



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SUR  
DEPARTAMENTO DE GEOGRAFÍA Y  
TURISMO**

**TESINA DE LICENCIATURA EN TURISMO**

**“Responsabilidad ambiental empresarial y  
turismo: El uso del recurso energético en hoteles  
de Bahía Blanca”**

**Tesista: María Cielo Tersol**

**Directora: Lic. María Candela Badano**

**Co-Director/a: Mg. Soledad Gallucci**

**BAHÍA BLANCA, 2024**

**ÍNDICE**

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	3
<b>CAPÍTULO I: ABORDAJE METODOLÓGICO</b> .....	5
1.1. Planteamiento del problema.....	5
1.2. Objetivos e Hipótesis.....	6
1.3. Metodología y técnicas.....	8
<b>CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA</b> .....	10
2.1. Marco conceptual.....	10
2.1.1 Responsabilidad Social Empresarial.....	10
2.1.2. Responsabilidad Ambiental Empresarial en alojamientos turísticos.....	12
2.2. Marco legal.....	16
<b>CAPÍTULO III: DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO</b> .....	21
3.1. Caracterización de Bahía Blanca como destino turístico.....	21
3.2. Descripción de la oferta de alojamiento habilitados.....	21
<b>CAPÍTULO IV: ANÁLISIS SOBRE USO RESPONSABLE DEL RECURSO ENERGÉTICO EN HOTELES DE BAHÍA BLANCA</b> .....	23
4.1. Resultados.....	23
4.2. Diagnóstico: Matriz F.O.D.A. ....	26
<b>CAPÍTULO V: CONSIDERACIONES FINALES</b> .....	29
5.1. Conclusiones.....	29
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	30
<b>ANEXOS</b> .....	36
Anexo I.....	36
Anexo II.....	43

**Índice de tablas**

Tabla I: Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial.....	11
Tabla II: Normativas referidas a Responsabilidad Social Empresarial y Responsabilidad Ambiental Empresarial en La Argentina.....	17
Tabla III: Cantidad de establecimientos turísticos habilitados y plazas disponibles en Bahía Blanca. En unidades y porcentajes. Octubre 2023.....	22
Tabla IV: Matriz F.O.D.A.....	27

**Índice de Figuras**

Figura 1: Principales recursos consumidos por las empresas hoteleras.....	13
Figura 2: Perfil general del encuestado. Bahía Blanca. Octubre 2023.....	23
Figura 3: Prácticas de RAE: ahorro de energía. Hoteles. Bahía Blanca. Octubre 2023.....	25

## INTRODUCCIÓN

El turismo se encuentra directamente ligado a los recursos naturales y culturales para su desarrollo y un incorrecto uso de los mismos puede producir su posterior agotamiento y deterioro. En la actualidad, se ha intensificado la necesidad de conocer los efectos producidos por los distintos subsectores de la actividad turística para garantizar la sostenibilidad del destino.

En particular, la prestación de servicios en alojamientos turísticos genera efectos sobre el ambiente (producción de basura, consumo elevado de recursos tales como agua y energía, entre otros) impactando en la calidad de vida. En este sentido, la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2018) reconoce diversas fuentes de consumo de recursos naturales tales como el agua, el aire y la energía en los alojamientos turísticos, primordiales para su funcionamiento. En este sentido, resalta que este subsector presenta un elevado consumo del recurso energético que puede responder a un uso ineficiente del mismo.

En las últimas décadas, se muestra una tendencia de los alojamientos turísticos a incorporar un enfoque proactivo hacia la sostenibilidad. Entre las medidas, se implementan prácticas vinculadas con uso eficiente del agua y la energía, reducción de emisiones de carbono y, la implementación de programas de reciclaje y manejo de residuos. Es así como la adopción del enfoque ambiental de la Responsabilidad Social Empresarial, conocido como Responsabilidad Ambiental Empresarial (RAE), adquiere un papel central a fin de reducir los impactos en el destino y a su vez, satisfacer segmentos de demanda que comienzan a orientar sus preferencias y decisiones de compra hacia requisitos social y ambientalmente correctos.

De acuerdo a la revisión bibliográfica, la literatura académica reciente (Arebalo-Naulaguari, Tapia-Alvarez, Armijos Cordero y Fernández Aviles, 2021; Guadamud-Vera y Velazco Delgado, 2022; Moise, Gil-Saura y Ruiz-Molina, 2021; Mejia Reátiga y Ortiz, 2020; Reyes Rendón, Vargas Martínez y Hernández Sánchez, 2024; Zárate-Rueda, Bautista-Zárate y Beltrán-Villamizar, 2021), vinculada con la Responsabilidad Empresarial (social, económica y ambiental) señala que el enfoque puede ser utilizado por las organizaciones con diversos intereses en términos impositivos, desde el marketing social, marketing verde, o bien, como una filosofía de la organización y cambio social (Kim, Kim y Mattila, 2016; Saldaña Rosas, 2019). En este contexto, los estudios académicos se encuentran en una etapa incipiente, abocados a

conocer tendencias, percepción social, percepción empresarial, entre otros. En este marco, el presente trabajo tiene como finalidad conocer el uso responsable del recurso energético en hoteles habilitados de Bahía Blanca.

## **CAPÍTULO I: ABORDAJE METODOLÓGICO**

### **1.1 Planteamiento del problema**

En 1992 la Conferencia de Naciones Unidas sobre Medio Ambiente y Desarrollo, también conocida como Cumbre de la Tierra, define el concepto de desarrollo sostenible. Se busca promover una relación consciente con el ambiente y un adecuado uso de los recursos para impulsar su conservación y posterior aprovechamiento por parte de las generaciones futuras. Además, en dicha conferencia se acuerda el concepto de responsabilidad ambiental, como la administración y gestión en forma consciente y ética de todos los bienes y servicios generados por las organizaciones o el individuo.

Al mismo tiempo, se destaca que para alcanzar una gestión responsable es necesaria la aplicación de medidas de autocontrol basadas en las reglamentaciones vigentes, códigos de buenas prácticas, normativas especializadas en materia ambiental que permitan crear un espacio laboral acorde y un diálogo entre todas las partes interesadas (Bermudez-Colina y Mejías-Acosta, 2018). De esta manera, se adopta el concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para referirse a las organizaciones que desarrollan actividades en armonía con la sociedad y el ambiente, logrando mejorar el desempeño mediante ahorro de recursos y favorecer la reputación organizacional, creando valor para las partes interesadas, entre otros beneficios.

La RSE puede ser abordada en sus dimensiones económica, social y ambiental, tanto en sus contextos interno como externo. En particular, la dimensión ambiental busca solucionar los impactos ambientales producidos por la organización y, promocionar la preservación del entorno natural, la educación ambiental y el ahorro. Esta responsabilidad conlleva, por tanto, a la actuación consciente y comprometida de mejora continua que permite a la organización ser más competitiva promoviendo el desarrollo pleno de sus partes interesadas tales como inversionistas, colaboradores, directivos, proveedores, clientes, gobierno, organizaciones sociales y comunidad (Pérez Aranda Canela, 2017: 66).

El desarrollo de la actividad turística se halla en constante interacción con el ambiente y efectúa múltiples efectos en él, tanto en forma positiva como negativa. Existen presiones de diferentes actores sociales -cada vez más concientizados en materia de preservación ambiental- que impulsan a los gestores públicos del turismo y prestadores turísticos a incorporar acciones

ambientalmente correctas (Hernández-Sánchez, Vargas-Martínez, Delgado-Cruz, y Rodríguez-Torres, 2017).

La revisión bibliográfica empírica sobre alojamientos turísticos y responsabilidad social empresarial en Argentina, es incipiente. Se encuentran investigaciones en el marco de trabajo final de grado y posgrado y solo algunos trabajos científicos publicados, tal es el caso del estudio realizado por David Flores Ruiz *et al.* (2016) que aborda el concepto de RSE en sus tres dimensiones aplicado al sector hotelero de la ciudad de Córdoba y los estudios de Badano, Gallucci y Rodríguez (2022) (2021) sobre RAE en alojamientos turísticos.

En este marco, siguiendo la metodología propuesta por estas tres autoras, el presente trabajo se enfoca en estudiar la subdimensión recurso energético en los hoteles habilitados de la ciudad de Bahía Blanca. De acuerdo con la información suministrada por la página web del Municipio de Bahía Blanca (2023), posee una oferta de alojamiento variada registrándose un total de 18 establecimientos habilitados, de los cuales casi el 50% corresponde a hoteles.

## **2. Objetivos e Hipótesis**

### **2.1. Objetivo general**

Conocer el uso responsable del recurso energético en hoteles habilitados en el marco de la responsabilidad ambiental empresarial en Bahía Blanca.

### **2.2. Objetivos específicos**

- Caracterizar la estructura y composición de los hoteles habilitados de la localidad de Bahía Blanca.
- Seleccionar los indicadores de Responsabilidad Ambiental Empresarial respecto a la variable recurso energético, adaptados al contexto objeto de estudio.
- Determinar las acciones de uso responsable del recurso energético implementadas por estos establecimientos en relación con dicha variable.

### **2.3. Hipótesis**

Las medidas implementadas por los hoteles habilitados en la ciudad de Bahía Blanca, en el marco de la responsabilidad ambiental y el uso responsable del recurso energético, se enfocan exclusivamente en las instalaciones y la aplicación de equipos de eficiencia energética del establecimiento.

