sustentable se aplica al desarrollo socio-económico, y fue formalizado por primera vez en el documento conocido como Informe Brundtland

Figura 4: Diferentes tipos de certificaciones logradas por los hoteles.



Fuente: Elaboración propia

Figura 5: Diferentes tipos de capacitaciones brindadas por los hoteles.



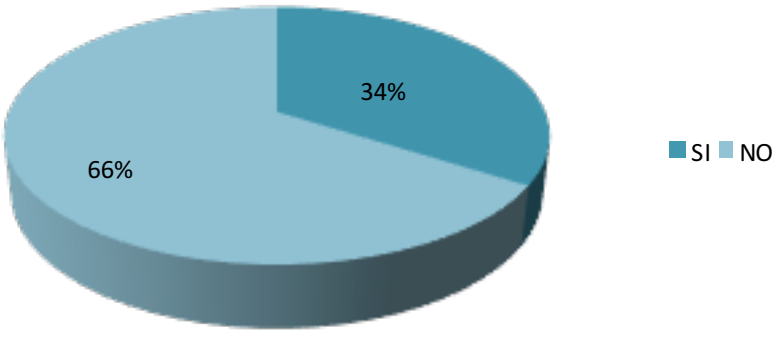
Fuente: Elaboración propia

(1987), fruto de los trabajos de la Comisión Mundial de Medio Ambiente y Desarrollo de Naciones Unidas, creada en Asamblea de las Naciones Unidas en 1983. Dicha definición se asumiría en el principio Nº 3 de la Declaración de Río (1992). Por lo tanto para este caso, la génesis y los resultados del proceso se asientan en tres pilares de la sustentabilidad: económica, ecológica – ambiental y social.

La Organización Mundial del Turismo (OMT) define al turismo sustentable: como 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.

A pesar de que algunos países han suscripto a los diferentes protocolos, no han asumido ninguna acción para reducir ese impacto ambiental. Se justifican asegurando que esas

Figura 6: ¿Se puede asociar las certificaciones de las Normas ISO con la calidad de los procesos y los beneficios percibidos por el cliente?



Fuente: Elaboración propia

acciones reducirían su desarrollo económico y que sólo son teorías apocalípticas sin justificación. Como ocurre en estos casos, hay defensores y detractores.

Para el resto de los países, en general los de menor desarrollo, su preocupación por la degradación permanente de los ecosistemas constituye uno de sus principales desafíos. En la sociedad moderna todas las actividades humanas, generan una carga sobre el medio ambiente y al mismo tiempo producen los ingresos que son la base de nuestro bienestar. Las instituciones y las industrias de los países en desarrollo y en transición, enfrentan varios problemas para combatir la pérdida de los recursos medioambientales. A esto se suman servicios insuficientes o inexistentes tales como, sistemas de reciclaje, sistemas de tratamiento de aguas residuales y negras, desagües, abastecimiento de agua, instalaciones de saneamiento y gestión de desechos sólidos.

Cualquier objetivo de desarrollo, debe estar basado en la sustentabilidad. Desde el sector industrial se comenzó a trabajar en el ahorro de energía desde la primera crisis del petróleo (1973), ratificando que ese era el camino acertado cuando surge la segunda crisis en el año 1979. Para tener una idea de su incidencia en los costos energéticos, el barril de petróleo pasó de costar 3 U$S a 35 U$S, y desde esa época se ha comenzado a trabajar en el ahorro de la energía aplicando diversos métodos.

Según la OMT, en los últimos años, la preocupación por los problemas medioambientales ha llevado a considerar la idea de generar cada vez más actividades económicas sustentables. Dadas estas consideraciones, como ya mencionó, se decidió considerar una hipotética vinculación entre el grado de conocimiento de las Normas ISO y la RSE en la alta gerencia, con las acciones derivadas de su aplicación orientadas por acciones tendientes a mejorar la sustentabilidad ambiental.

En este sentido, se encontró que estas temáticas no forman parte de la cultura organizacional de las empresas, ni de los futuros objetivos a desarrollar. Por lo tanto, resulta de interés conocer los criterios que se priorizan para definir la incorporación de innovaciones tecnológicas y de gestión. Asimismo, al haber acciones concretas para la búsqueda del beneficio económico, es necesario indagar sobre los motivos que las sustentan, sean éstos convicciones respecto a la sustentabilidad o el interés por la reducción de los costos.

Surge así la primera indagación, basada en una premisa tal vez un poco optimista sobre al nivel esperado de conocimiento y aplicación de las normas ISO en los hoteles. Considerando los resultados presentados en la figura 4, es escaso el conocimiento y la aplicación de las mismas, de ahí que los esquemas actuales de organización no contemplen esta temática desde su idiosincrasia y origen. Al menos los departamentos de Recursos Humanos y Mantenimiento deberían conocerlas. El primero desde el punto de vista de la capacitación y el estímulo de la integración organizacional y el segundo para colaborar en la implementación de los procesos de certificación, de ahorro de energía y de seguridad e higiene ocupacional. En este caso, el personal debería tener los conocimientos técnicos básicos para aplicar estos procesos en la organización del hotel.

La evidencia empírica, en cambio, muestra que no es suficiente el personal ni la cantidad de departamentos que tengan conocimiento y puedan aplicar las normas ISO y el paradigma de la RSE. 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. Es probable, entonces, que las decisiones sobre este tipo de acciones se basen en objetivos de rentabilidad económica en el mediano y largo plazo. En general, suele haber alguna resistencia a este tipo de inversiones. Como medidas posibles a efectos de mejorar esta problemática y fortalecer al Departamento de Mantenimiento, se puede incorporar un responsable de la capacitación del staff (además de la capacitación que también brinda la empresa certificadora), implementación de las normas ISO y seguimiento de las acciones derivadas de ésta.

Por otra parte, no se vincula la implementación de las normas ISO para el mejoramiento

de la calidad del servicio, la protección del medio ambiente y la salud y seguridad ocupacional con un eventual impacto en la rentabilidad del negocio, porque se considera que el cliente actual no lo identifica como un valor agregado que le otorgue beneficios, tal como se puede observar de acuerdo a los resultados de la figura 6. Sin embargo, este punto de vista suele ser contradictorio, dado que pueden implementar ciertas medidas que reducen los costos, tal es el caso del no cambio diario de toallas y sábanas, acciones que, a su vez, pueden afectar la conformidad del cliente.

Se pueden mejorar las convicciones del personal a través de la capacitación sobre estos temas, siendo condición que los gerentes ya tengan competencias y conocimiento profesional al respecto y apertura para aceptar e implementar estas innovaciones. Pero como el rol del gerente del Departamento de Mantenimiento queda supeditado al tamaño del hotel y no al nivel de conocimiento profesional requerido para el puesto, por la prioridad que se le da a la búsqueda de resultados económicos inmediatos, se postergan las inversiones en tecnologías que generen beneficios en el largo plazo. Asimismo, como los hoteles están incluidos entre los beneficiarios que contribuyen a mejorar los ingresos por turismo, para no encarecer las tarifas a este sector, se les otorgan subsidios tarifarios en el consumo de energía eléctrica, gas y agua. Un eventual cambio de contexto obligará a considerar las nuevas variables económicas y ajustarse a nuevas reglamentaciones e impuestos.

Por otra parte, es relevante considerar que el personal que podría llegar a generar un cambio de paradigma en la gestión hotelera, es el mismo que hoy está realizando la carrera universitaria y dentro de cinco o diez años estará administrando los hoteles. Los grandes hoteles hoy contratan nuevos gerentes de mantenimiento considerando perfiles que tengan en cuenta estos aspectos. La evolución de estas tendencias permitirá generalizarlas al resto de los hoteles.

La aplicación del concepto de desarrollo sostenible obliga a las empresas a modificar sus estrategias de manera integral y las dirijan a generar negocios prósperos y rentables a lo largo del ciclo de vida de sus activos. En principio se orienta a regular sus consumos de agua, gas y electricidad. Las organizaciones que han adoptado estas consideraciones han mejorado de manera consistente sus costos y su desempeño. Asimismo, permite proveer evidencia de sustentabilidad para los clientes, inversionistas y otras partes interesadas. Requiere, a su vez, una completa alineación entre las intenciones del sistema de gestión y el trabajo diario que aseguren la implementación de estas estrategias en la planificación del ciclo de vida, gestión de riesgo, costo/beneficio, enfoque al cliente, sustentabilidad, entre otros. En otras palabras, las empresas deben orientar sus esfuerzos a mejorar los procesos que soportan la razón del negocio, para lograr una gestión integral de sus activos físicos, humanos, financieros y sociales, de manera tal que puedan alcanzar un resultado sustentable.