### 3. Metodología y Técnicas

El presente estudio se fundamenta en una investigación de carácter empírico a través de una estrategia cuantitativa como enfoque de investigación. La misma implica un proceso de recolección, medición y análisis de datos cualitativos y cuantitativos en un mismo estudio (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, 2006).

De acuerdo con los objetivos planteados, su alcance es exploratorio y descriptivo. El alcance exploratorio tiene como finalidad incrementar el grado de conocimiento de los fenómenos a investigar mediante una revisión de la literatura (Hernández Sampieri *et al.*, 2006: 101). A su vez, se establece un alcance descriptivo dado que se caracterizan las propiedades de dichos fenómenos a través de la recolección de datos (Hernández Sampieri *et al.*, 2006). En particular, se determinan las acciones tendientes al uso responsable del recurso energético en el marco de la Responsabilidad Ambiental Empresarial en los establecimientos bajo análisis.

Se define como población objeto de estudio, los 8 hoteles habilitados a octubre del año 2023 en la ciudad de Bahía Blanca, publicados en el sitio de internet oficial del municipio homónimo. De este modo, se considera como unidad de análisis las medidas de ahorro energético empleadas por los establecimientos hoteleros y como unidad de relevamiento el personal que ocupa cargo de mando intermedio o gerencial en el establecimiento.

En cuanto a las técnicas de recolección de datos, se recurre a fuentes secundarias y primarias. En este sentido, se realiza una revisión y análisis de bibliografía especializada en la temática. Asimismo, en términos de fuentes primarias, se genera un cuestionario estructurado a través de un formulario Google Form dirigido al personal con autoridad de cada establecimiento.

Para alcanzar el objetivo, se considera un conjunto de 13 indicadores, de los cuales 11 son representativos de la variable uso responsable del recurso energético de la RAE y el resto están vinculados con el perfil del encuestado y del establecimiento. Tal como se menciona en el planteamiento del problema, se toma como base la estrategia metodológica propuesta por Badano, Gallucci y Rodríguez (2022).

El concepto teórico “Uso del recurso energético como práctica de RAE en hoteles de Bahía Blanca” se operacionaliza en dos variables: 1) Perfil general del encuestado; 2) Prácticas de RAE con respecto al recurso energético. Luego, a partir de estas variables se determinan trece

indicadores. La última etapa de la investigación implica el análisis y la interpretación de los datos recolectados, para poder tabular los mismos.

## CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA

### 2.1. Marco conceptual

#### 2.1.1. Responsabilidad Social Empresarial

A través del tiempo, el concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) ha sido abordado por diversos investigadores (Barbosa de Souza y Reinert Lyra, 2015; Carroll, 1979 en Badano *et al.*, 2022; Martos Molina, 2011; Ocampo, 2015; Peña, Guevara y Fraiz Brea, 2016; Peña Miranda y Serra Cantallops, 2012; Reyes Rendón, Vargas Martínez y Hernández Sánchez, 2024). Las diferentes perspectivas del concepto han permitido el desarrollo de sus pilares fundamentales.

El Organismo Internacional de Estandarización (ISO) define a la RSE como la:

“responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente. Mediante un comportamiento ético y transparente que contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad, que tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas, que cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y que esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones” (Del Águila, 2014).

De esta manera, se define el concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como la “integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores” (Fernández, 2014).

La Responsabilidad Social Empresarial se aborda a través de tres dimensiones: social, económica y ambiental, las cuales se encuentran interrelacionadas. La *dimensión social* abarca desde acciones de donación, políticas para incentivar la igualdad de oportunidades y la participación de la comunidad, entre otras. La *dimensión económica*, estimula la transparencia en las operaciones financieras de la organización y promoción de prácticas responsables a sus proveedores y distribuidores. Finalmente, la *dimensión ambiental*, pretende dar solución a los impactos ambientales producidos por la organización, promocionar la preservación del ambiente, la educación ambiental y el ahorro (Carroll 1979 con base de Badano *et al.*, 2022: 202; Mejía Reátiga y Ortiz, 2020).

La tabla I muestra el alcance de las dimensiones de la responsabilidad social empresarial en el ámbito interno y externo a las mismas.

Tabla I  
**Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial**

<b>Dimensión</b>	<b>Alcance</b>	<b>Descripción</b>
<b>Social</b>	Interno	Los grupos de interés internos de la organización comparten la responsabilidad de mejorar la calidad de vida, las condiciones de trabajo y del desarrollo socioeconómico de la empresa y comunidad.
	Externo	Implica el desarrollo de acciones destinadas a preservar y mejorar el mercado circundante, la comunidad local y los recursos que utiliza.
<b>Ambiental</b>	Interno	Implica la responsabilidad sobre cualquier tipo de daño ambiental que ocasionan productos y operaciones de la empresa en el entorno.
	Externo	Acciones de la organización destinadas a la preservación general del ambiente en el que interviene, las cuales no se vinculan a efectos de sus operaciones.
<b>Económica</b>	Interno	Prioriza la generación y distribución del valor agregado, de utilidades y permanencia en torno a las condiciones del mercado, la equidad y la justicia entre accionistas y colaboradores.
	Externo	Vinculado a la definición e implantación de planes económicos para el desarrollo de la región o país.

Fuente: Tersol, M. C. (2024) sobre la base en Cajiga, 2013 citado en Acosta Palomeque, 2019: 3; Cervantes Rosas *et al.*, 2021:84; Arévalo Haro y Escobar Arévalo, 2018.

A los fines de los objetivos de esta investigación, se aborda la dimensión ambiental. En este sentido, la responsabilidad ambiental posee un fundamento ético y operativo. Por un lado, se fundamenta en una ética de reciprocidad y compromiso que impulsa hacia una forma distinta de gestionar, producir, consumir y relacionarse entre las empresas y su entorno (Del Águila, 2014). Por otro lado, responde a necesidades operativas de los diferentes agentes públicos y privados, expresadas en la búsqueda de una mayor innovación y ecoeficiencia (Gardetti, 2004; Cervantes Rosas, de Anda Montaña, Rojas Escárrega y Muñoz, 2021).

A su vez, Núñez (2003) plantea la responsabilidad ambiental desde el contexto interno y externo a la organización. El primero tiene implicaciones en asegurar una adecuada gestión de los residuos; prevenir posibles daños ambientales derivados de la propia actividad; estimular y desarrollar la ecoeficiencia; maximizar posibles beneficios ambientales de la actividad.

Desde el contexto externo, la responsabilidad ambiental se extiende a las comunidades y otras partes interesadas. Entre ellas, incluye a los trabajadores, directivos y accionistas, así como un amplio abanico de interlocutores dentro de los cuales destacan: socios comerciales, proveedores, consumidores, autoridades públicas y ONGs.

En síntesis, las organizaciones que desarrollan prácticas de protección ambiental a mediano y largo plazo resultan más competitivas en el mercado internacional dado que estimulan la innovación y la modernización de los procesos y de los productos, fomentando el uso de tecnologías más limpias (Comisión de las Comunidades Europeas, 2002 en Badano *et al.*, 2022).

### **2.1.2. Responsabilidad Ambiental Empresarial en alojamientos turísticos**

Las organizaciones que buscan generar estrategias tendientes a la conservación del entorno, desarrollan un conjunto de acciones coordinadas para alcanzar objetivos ambientales. En este sentido, la gestión ambiental resulta una ventaja y beneficio en términos económicos, sociales y en materia de competitividad; reduciendo costos y mejorando su reputación. En el sector turismo en general y en la hotelería en particular, se emplean medidas de gestión ambiental tales como la aplicación de reglamentaciones vigentes, normativas especializadas en materia ambiental, manuales de buenas prácticas o sistemas de gestión ambiental, principalmente como una manera de diferenciación dentro del mercado (Claver Cortés *et al.*, 2008).

A partir de la revisión de la literatura, se afirma que la gestión ambiental, es un término amplio, que no se limita a la prevención y control de los procesos generadores de impactos ambientales, sino que implica también una serie de actividades organizativas de comunicación y vinculación con los diversos grupos externos a la empresa (Brown, 1996). Estas prácticas, denominadas ambientales, pueden ser adoptadas por los hoteles de manera obligatoria para el cumplimiento

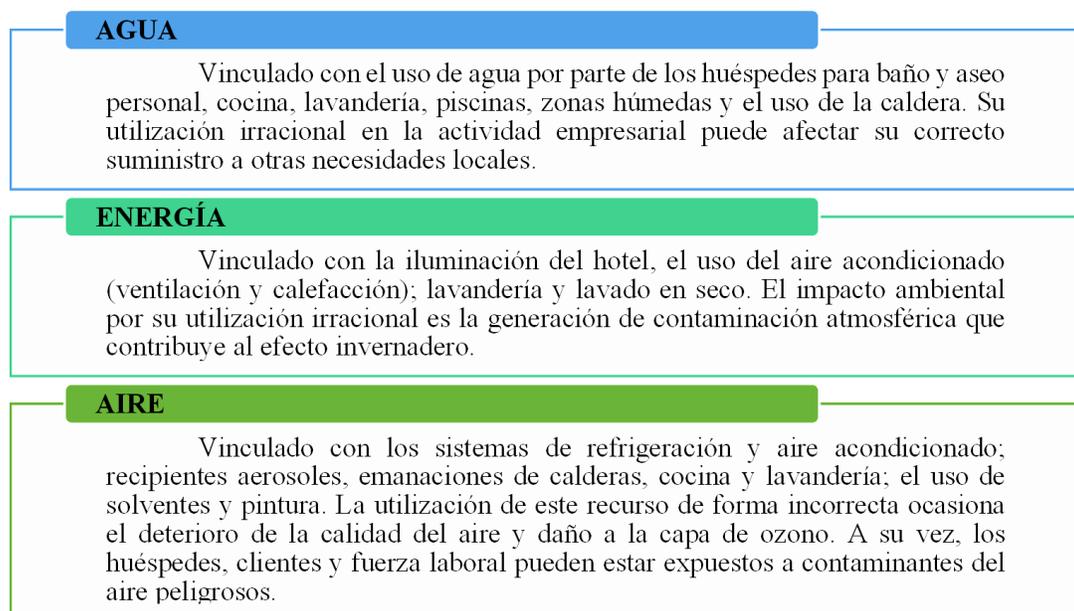
de la legislación ambiental correspondiente, o bien, de manera voluntaria entendida como compromiso y responsabilidad con el entorno natural.

En el primer caso, se circunscriben, generalmente, a regulaciones normativas en concordancia con la legislación que impone la administración pública. En el segundo, se intenta que sea el mercado el que se autorregule, generando buenas prácticas ambientales a partir de los intereses empresariales y de la demanda. La implementación de estas prácticas voluntarias puede ayudar a la empresa a descubrir oportunidades de reducción de costos, identificar posibles desviaciones o incumplimientos de la ley, además, garantizar frente a terceros que no existan riesgos ambientales, entre otros beneficios (Martínez y Roca, 2006; Ochoa, 2021; Serrano, Vargas, Viesca y Zizumbo, 2011).

Las organizaciones de alojamiento generan impactos ambientales que pueden ser significativos. Entre ellos se mencionan: consumo elevado de agua, energía y materiales, emisión de efluentes líquidos, gases de efecto invernadero y niveles altos de generación de residuos provenientes del descarte de papeles, plásticos, vidrios, aceite de cocina, alimentos, entre otros (João Lunkes y Silva da Rosa, 2012; Bernal, Rossi y Navarrete-Álvarez, 2018). Los principales recursos consumidos por las empresas hoteleras son el agua, energía y aire (Figura 1).

Figura 1

### Principales recursos consumidos por las empresas hoteleras



Fuente: Tersol, M.C. (2024) con base en Chacón, 2009 en Bianchi y Bruno, 2016; Ochoa, 2021.

En particular, con respecto al **uso responsable del recurso energético** se considera que los alojamientos turísticos experimentan un alto consumo de energía proveniente específicamente de combustibles fósiles y que, por lo general, hacen un uso ineficiente de esa energía (OMT, 2018). El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH, 2016 en Carrillo de Albornoz, 2018) agrega que el desconocimiento y la falta de información sobre los consumos de energía en los alojamientos imposibilitan la implementación de medidas de mejora en equipamientos y condiciones edilicias; la disminución del consumo con la suficiente solvencia técnica, así como la medición y verificación de los ahorros buscados.

El ahorro en la energía empleada para iluminación, calefacción o refrigeración, no sólo disminuye directamente el gasto, sino que además contribuye a la conservación de los recursos naturales (Batista, Contreras y León, 2012). La sustentabilidad económica y ambiental del subsector hotelero requiere de la reducción del consumo energético y de la progresiva utilización de energías más limpias y eficientes. Para eso, es necesario concientizar al personal y a los clientes, llevar a la práctica medidas técnicas y de gestión para reducir el consumo sin disminuir el confort (Carrillo de Albornoz, 2018).

Si bien cada establecimiento posee características diferentes que requiere de un estudio para encontrar soluciones específicas, existen acciones que pueden aplicarse de manera general a todo tipo de alojamiento (Cardona y Hernández Cobos, 2011; Flensburg, 2021). Entre ellas se destacan las siguientes medidas:

- *Uso racional de la energía:* apagar las luces cuando no se necesitan, cerrar puertas y ventanas al encender el aire acondicionado o la calefacción, entre otras.
- *Eficiencia energética:* reemplazar electrodomésticos y gasodomésticos por aquellos con niveles de consumo energético más eficiente, disponer de un correcto aislamiento térmico, entre otras.
- *Utilización de fuentes renovables:* energía eólica, solar térmica y/o fotovoltaica, biomasa para la producción de agua caliente y apoyo a calefacción. El uso de energías renovables ayuda a limitar el efecto invernadero y es una señal de innovación tecnológica y respeto por el medio ambiente para muchos clientes.

En síntesis, la Responsabilidad Ambiental Empresarial en los alojamientos turísticos se presenta como una estrategia integral que no solamente busca cumplir con las normativas ambientales, sino también adoptar prácticas voluntarias que reflejan un compromiso genuino con la conservación del entorno. La implementación de medidas de gestión ambiental, como la eficiencia energética, el uso racional de recursos y la incorporación de energías renovables, mejora la sostenibilidad de los alojamientos turísticos, así como también ofrece beneficios económicos, sociales y competitivos. A través de la adopción de estas prácticas, las empresas pueden reducir costos, mejorar su reputación y atraer a un mercado creciente de consumidores conscientes. A su vez, la concientización y la formación del personal y los clientes son cruciales para asegurar el éxito de estas iniciativas, promoviendo una cultura de sostenibilidad que fortalezca la resiliencia y la responsabilidad del sector de alojamiento en el largo plazo.

## 2.2. Marco legal

En cuanto a la Responsabilidad Ambiental en Argentina existen normas de carácter obligatorio a nivel nacional, provincial y municipal. A su vez, se dispone de un conjunto de normas de carácter voluntario que pueden ser adoptadas por organizaciones tanto públicas como privadas para alcanzar una mejora continua en su actividad.

En el caso de las normas de carácter voluntario, en materia ambiental se destaca la norma internacional del Ambiente ISO 14000, donde se determinan los criterios ambientalmente responsables que la organización debe cumplir, contribuyendo a la reducción de costes en materia de desechos, ahorro de recursos energéticos, ventaja competitiva, entre otros (Do Céu Almeida, 2005). Asimismo, en materia de responsabilidad social empresarial existe la norma ISO 26000 que tiene como finalidad fomentar la incorporación de la responsabilidad social como un modelo de gestión que aborde las externalidades nocivas de las organizaciones, y así estimular el desarrollo sostenible (Ferré Olive, 2015).

Las normas jurídicas vigentes y obligatorias en materia de responsabilidad social se encuentran abocadas, principalmente, a cuestiones éticas en Argentina. Este tipo de normas son relativamente escasas, en primer lugar, debido a la insuficiente difusión de las mismas en la comunidad jurídica, así como también, por el desconocimiento de los derechos de la población ante las externalidades nocivas generadas por las organizaciones (Gally y Maniverry, 2013).

A pesar del desarrollo de las distintas normativas que regulan el accionar de las organizaciones y su impacto en el ambiente, actualmente no existen normativas nacionales ni provinciales específicas para alojamientos turísticos en materia de responsabilidad ambiental. La tabla II muestra el relevamiento de normas sobre responsabilidad social empresarial y en particular aquellas referidas a responsabilidad social ambiental en los tres niveles de gobierno.

Tabla II

**Normativas referidas a Responsabilidad Social Empresarial y Responsabilidad Ambiental Empresarial en La Argentina**

Alcance	Responsabilidad Social Empresarial	Responsabilidad Ambiental Empresarial
<b>Nivel Nacional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ley N°24127 - Premio a la Calidad, promueve la cultura de la calidad en todos los ámbitos del mercado.</li> <li>● Ley N°25855 - Voluntariado Social, establece el marco regulatorio que contempla la participación solidaria de las organizaciones dentro la sociedad.</li> <li>● Ley N°25877 - Régimen Laboral, establece que las empresas deben realizar un balance junto con sus empleados, de las condiciones generales de trabajo.</li> <li>● Resolución General N°3642 (emitida por la AFIP), fomenta la del “Registro de Contribuyentes Socialmente Responsables” para aquellas organizaciones que desarrollen acciones socialmente responsables de manera continua.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Artículo 41 de la Constitución Nacional Argentina, establece que el Estado es el encargado de garantizar un ambiente sano.</li> <li>● Ley N°27191 - Ley de Renovables, fomenta obras destinadas a la producción de energía eléctrica generada a partir de fuentes renovables.</li> <li>● Ley N°25688 - ley de Régimen de Gestión Ambiental de Aguas, fija los parámetros y estándares ambientales de calidad de las aguas para su preservación.</li> <li>● Ley N°25916 - Ley de Gestión de Residuos Domiciliarios, determina los presupuestos mínimos destinados para la gestión de los residuos domiciliarios.</li> </ul>

<b>Nivel Provincial (Buenos Aires)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ley N°13447 - Ley de Voluntariado Social, la cual crea el Registro Provincial de Organizaciones de Voluntariado, registro que fomenta programas de asistencia técnica y capacitación al voluntario.</li> <li>● Decreto N°2083, determinación de responsabilidades del Ministerio de Salud y Desarrollo Social, con el objeto de optimizar la administración de los recursos del Estado destinados a la política social.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Artículo 28 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, determina que el Estado provincial debe garantizar el pleno goce a los habitantes argentinos de un ambiente sano.</li> <li>● Ley N°11459 - ley de Radicación Industrial, se establece la obligación a todas las industrias de presentar un el Certificado de Aptitud Ambiental.</li> <li>● Decreto N°1741, en el cual se determinan los aspectos mínimos que deben contemplar los Estudios Ambientales que deben realizar las organizaciones.</li> <li>● Ley N°11.723 – Ley Integral del Medio Ambiente y los Recursos Naturales, fomenta el diseño de una política ambiental en todas las organizaciones para fomentar la preservación de los recursos naturales, renovables y no renovables.</li> <li>● Ley N°13592 - Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos, en la cual se fijan los procedimientos de gestión de los residuos sólidos urbanos.</li> <li>● Ley N° 15.325 - Ley de Generación Distribuida, los usuarios del servicio eléctrico en el distrito pueden convertirse en generadores de energía eléctrica por medio de la instalación de paneles solares en sus domicilios.</li> </ul>
--	---	---