Los informes de RSE no sólo aumentan la transparencia ética de la empresa, sino que también pueden incidir en un cambio en el comportamiento de la comunidad vinculada a la misma, dado que las empresas son actores relevantes en términos del desarrollo de la comunidad a nivel económico y educativo. Los recursos humano que la conforman, inciden a través de sus prácticas y sus convicciones, tanto en la empresa como en el entorno social del cual forman parte, colaborando, así, en la educación ciudadana. Por consiguiente, la empresa y su ambiente son elementos complementarios de un sistema, en la medida que actúan en beneficio mutuo para el desarrollo de la comunidad.

Según Rivas (2012), la gestión medioambiental se debería basar en un tipo de estrategia, a ejecutar en la práctica diaria, que minimice los impactos nocivos sobre el ambiente, por sobre las estrategias correctivas, es decir, dar preferencia a la inversión en tecnologías que contribuyan a generar procesos limpios, antes que a la corrección de los impactos ambientales negativos. Muchas empresas que implementan este tipo de estrategias desde sus políticas organizacionales y se esmeran para que sus recursos humanos se identifiquen con

las mismas.

Implementarlas implica la medición de indicadores vinculados al estado actual y futuro, para evaluar el avance de las actividades realizadas y sus impactos. Existe un instrumento de medición que se aplica a los informes sobre responsabilidad social empresaria que presentan algunas empresas y es el Global Reporting Initiative (GRI). Se trata de indicadores internacionales estándares del GRI, un centro oficial de colaboración del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), que promueven principios para el cuidado ambiental, los derechos humanos, la calidad del empleo y la lucha contra la corrupción. Se espera que sirva como marco general aceptado para informar acerca del desempeño económico, ambiental y social. Ha sido diseñado para ser utilizado por las organizaciones, independientemente de su tamaño, sector o localización. Los documentos emitidos están sujetos a comprobación y a mejoras continuas.

No se trata solamente de una enunciación de principios, sino de la aplicación de un proceso de mejora continua, parte constitutiva de las normas ISO como estrategia de mejora, por ende, cualquiera institución que lo implemente daría un paso fundamental al concentrar en un único documento las acciones y los desafíos asumidos con su personal, clientes, proveedores, consumidores y la sociedad en general, a fin de alcanzar un desarrollo seguro, continuo y perdurable.

Muchos de estos aspectos son considerados en la aplicación de la Guía de Recomendaciones Ambientales[2]. Los valores y principios deben visualizarse desde la acción, tras formularse desde la conciencia. Las habilidades y capacidades son patrimonio de las personas y no de los sistemas, por ende, en el conocimiento brindado por las personas está el progreso de la empresa. Se basa en la comprensión de que se deberían gestionar los recursos humanos y materiales de manera eficiente.

Los hoteles fueron construidos con características edilicias que distan de ser construcciones sustentables para lograr bajos impactos ambientales. No obstante, se pueden modificar a tal fin, trabajando sobre las estructuras existentes para minimizar estos impactos. Por ejemplo, a través de la optimización del uso del agua y de los diferentes tipos de energía utilizadas, de la reducción de la generación de residuos, de la clasificación y reciclado de los mismos, de la mejora de la calidad ambiental, interior y exterior, y de la generación de una mayor concientización de estas problemáticas en los actores que la conforman.

Modificar estas viejas estructuras implica, en muchos casos, realizar inversiones, de las cuales se espera obtener un retorno. Aún en aquellas que den un retorno sobre la inversión (ROI) recién en el largo plazo, se espera un impacto en el corto plazo en tanto a los valores y motivaciones y percepciones, así como también en la visualización de impactos ambientales que permitan mejorar la calidad de vida de los usuarios.