<b>Nivel Municipal (Bahía Blanca)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ordenanza N°19847 - Se invita a las empresas privadas a designar un cargo, empleo o puesto de trabajo a personas travestis, transexuales y transgénero que reúnan condiciones de idoneidad para el cargo sumándose al Programa de Inclusión Laboral Trans.</li> <li>● Ordenanza N°20363 – Se invita a las empresas privadas a que la cantidad de puestos de trabajo sea equitativa en cuanto al cupo femenino y de las diversidades de género.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ordenanza N°4485 - Queda prohibida la emisión o descarga a la atmósfera de olores ofensivos para el ser humano, cualquiera sea su naturaleza material, en el Partido de Bahía Blanca.</li> <li>● Ordenanza N°4552 - Queda prohibido causar, producir o estimular ruidos innecesarios o excesivos que propagándose por vía aérea o sólida afecten o sean capaces de afectar al público.</li> <li>● Ordenanza N°11785 - Queda libre el acceso a la información relacionada con el medio ambiente y su protección existente en documentos administrativos que se encuentren en poder del Municipio de Bahía Blanca.</li> <li>● Ordenanza N°11851 - Deberán inscribirse en el Registro de Operaciones de Residuos Informáticos creado con el fin de incentivar la reutilización de elementos informáticos.</li> <li>● Ordenanza N°11918 - Se declara el interés del H. Concejo Deliberante la generación y uso de energía eléctrica proveniente del aprovechamiento y transformación de la energía eólica en el Partido de Bahía Blanca, eximiéndolos a aquellos inmuebles del pago total de tasas municipales.</li> <li>● Ordenanza N°13619 - Queda prohibido la disposición final de pilas en los lugares no autorizados por la Municipalidad de Bahía Blanca.</li> <li>● Ordenanza N°18094 - Queda prohibido a toda persona o empresa el vertido de líquidos a la vía pública, sin importar si se trata de agua de red o de perforación.</li> <li>● Ordenanza N°18789 - Queda prohibido a toda persona o empresa el vertido de líquidos cloacales a la vía pública.</li> <li>● Ordenanza N°7477 - Podrán solicitar un diferimiento en el pago de la Tasa de Seguridad e Higiene aquellas empresas que contribuyan al mejoramiento de la calidad ambiental y a reducir los factores contaminantes.</li> </ul>
---------------------------------------	--	--

		<ul style="list-style-type: none"><li>● Ordenanza N°7450 - Las empresas que soliciten eliminación, erradicación, poda o cortes de ramas o raíces deberán justificar ante la autoridad la existencia del problema, quien autorizará o denegará el pedido. Así también para la realización de nuevos tendidos aéreos y obras públicas donde acredite que el mismo no afecta el arbolado público.</li></ul>
--	--	--

Fuente: Tersol, M. C., 2024, sobre la base de la revisión bibliográfica sobre las normativas a nivel nacional, provincial y municipal sobre la RSE y RAE.

## **CAPÍTULO III: DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO**

### **3.1. Caracterización de Bahía Blanca como destino turístico**

La ciudad de Bahía Blanca se ubica en el sudoeste de la provincia de Buenos Aires, Argentina, a los 38°43'2'' latitud sur y 62°15'54'' longitud oeste. Su importancia radica no sólo en su área portuaria-industrial, sino también en su alto valor cultural, académico, comercial, financiero y sanitario. Además, se configura como nudo articulador de rutas, convirtiéndose en un centro de escala que comunica los flujos que se dirigen desde y hacia las diferentes zonas del país (Turco y Tonello, 2013).

Cuenta con un reconocido patrimonio arquitectónico y una agenda de actividades artístico-culturales que abarca música, danza, teatro, circo, cine hasta museos de diferentes temáticas; complementadas por paseos al aire libre y una oferta gastronómica consolidada (Municipalidad de Bahía Blanca, 2023).

Asimismo, la ciudad de Bahía Blanca también se destaca por ser sede de importantes eventos deportivos. Deportes como básquet, rugby, fútbol, hockey, automovilismo, golf y natación generan eventos de gran magnitud en la ciudad, en los cuales participan deportistas locales, nacionales e internacionales, logrando un flujo de visitantes que arriban a la ciudad.

### **3.2 Descripción de la oferta de alojamiento habilitados**

El organismo privado que nuclea a toda la oferta hotelera es la Asociación de hoteles, restaurantes, bares, confiterías y afines de Bahía Blanca y región del Sudoeste. La asociación se encuentra adherida a la Federación Empresaria Hotelera – Gastronómica de la República Argentina (FEHGRA). En la tabla III se muestra la composición, tamaño y capacidad del sector de alojamiento en Bahía Blanca clasificado, según el Reglamento de la Provincia de Buenos

Aires N° 23-14<sup>1</sup>. De acuerdo a la información oficial publicada en la página del municipio, la localidad dispone de 17 alojamientos correspondiente a la tipología hotelera.

Las plazas disponibles se estiman, aproximadamente, en 1530. Los hoteles constituyen la principal modalidad de alojamiento y poseen el 75.25% del total de plazas disponibles. En su mayoría son hoteles con gestión empresarial y no hay presencia de hoteles gremiales.

Tabla III

**Cantidad de establecimientos turísticos habilitados y plazas disponibles en Bahía Blanca.  
En unidades y porcentajes. Octubre 2023.**

Tipología	Modalidad	Categoría	Cantidad de establecimientos turísticos		Cantidad de plazas disponibles	
			Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Establecimiento hotelero	Hotel	Hotel 4 y 5 estrellas	2	11,76%	652	42,67%
		Hotel 3 estrellas	4	23,52%	264	17,27%
		Hotel 1 y 2 estrellas	2	11,76%	234	15,31%
	<b>Subtotal</b>		<b>8</b>	<b>47,04%</b>	<b>1150</b>	<b>75,25%</b>
	Apart hotel	1 a 5 estrellas	5	29,41%	100	6,54%
	Hotel Boutique	-	1	5,88%	24	1,3%
	Residencial	A y B	2	11,76%	194	1,57%
	Hostel	-	1	5,88%	60	3,92%
	Subtotal		9	52,96%	378	24,75%
	<b>Total</b>		<b>17</b>	<b>100%</b>	<b>1528</b>	<b>100%</b>

Fuente: Tersol, M. C., 2024, sobre la base del sitio oficial de la Municipalidad de Bahía Blanca.

<sup>1</sup> El reglamento de la Provincia de Buenos Aires N° 23-14 establece 3 tipologías de alojamiento turístico: hotelero, extrahotelero y otras modalidades producto de la evolución de la actividad. La tipología de establecimiento hotelero comprende: hoteles, apartahoteles, hoteles boutique, hosterías, residenciales, hostels, albergues juveniles, cama y desayuno, cabañas, casas/departamentos con servicios y alojamiento turístico rural. A su vez cada tipología, posee una categorización específica.

## CAPÍTULO IV: ANÁLISIS SOBRE USO RESPONSABLE DEL RECURSO ENERGÉTICO EN HOTELES DE BAHÍA BLANCA

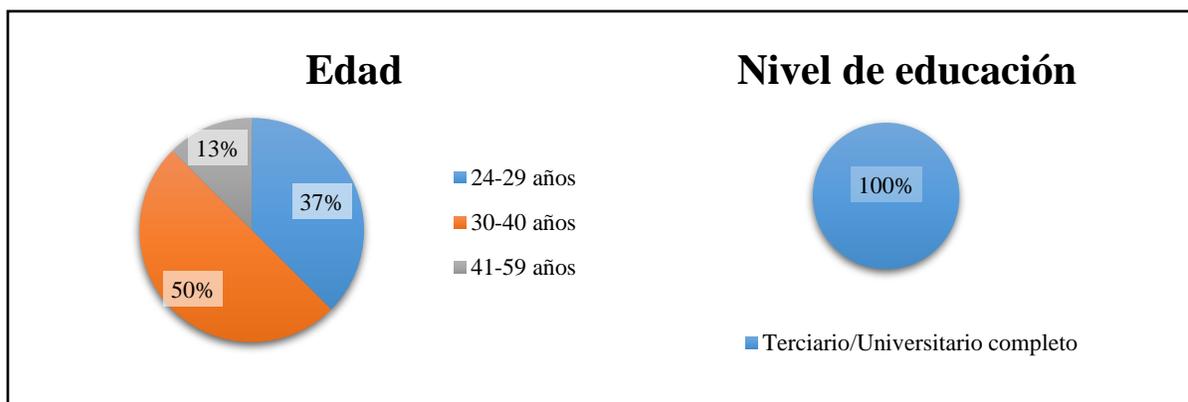
### 4.1 Resultados

A continuación, se presentan los resultados del relevamiento realizado. En primer lugar, se caracteriza la variable *perfil general del encuestado* a través de: edad, nivel de educación, puesto laboral ocupado y experiencia en Responsabilidad Empresarial.

En este sentido, respecto a la *edad*, se señala que el 50% de los encuestados tienen entre 30 y 40 años. En cuanto al *nivel de educación*, se observa que la totalidad de los encuestados poseen estudios superiores completos. En relación con el *puesto de trabajo* ocupado al momento del relevamiento, el 30% se desempeña en funciones operativas diversas tales como: recepción de clientes, gestión de reservas check-in-out, cobro del servicio, pago a proveedores, compras, facturación y asesoramiento turístico. El 40% de los encuestados ocupa el puesto de gerente, cuyas funciones abarcan desde el control y coordinación de todas las áreas del alojamiento. El resto de los encuestados cumple funciones de planificación y supervisión de la operación diaria del hotel. En relación con la experiencia en actividades vinculadas a la Responsabilidad Empresarial, ninguno de los encuestados posee experiencia en la realización de actividades vinculadas con la temática analizada.

Figura 2

#### Perfil general del general. Bahía Blanca. Octubre 2023.



Fuente: Tersol, M. C., 2024

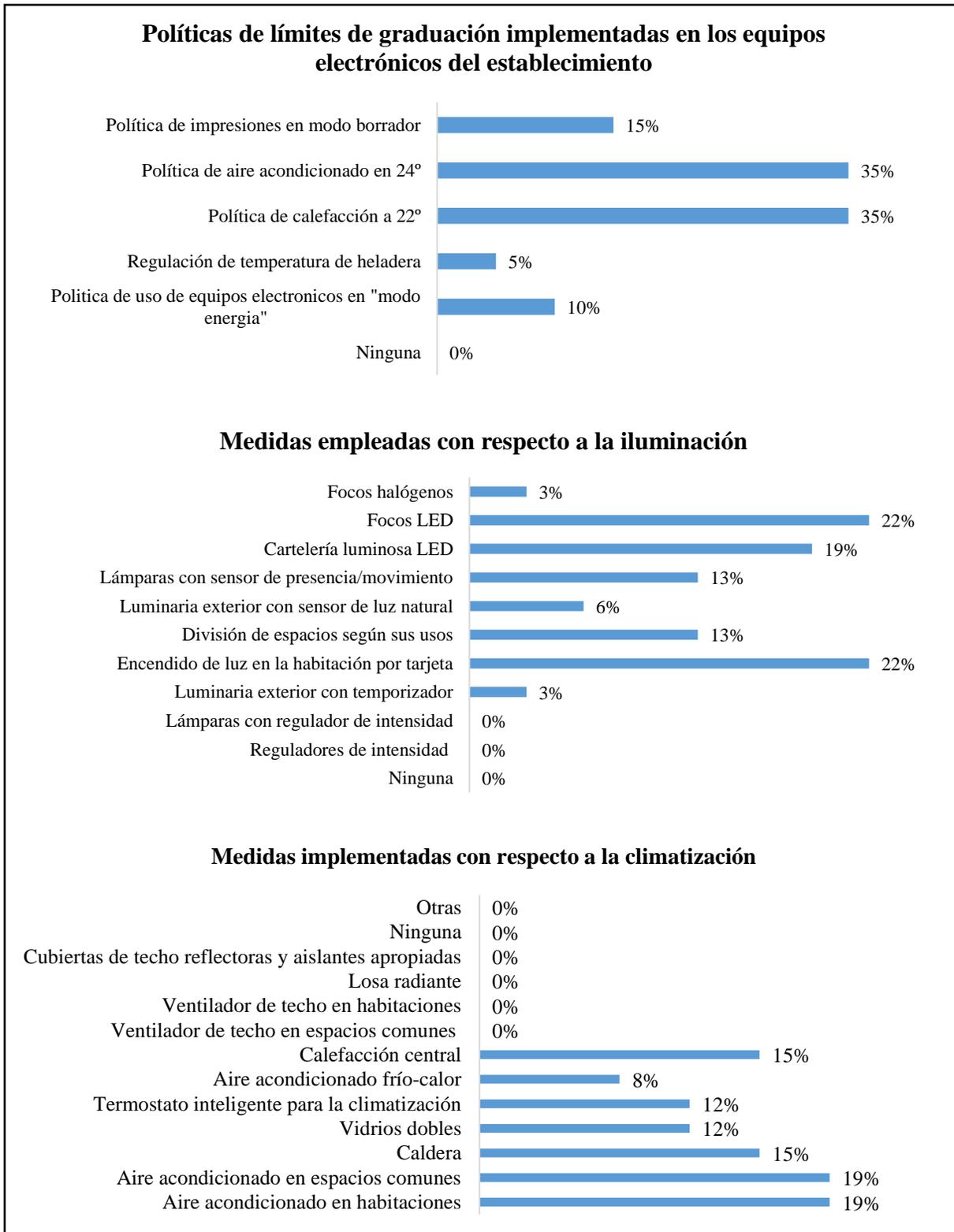
En segundo lugar, se caracteriza la variable *prácticas de Responsabilidad Ambiental Empresarial vinculadas con el recurso energético*. En particular, con respecto a la dimensión *monitoreo del recurso*, se observa que la acción más frecuente es el monitoreo del consumo de energía mediante la facturación del proveedor, seguida por la realización de un registro promedio por sector y sistema de detección de fuga. Un 15 % no implementan medidas de ninguna forma.

Con respecto al *ahorro de energía*, todos los establecimientos emplean alguna medida específica. Sobre este total, el 13% aplica una división de los espacios del alojamiento en zonas de circuitos eléctricos (interruptores) en relación de sus usos, el 22% focos LED, el 19% cartelera luminosa LED y el 22% implementan el sistema de encendido de luz de las habitaciones por tarjeta. En menor medida, solo el 3% utiliza focos halógenos y luminaria exterior con temporizador.

Con respecto a la *aplicación de acciones para limitar la graduación de equipos electrónicos* más del 90% sugieren alguna limitación. Sobre este total, el 70% sugiere colocar el aire acondicionado a 24° y calefacción a 22°. En relación con el uso de *energías renovables*, sólo el 25% implementa sistema fototérmico. En cuanto al *tipo de electrodoméstico* utilizado, el 100% de los casos poseen televisores pantalla LED. Finalmente, en términos de *climatización*, se destaca que el 19% de los alojamientos cuentan con aire acondicionado, el 15% posee caldera o calefacción central y casi el 12% se encuentran equipados con vidrios dobles.

Figura 3

**Prácticas de RAE: ahorro de energía. Hoteles Bahía Blanca. Octubre 2023**



Fuente: Tersol, M. C., 2024

En lo referente a la *capacitación*, más del 60% de los hoteles lleva a cabo acciones de capacitación para el personal de la organización en materia ambiental, entre las que se destacan principalmente, cursos online y workshops seguidas por charlas y jornadas.

Con respecto a la *comunicación con las partes interesadas*, sólo el 50% de los establecimientos desarrollan folletos informativos como forma de difusión del cuidado ambiental. Por último, en cuanto a la *implementación de sistemas de gestión*, cabe destacar que ningún alojamiento lo implementa.

#### **4.2 Diagnóstico: Matriz F.O.D.A.**

A partir de los resultados presentados, se determina en cuanto al *perfil de los alojamientos turísticos* relevados, la mitad de ellos han comenzado a operar hace más de 10 años. En cuanto a las *prácticas de Responsabilidad Ambiental Empresarial* que emplean los establecimientos relevados, se determina que la mayoría efectúan un monitoreo del recurso energético realizando controles por mes mediante la facturación elaborada por el proveedor.

Entre las acciones amigables con el ambiente que implementan los alojamientos relevados se destaca: la división de los espacios del alojamiento en zonas de circuitos eléctricos (interruptores) en relación con sus usos, el empleo de lámparas con sensor de movimientos y la utilización focos Led y de bajo consumo tanto para iluminación de ambientes como para la cartelería. Con respecto a la aplicación de políticas de límites de graduación para determinados equipos electrónicos, la mayoría de los establecimientos relevados aplican acciones relacionadas y recomendaciones para la regulación de la temperatura de los electrodomésticos en las habitaciones. Cabe destacar que todos los alojamientos relevados han invertido en televisores LED.

En cuanto a la *climatización*, aproximadamente un 70% de los encuestados equipan a los establecimientos con aire acondicionado, generando un consumo energético mayor. No obstante, casi el 30% de alojamientos se encuentra equipados con vidrios dobles que permiten mantener la climatización de los interiores reduciendo el consumo energético

A modo de síntesis, se presenta una matriz FODA que expone los principales factores internos -en términos de fortalezas y debilidades- y factores externos -oportunidades y amenazas- relacionados con el enfoque de RAE a partir de las medidas de ahorro energético empleadas por los establecimientos hoteleros habilitados de la ciudad de Bahía Blanca.