El logro de una mayor concientización sobre la problemática ambiental en la comunidad hotelera, que asegure una implementación de acciones que tengan impactos reales, que no sólo impliquen algún ahorro para la empresa. El aporte de un individuo es sumamente valioso, pero el aporte de una organización a la conservación y mejora del medioambiente es fundamental para la resolución de los problemas que nos afectan en la actualidad. Es necesario considerar que se trata de mejoras que impactan en la calidad y en la productividad de la organización, dado que la inversión se amortiza a través del ahorro en costos generados por ineficiencias, en costos legales por incumplimiento o daños, pérdida de ingresos por una mala imagen y costos por la desmotivación del personal, entre otros.

Cuando se crea una imagen producto/servicio verde se atiende a las necesidades de un segmento con crecimiento exponencial en el mercado que son los consumidores ecológicos. También impacta en la apreciación y preferencias de los stakeholders, que son aquellos individuos beneficiados o perjudicados por el producto, tales como, proveedores, empleados, inversores, entidades financieras, entre otros.

2 Guía de Recomendaciones Ambientales, 1a ed. - Buenos Aires: Secretaría de Turismo de la Nación, 2007. ISBN 978-987-97277-6-8

Cuando una empresa toma la decisión de volverse una empresa sostenible, no sólo consigue posicionarse y distinguirse de otras, aspecto que le genera potenciales réditos económicos, sino que genera externalidades positivas en términos de los beneficios que otorga a la comunidad. En este sentido, cobran cada vez más importancia los programas de RSE, que ofrecen la oportunidad para la mejora de la calidad de vida de la comunidad social vinculada a la empresa, al informar, sensibilizar y educar a este entorno. La mejora en la calidad reduce los costos. 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.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agencia de Protección Ambiental - Ministerio de Ambiente y Espacio Público – Ciudad Autónoma de Buenos Aires. *Prácticas Ecológicas Hoteleras Básicas. Resolución N°278/ GCABA/APRA/11*. Disponible en: http://www.buenosaires.gob.ar/areas/med_ambiente/apra/des_sust/archivos/res_278_hoteles.pdf.

Cámara Argentina de Turismo. (2005). *Guía para una Gestión de Excelencia*. Disponible en http://www.camaradeturismo.org.ar/archivos/pdf/9_1.pdf.

IRAM-ISO 26000. 2010-12-28. *Guía de responsabilidad social*. (1ª. Ed.). Disponible en http://www.iram.org.ar/index.php?IDM=127&mpal=2&alias=Normas%20IRAM%20SECTUR.

IRAM-ISO 30400. 2004-08-31. *Guía para la interpretación* (1ª. Ed.). Disponible en http://www.iram.org.ar/index.php?IDM=127&mpal=2&alias=Normas%20IRAM%20SECTUR.

IRAM-SECTUR 42200:2008. *Hotelería - Sistema de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente*. Disponible en http://www.iram.org.ar/index.php?IDM=127&mpal=2&alias=Normas%20IRAM%20SECTUR.

Normas ISO 9001:2000 en Servicios Turísticos. Disponible en: http://www.iram.org.ar/.

Normas ISO 9001:2008. Sistemas de gestión de la calidad. *Requisitos*. Disponible en: http://www.iram.org.ar/.

Normas ISO 14001:2004 Sistemas de gestión ambiental – Requisitos con orientación para su uso. Disponible en: http://www.iram.org.ar/.

Normas ISO 18000:2000 (OHSAS). Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional. Disponible en: http://www.iram.org.ar/.

Organización de las Naciones Unidas. (1987). *Nuestro Futuro Común: Informe Brundtland*. (original en inglés, 1987).

Organización Mundial del Turismo. (2001). *Panorama OMT del turismo internacional.* Disponible en: unwto.org/es.

Rivas, A. (2012). *Gestión de Ambiente y Responsabilidad Social empresarial.* Disponible en: http://0800-focus.blogspot.com/.

Secretaría de Turismo de la Nación. (2007). *Guía de Recomendaciones Ambientales*. (1ª. Ed.) Disponible en: http://www.ecopuerto.com/Bicentenario/informes/GUIARECOMENDAMBTURISMO.pdf.

Este documento se encuentra
disponible en línea para su descarga en:
http://ppct.caicyt.gov.ar/rain/article/view/v1n2a03

ISSN 2422-7609 eISSN 2422-5282 – Escuela Argentina de Negocios . Este es un artículo de Acceso Abierto bajo la licencia CC BY-NC-SA
(http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)