Tabla IV  
**Matriz F.O.D.A.**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Las acciones de monitoreo del consumo de energía se focalizan en la facturación del proveedor.</li> <li>● Todos los establecimientos hoteleros encuestados emplean alguna medida de ahorro energético vinculados con la aplicación de equipos de eficiencia energética.</li> <li>● Más del 90% tienen políticas de graduación de equipos electrónicos sugiriendo a sus huéspedes la regulación de temperatura de equipos de climatización.</li> <li>● El 60% de los hoteles lleva a cabo acciones de capacitación para el personal del hotel en materia ambiental.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Instituciones y gobiernos cada vez ejercen un rol más activo en la defensa del medio ambiente.</li> <li>● Existencia de normas de carácter obligatorio vinculadas indirectamente con Responsabilidad Ambiental en Argentina a nivel nacional, provincial y municipal.</li> <li>● Disponibilidad de normas de carácter voluntario sobre sistemas de gestión ambiental y responsabilidad social empresarial.</li> <li>● Existencia de ordenanzas municipales en materia ambiental orientadas principalmente a la prohibición de emisiones contaminantes.</li> </ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Sólo el 25% implementa sistema fototérmico como energía renovable.</li> <li>● Sólo el 50% de los establecimientos desarrollan folletos informativos como forma de difusión del cuidado ambiental.</li> <li>● Ningún alojamiento encuestado implementa sistemas de gestión ambiental.</li> <li>● Adopción de normas vinculadas con Responsabilidad Ambiental relativamente escasa en alojamientos turísticos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ausencia de normativas nacionales y provinciales específicas para alojamiento turístico en materia de responsabilidad ambiental.</li> <li>● Bajo nivel de concientización de la población sobre las externalidades nocivas generadas por las organizaciones.</li> </ul>

Fuente: Tersol, M.C. (2024).

A partir del análisis y diagnóstico realizado, es posible esbozar líneas generales de acción a corto y mediano plazo. En este sentido, con respecto a la *formación del personal* se recomienda continuar con acciones de perfeccionamiento y concientización para los distintos puestos. Entre las diferentes actividades, se podrían desarrollar charlas de sensibilización, cursos online acompañado de la entrega de documentación y material sobre la temática.

Con respecto a medidas de *ahorro energético*, se sugiere llevar a cabo un programa de mantenimiento de la luminaria de todo el establecimiento de modo de garantizar el reemplazo de la totalidad de las lámparas halógenas o bajo consumo por focos LED así como la instalación en espacios comunes de sistemas de iluminación con temporizador y sensor de movimiento. En términos de *comunicación* con el huésped, se considera pertinente diseñar y difundir, al momento de la llegada del huésped, mensajes con contenido informativo y de sensibilización sobre las políticas de límites de graduación de temperatura de equipos de climatización. También, se recomienda la difusión de estos mensajes (formato papel o código QR) en las habitaciones del establecimiento.

## **CAPÍTULO V: CONSIDERACIONES FINALES**

### **5.1. Conclusiones**

En las últimas décadas, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) adquiere un papel central para el desarrollo, potencialidad y estabilidad del sector turístico. En forma convergente, la demanda turística comienza a orientar sus preferencias de consumo hacia una perspectiva social y ambientalmente responsable.

En términos de beneficios de la adopción de un enfoque responsable a nivel organizacional, se destaca que una empresa que se comporta de manera responsable, optimiza su desempeño y al mismo tiempo crea una ventaja competitiva que provoca beneficios cuali y cuantitativos para ella. En este sentido, se produce un aumento de rentabilidad de la empresa, fortalece la lealtad y fidelización de los clientes.

En este contexto, la investigación tuvo como finalidad conocer el uso responsable del recurso energético en hoteles habilitados en Bahía Blanca desde la mirada de la responsabilidad ambiental empresarial. Para ello, el marco de referencia se construyó a partir de una revisión bibliográfica en torno a la dimensión ambiental del concepto de la Responsabilidad Social Empresarial. De manera convergente, se identificaron las normativas legales en los tres niveles del Estado y se registraron en el apartado de marco legal.

Esta búsqueda de información fue relevante para construir la encuesta como instrumento de recolección de datos. El diseño de la misma permitió conocer por un lado el perfil de los encuestados y por otro, identificar las principales acciones responsables de consumo energético.

Los resultados logrados corroboran la hipótesis formulada en tanto se concluye que las medidas prevalecientes se orientan a la utilización de equipos de eficiencia energética por sobre la incorporación de energías renovables. Asimismo, si bien se observa la implementación de acciones de capacitación al personal, se percibe que las mismas no redundan en mejoras orientadas a generar acciones de sensibilización destinadas al huésped, a partir del conocimiento adquirido mediante las capacitaciones.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

ACOSTA PALOMEQUE, G. (2019). Responsabilidad Social Empresarial: Inclusión Financiera en el Sistema Bancario Privado Ecuatoriano. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, N°1 (volumen 23), pp. 115-137.

AREBALO-NAULAGUARI, J. D., TAPIA-ALVAREZ, E. M., ARMIJOS CORDERO, J. C., & FERNÁNDEZ AVILES, G. V. (2021). Corporate Social Responsibility and Financial Profitability in the hotel sector of Cuenca – Ecuador. *Estudios De Administración*, N°2 (volumen 28), pp. 131–145. Disponible en: <https://doi.org/10.5354/0719-0816.2021.64690>

ARÉVALO HARO, M. y ESCOBAR ARÉVALO, S. (2018). La responsabilidad social empresarial: concepto, teorías y dimensiones. *Uniandes episteme-Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación*, (volumen 5), pp. 604-619.

Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina (AHT). (2017). *Programa Hoteles Más Verdes (HMV). Gestión sustentable en hoteles. Requisitos, especificaciones y criterios de sustentabilidad*. AHT. Disponible en: <http://www.hotelesmasverdes.com.ar/>

BADANO, M. C., GALLUCCI, S., y RODRÍGUEZ, C.A. (2022). Estrategia metodológica para evaluar la percepción de empresarios de alojamientos turísticos sobre la Responsabilidad Ambiental Empresarial. *Investigaciones Turísticas*, N°24, pp. 198-218. Disponible en: <https://doi.org/10.14198/INTURI2022.24.10>

BADANO, M. C., RODRIGUEZ, C. A., y GALLUCCI, S. (2021). Responsabilidad Ambiental Empresarial en alojamientos turísticos. *Revista Realidad, Tendencias y Desafíos en Turismo*, (volumen 19), pp.1-24.

BARBOSA DE SOUZA, M., y REINERT LYRA, F. (2015). Responsabilidad social corporativa en el sector turístico: un estudio de caso en el parque temático Beto Carrero World (Santa Catarina – Brasil). *Estudios y Perspectivas en Turismo*, N°24, pp. 264 – 278.

BATISTA, M., CONTRERAS, H., y LEÓN, M. (2012). La innovación social en el contexto de la responsabilidad social empresarial. *Forum empresarial*, N°17 (volumen 1), pp. 31-63.

BERMUDEZ-COLINA, Y., y MEJÍAS-ACOSTA, A. (2018). Medición de la responsabilidad social empresarial: casos en pequeñas empresas Latinoamericanas. *Ingeniería Industrial*, N°39 (volumen 3), pp. 315-325.

BERNAL, J., ROSSI, E., y NAVARRETE-ÁLVAREZ, M. (2018). Responsabilidad Social Empresarial de los servicios hoteleros: valoración de los consumidores. *Revista Academia & Negocios*, N°4 (volumen 2), pp. 107-114.

BIANCHI, E., y BRUNO, J. (2016). El impacto de la RSE en la reputación de marca, mediatizada por la satisfacción afectiva y cognitiva y la lealtad. XXX Encuentro de docentes universitarios de Comercialización de Argentina y América Latina – Facultad de Turismo – U.N.Co. Neuquén Capital.

BROWN, M. (1996). Environmental policy in the hotel sector: “green” strategy or stratagem. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, (volumen 8), pp.18-23.

CARDONA, D., y HERNÁNDEZ COBOS, J. (2011). La Responsabilidad Social Empresarial desde la perspectiva de los gerentes de los hoteles pymes de la ciudad de Cartagena. *Saber, ciencia y libertad*, pp. 91 – 103.

CARRILLO DE ALBORNOZ, A. (6 de marzo de 2018). Oportunidades de ahorro energético en establecimientos turísticos [Presentación de ponencia]. IV Jornadas de Eficiencia Energética en Establecimientos Turísticos, Instituto Tecnológico Hotelero, Segovia, España. Disponible en: <https://www.ithoteler.com/wp-content/uploads/2018/02/Alvaro-Carrillo-ith.pdf>

CARROL, A (1979). A three-dimensional conceptual model of corporate performance. *The Academy of Management Review*, (volumen 44), pp. 497-505.

CERVANTES ROSAS, M.A., DE ANDA MONTAÑO, R.E., ROJAS ESCÁRREGA, D., y MUÑOZ, A.V. (2021). La dimensión medioambiental de la responsabilidad social empresarial: revisión de literatura, *Revista de Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación RILCO DS*, N°17, pp. 80-93. Disponible en: <https://www.eumed.net/es/revistas/rilcoDS/17-marzo21/responsabilidad-social-empresarial>

CLAVER CORTÉS, E., MOLINA AZORÍN, J., PEREIRA MOLINER, J., y TARÍ GUILLÓ, J. (2008). Gestión de la calidad y medioambiental y rendimiento empresarial: un análisis de hoteles españoles. *Dirección y Economía de la Empresa*, N°18 (volumen 2), pp. 63-78.

DEL ÁGUILA, L. (2014). Ética de la gestión, desarrollo y responsabilidad social. *Fondo Editorial de la PUPC*, N°1, pp., 132-133.

DO CÉU ALMEIDA, M. (2005). La Empresa Socialmente Responsable: Estudio empírico en el sector hotelero. *Revista iberoamericana de contabilidad de gestión*, (volumen 5), Observatorio Iberoamericano de Contabilidad de Gestión, pp. 45-72.

FERNÁNDEZ, M. J. R. (2014). Responsabilidad Social Empresarial: su contribución al desarrollo sostenible. *eXtoikos*, (volumen 15), Instituto Econospérides, pp. 49- 57.

FERRÉ OLIVE, E. (2015). Responsabilidad Social Empresaria. Aspectos ambientales. *Desarrollo Económico y Sostenibilidad Social (EDaSS)*, pp. 161 – 192.

FLENSBORG, K. (2021). Dinámicas energéticas de los alojamientos turísticos de la provincia de buenos aires (argentina). *Revista Turismo y Sociedad*, (volumen 21), pp. 53-77

FLORES- RUIZ, D., BINO-RAYA, R. E., y DE LA O BARROSO-GONZÁLEZ, M. (2016). Responsabilidad social en el sector hotelero. Análisis de caso en Córdoba (Argentina). *Revista de Globalización, Competitividad y Gobernabilidad*, N°10 (volumen 3), pp. 116-135.

GALLY, T., y MANIVERRY, C. (2013). Las normas voluntarias SA8.000 e ISO 26.000 sobre Responsabilidad Social y su importancia ante la debilidad del derecho. *Revista Ars Boni et Aequi*, N°9 (volumen 2), pp. 257 – 276.

GARDETTI, M (2004). Creando valor sustentable. *Bussiness & Sustainability Letter*, N°2 (volumen 1), pp. 114–126.

HERNÁNDEZ SAMPIERI, R., FERNÁNDEZ COLLADO, C., BAPTISTA LUCIO, M.P. (2006). Metodología de la investigación. México D.F.: Mc Graw-Hill.

HERNÁNDEZ-SÁNCHEZ, A., VARGAS-MARTÍNEZ, E., DELGADO-CRUZ, A., y RODRÍGUEZ-TORRES, F. (2017). Responsabilidad Social en la Hotelería. Una Percepción desde el Turista de Negocios. *Investigación administrativa*, N°46 (volumen 119).

JOÃO LUNKES, R., & SILVA DA ROSA, F. (2012). Environmental Disclosure Evaluation Hotels (EDEH): Una propuesta de indicadores y un informe de sustentabilidad basada en el Global Reporting Initiative para empresas hoteleras. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, N°21, Universidad Federal de Santa Catarina, pp. 68 – 87.

KIM, Y., KIM, M., & MATTILA, A. S. (2016). Corporate Social Responsibility and Equity Holder Risk in the Hospitality Industry. *Cornell Hospitality Quarterly*, N°1 (volumen 58), pp.81-93. Disponible en: <https://doi.org/10.1177/1938965516649052>

MARTÍNEZ, J., y ROCA, J. (2006), *Economía Ecológica y Política Ambiental*, México: Fondo de Cultura Económica.

MARTOS MOLINA, M. (2011). La responsabilidad social corporativa en la gestión hotelera. *Turismo y Sociedad*, (volumen 12), pp. 169-184. Disponible en: <http://revistas.uexternado.edu.co/index.php/tursoc/article/view/3122/3504>

MEJIA REÁTIGA, C. A., & ORTIZ, M. H. (2020). Reflections on Responsible Tourism in the Framework of Social Responsibility. *Cuadernos De Administración*, N°66 (volumen 36), pp. 148–160. Disponible en: <https://doi.org/10.25100/cdea.v36i66.7196>

MOISE, M.S., GIL-SAURA, I., y RUIZ-MOLINA, M.E. (2021). Efectos de las prácticas verdes en la lealtad: propuesta de un modelo para el entorno hotelero colombiano. *Estudios Gerenciales*, N°160, pp. 425-438. Disponible en: <https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.160.4072>

Municipalidad de Bahía Blanca. (2023). *Alojamiento en Bahía Blanca*. Disponible en: <https://www.bahia.gob.ar/conoce/servicios-turisticos/alojamiento-en-bahia/>

NÚÑEZ, G. (2003). *La responsabilidad social corporativa en un marco de desarrollo sostenible*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.

OCAMPO, C. (2015). Responsabilidad social empresarial de los hoteles cinco estrellas del centro histórico: una manera de contribuir con la sostenibilidad del destino turístico de Cartagena de Indias. *Métodos*, (volumen 15), pp. 96-108. Disponible en: <http://openjournalsys.colmayorbolivar.edu.co/index.php/Methodos/article/view/17/35>

OCHOA, E. (2021). “La práctica de la responsabilidad social empresarial en el sector turístico y hotelero en Colombia en los últimos diez años”. Fundación Universitaria del área Andina

Organización Mundial del Turismo (OMT, 2018). *Panorama OMT del turismo internacional*. Disponible en: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419890>

PEÑA MIRANDA, D.D., y SERRA CANTALLOPS, A. (2012). Responsabilidad social empresarial en el sector turístico. Estudio de caso en empresa de alojamiento de la ciudad de Santa Marta, Colombia. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, N°21, pp. 1456 – 1480.

PEÑA, D., GUEVARA, A., y FRAIZ BREA, J. (2016). La investigación de la responsabilidad social empresarial en el sector hotelero. Análisis y revisión de la literatura científica. *Turismo y Sociedad*, (volumen 18), pp. 137-158. Disponible en: <https://doi.org/10.18601/01207555.n18.08>

PÉREZ ARANDA CANELA, J. (2017). La responsabilidad social corporativa en turismo. Estado de la cuestión. *Ara: Revista De Investigación En Turismo*, N°5 (volumen 5), pp. 63–80.

Resolución N° 23/14 (2014). Reglamento de clasificación y categorización de los alojamientos turísticos de la Provincia de Buenos Aires. La Plata, 21 de marzo del 2014. Disponible en: <https://www.mp.gba.gov.ar/turismo/downloads/RESOLUCION%2023-14.pdf>

REYES RENDÓN, J., VARGAS MARTÍNEZ, E. E., y HERNÁNDEZ SÁNCHEZ, A. R. (2024). Responsabilidad social corporativa y compromiso organizacional en la hotelería. Una revisión sistemática y bibliométrica. *Investigaciones Turísticas*, N°27, pp. 243–267. Disponible en: <https://doi.org/10.14198/INTURI.25291>

SALDAÑA ROSAS, A. J. (2019). Responsabilidad social empresarial: Hacia una agenda de investigación en México. *Administración y Organizaciones*, 12(24), 75–89. Recuperado a partir de <https://rayo.xoc.uam.mx/index.php/Rayo/article/view/177>

SERRANO, R., VARGAS, E., VIESCA, F., y ZIZUMBO, L. (2011). Gestión ambiental en el sector turístico mexicano. Efectos de la regulación en el desempeño hotelero. Cuadernos de administración, N°42 (volumen 42), pp. 183 – 204.

TURCO, R. L., y TONELLOTTO, S. E. (2013). Bahía Blanca (Provincia De Buenos Aires, Argentina) Como Puerto De Escala De Cruceros Turísticos. *Turismo y Desarrollo Local*, N°14 (volumen 6). Disponible en: <https://www.eumed.net/rev/турыdes/14/bahia-blanca.html>

ZÁRATE-RUEDA, R., BAUTISTA-ZÁRATE, J.S., y BELTRÁN-VILLAMIZAR, Y.I. (2021). Los grupos de interés en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial: revisión sistemática. *Estudios Gerenciales*, N°160 (volumen 37), pp. 460-471. Disponible en: <https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.160.3974>

**ANEXOS**

**Anexo I**

Universidad Nacional del Sur

Departamento de Geografía y Turismo Licenciatura en Turismo



**Encuesta al personal responsable de la administración de hoteles de Bahía Blanca**

*La siguiente encuesta forma parte de una investigación en turismo a realizar como alumna de la carrera de Licenciatura en Turismo de la Universidad Nacional del Sur. La investigación tiene como objetivo “Conocer el uso responsable del recurso energético en hoteles habilitados en el marco de la responsabilidad ambiental empresarial en Bahía Blanca”. Por tal motivo, solicito a Usted su colaboración para completar la siguiente encuesta, estimando un tiempo aproximado de 15 minutos. La información recabada será utilizada exclusivamente para desarrollar la investigación. Se agradece su colaboración.*

Instrucciones: marcar con una X la respuesta correcta o completar en caso de preguntas abiertas.

**Nombre del alojamiento:** .....

**Categoría:** .....

**1. ¿Qué edad tiene usted?**

<b>1.a.</b> 18-23 años	<input type="checkbox"/>	<b>1.d.</b> 41-59 años	<input type="checkbox"/>
<b>1.b.</b> 24-29 años	<input type="checkbox"/>	<b>1.e.</b> Más de 60 años	<input type="checkbox"/>
<b>1.c.</b> 30-40 años	<input type="checkbox"/>		

**2. ¿Cuáles son sus estudios? (Puede marcar más de una opción)**

<b>2.a.</b> Primario completo	<input type="checkbox"/>	<b>2.d.</b> Secundario incompleto	<input type="checkbox"/>
<b>2.b.</b> Primario incompleto	<input type="checkbox"/>	<b>2.e.</b> Terciario/Universitario completo	<input type="checkbox"/>
<b>2.c.</b> Secundario completo	<input type="checkbox"/>	<b>2.f.</b> Terciario/Universitario incompleto	<input type="checkbox"/>

**3. ¿Cuál es su puesto en el establecimiento?**

.....

**4. ¿Qué funciones y responsabilidades tiene a cargo en el alojamiento?**

.....  
.....  
.....

**5. Anteriormente, ¿ha realizado actividades vinculadas con la minimización del impacto sobre el ambiente y la comunidad en su puesto de trabajo?**

**5.a.** Sí       **5.b.** No

**5.1.** *En caso de respuesta afirmativa a la pregunta 5: ¿Qué tipo de tareas desarrollaba?*

.....  
.....  
.....

**6. ¿Cuándo comenzó a operar el alojamiento?**

**6.a.** Hasta 4 años       **6.c.** 11-15 años   
**6.b.** 5-10 años       **6.d.** Más de 15 años

**7. ¿Cuáles de las siguientes medidas implementa la empresa para realizar un monitoreo del consumo de energía? (Puede marcar más de una opción)**

**7.a.** Medición interna en base a medidor por sector/áreas.

**7.b.** Medición interna en base a medidor por habitación.

**7.c.** Sistema de detención de fugas.

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

- 7.d. Instalación de variadores de velocidad.
- 7.e. Control mediante la facturación del proveedor.
- 7.f. Otras (especificar).....
- 7.g. Ninguna.


**7.1.** *En caso de implementar alguna medida de monitoreo del consumo de energía, ¿Cuál es la frecuencia con la que realiza dicho monitoreo?*

- |                     |                          |                       |                          |
|---------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|
| 7.1.a. Cada 15 días | <input type="checkbox"/> | 7.1.d. Cada 6 meses   | <input type="checkbox"/> |
| 7.1.b. Cada 1 mes   | <input type="checkbox"/> | 7.1.e. Cada 1 año     | <input type="checkbox"/> |
| 7.1.c. Cada 3 meses | <input type="checkbox"/> | 7.1.f. No corresponde | <input type="checkbox"/> |

**8.** *¿Cuáles de las siguientes medidas aplica para disminuir el consumo de energía? (Puede marcar más de una opción)*

- 8.a. Focos de bajo consumo.
- 8.b. Focos Led.
- 8.c. Focos halógenos.
- 8.d. Lámparas con sensor de presencia/movimiento.
- 8.e. Luminaria exterior con temporizador.
- 8.f. Luminaria exterior con sensor de luz natural.
- 8.g. Cartelería luminosa LED (Ej. carteles de “salida de emergencia”).
- 8.h. Lámparas con regulador de intensidad.
- 8.i. Reguladores de intensidad en los sistemas de iluminación.
- 8.j. División de los espacios del alojamiento en zonas de circuitos eléctricos (interruptores) según sus usos.
- 8.k. Implementación de un sistema de encendido de luz en habitaciones por tarjeta.
- 8.l. Otros (especificar).....


8.m. Ninguna.

9. ¿Cuál de las siguientes sugerencias les realiza los huéspedes/empleados para aplicar límites de graduación de los equipos electrónicos del establecimiento? (Puede marcar más de una opción)

9.a. Regulación de la heladera en 6° y en -18° el congelador.

9.b. Política de aire acondicionado en 24°.

9.c. Política de calefacción a 22°.

9.d. Política de uso de equipos electrónicos, como computadores e impresoras en modo “ahorro de energía”.

9.e. Política de impresiones en modo borrador.

9.f. Otros (especificar).....

9.g. Ninguna.


10- ¿Cuál de las siguientes energías renovables se implementan en el establecimiento? (Puede marcar más de una opción)

10.a. Paneles solares.

10.b. Sistema fotovoltaico.

10.c. Sistema de biomasa.

10.d. Sistema fototérmico.

10.e. Aerogeneradores.

10.f. Sistemas biogestores.

10.g. Otros (especificar).....

10.h. Ninguna.


**11. ¿Qué tipo de electrodoméstico utiliza en las habitaciones y en los espacios comunes?**

(Puede marcar más de una opción)

**11.a.** Electrodomésticos de grado A.

**11.b.** Televisores pantalla plasma.

**11.c.** Televisores pantalla LCD.

**11.d.** Televisores pantalla LED.

**11.e.** Otros (especificar).....

**11.f.** Ninguna.


**12. Con respecto a la climatización, ¿Cuáles de las siguientes medidas de climatización implementa? (Puede marcar más de una opción)**

**12.a.** Aire acondicionado en habitaciones.

**12.b.** Aire acondicionado en espacios comunes.

**12.c.** Ventilador de techo en espacios comunes.

**12.d.** Ventilador de techo en habitaciones.

**12.e.** Caldera.

**12.f.** Radiadores.

**12.g.** Calefacción central.

**12.h.** Losa radiante.

**12.i.** Aire acondicionado frío-calor.

**12.j.** Cubiertas de techo reflectoras y aislantes apropiadas.

**12.k.** Vidrios dobles.

**12.l.** Termostato inteligente para la climatización.

**12.m.** Otros (especificar).....

**12.n.** Ninguna.


**13. ¿Qué acciones de capacitación brinda al personal en materia del uso racional de la energía?** (Puede marcar más de una opción)

**13.a.** Charlas y Jornadas.

**13.b.** Workshops.

**13.c.** Simulación de condiciones reales.

**13.d.** Cursos online.

**13.e.** Estudio de casos.

**13.f.** Documentación y material sobre la temática.

**13.g.** Otros (especificar).....

**13.h.** Ninguna.


**14. ¿Desarrolla cartelería y folletería promoviendo el uso racional de la energía con** (Puede marcar más de una opción)

**14.a.** Empleados.

**14.b.** Proveedores.

**14.c.** Huéspedes.

**14.d.** Comunidad.

**14.e.** Accionistas.

**14.f.** Otros (especificar).....

**14.g.** No realizo actividades de difusión.


**15. ¿Qué tipo de certificación en sistemas de gestión posee el establecimiento?** (Puede marcar más de una opción)

**15.a** ISO 9001 (Gestión de la calidad).

**15.b** ISO 14001 (Gestión del medioambiente).

**15.c.** ISO 22001 (Gestión alimentaria).

**15.d.** ISO 26000 (Responsabilidad Social).

**15.e.** Sistema de gestión integrado (más de una norma).

**15.f.** Otros (especificar).....

**15.g.** Ninguna.


**16. ¿El establecimiento implementa algún Modelo de Sistema de Gestión?** (*Ejemplo de Calidad, ambiental, etc.*)

**16.a.** Sí

**16.b.** No

**16.1** *En caso que su respuesta a la pregunta 16 sea afirmativa, especifique cuál.*

.....

.....

¡Muchas gracias por su tiempo y disposición!

**Anexo II****Listado de hoteles habilitados según Municipio de Bahía Blanca. Octubre 2023.**



# BAHÍA BLANCA

## MUNICIPIO

Bahía ▾ Trámites ▾

### Listado completo de Alojamientos

#### Hoteles

**HOTEL LAND PLAZA CUATRO ESTRELLAS SUPERIOR**

Dirección: Saavedra 41

Teléfono: 2914599000

Mail: reservasbbca@landplaza.com.ar

Web: <https://landplazabahiablanca.com.ar/>

Accesibilidad: motriz (entrada adaptada para personas en silla de ruedas y habitación adaptada para personas en silla de ruedas).

**HOTEL ARGOS TRES ESTRELLAS SUPERIOR**

Dirección: España 149

Teléfono: 2914550404

Mail: reservas@hotelargos.com

Web: <http://www.hotelargos.com/>

Accesibilidad: motriz (entrada adaptada para personas en silla de ruedas desde el estacionamiento, habitación adaptada para personas en silla de ruedas).

**HOTEL AUSTRAL TRES ESTRELLAS SUPERIOR**

Dirección: Avenida Colón 159

Teléfono: 2914561700

Mail: recepcion.hotel.bahia@hotelesaustral.com

Web: <http://www.hotelesaustral.com/>

Accesibilidad: motriz parcialmente (entrada adaptada para personas en silla de ruedas y estacionamiento reservado).

PARADORES AUSTRAL

Dirección: H. Yrigoyen 3664

Teléfono: 2914861400

Mail: [recepcion.parador@hotelesaustral.com](mailto:recepcion.parador@hotelesaustral.com)

Web: <http://www.hotelesaustral.com/>

Accesibilidad: motriz (entrada adaptada para personas en silla de ruedas y habitación adaptada para personas en silla de ruedas).

HOTEL MUÑIZ TRES ESTRELLAS

Dirección: O'Higgins 23

Teléfono: 2914560060

Mail: [reservas@hotelmuniz.com.ar](mailto:reservas@hotelmuniz.com.ar)

Web: <http://www.hotelmuniz.com.ar/>

Accesibilidad: motriz (entrada adaptada para personas en silla de ruedas y habitación adaptada para personas en silla de ruedas).

HOTEL BAHIA DOS ESTRELLAS

Dirección: Chiclana 251

Teléfono: 2914553050

Mail: [hoteles@bahia-hotel.com.ar](mailto:hoteles@bahia-hotel.com.ar)

Web: <http://www.bahia-hotel.com.ar/>

HOTEL VICTORIA DOS ESTRELLAS

Dirección: Gral. Paz 84

Teléfono: 2914520522

Mail: [info@hotelvictoriabb.com.ar](mailto:info@hotelvictoriabb.com.ar)

Accesibilidad: motriz (entrada adaptada para personas en silla de ruedas y habitación adaptada para personas en silla de ruedas).

HOTEL BOUTIQUE SOFÍA SOBERANA

Dirección: 19 de Mayo 83

Teléfono: 2914500561

Mail: [reservas@sofiasoberana.com](mailto:reservas@sofiasoberana.com)

Web: <http://www.sofiasoberana.com/>