

*¿Respalda el marco legal argentino a los  
hoteles que respetan las normas de  
Responsabilidad Social Empresaria?*

**Profesor y Tutor:** Sandra Vanesa Welsh

**Alumno:** Fabián Gabriel Fábrega



## AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer por la información que cordialmente brindaron a:

- Cecilia Sánchez y Alejandro Roca, del Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria.
- Cecilia Angrigiani, de Destino Argentina
- Fernando Rodríguez, del Estudio Rodríguez & Asociados
- Andrea Hernández, del Llao Llao Hotel & Resort, Golf-Spa
- Máximo Crespo, de HRC Consultora
- Dora Rizutto, de la Universidad Torcuato Di Tella
- Cecilia Cortina, de AMG Consulting Group
- Sebastián Attadía, de Badino Turismo

Por la motivación para desarrollar la temática de este trabajo a Vanessa Welsh.

Por el apoyo y amor de siempre a mis padres Susana y Raúl, y a mis hermanos Adriana y Edgardo.

## PREFACIO

Con este trabajo se persigue demostrar que en Argentina la mayoría de las leyes turísticas no contemplan conceptos ampliamente reconocidos y difundidos internacionalmente, tales como el de Responsabilidad Social Empresaria. De esta manera, aquellos hoteles argentinos que son vanguardistas y socialmente responsables, se ven desprotegidos y muchas veces lesionados.

A lo largo de la investigación se presentan, sucesivamente: el concepto de Responsabilidad Social Empresaria y su aplicación dentro de la industria del turismo (bajo el nombre de Ecoturismo), la descripción de las normas legales que rigen la hotelería en Argentina, los hoteles que desarrollan prácticas ecoturistas en el país, y el detalle de los beneficios o perjuicios que esos hoteles pueden obtener.

Así se evidencia que en Argentina tanto quienes legislan para la industria del turismo como quienes trabajan en la hotelería (su principal institución), muestran un escaso reconocimiento conceptual de la Responsabilidad Social Empresaria y, más específicamente, del Ecoturismo.

Finalmente, se concluye que en Argentina son pocos los hoteles que desarrollan prácticas de Responsabilidad Social Empresaria y son casi inexistentes los ítems legales que contemplan tales prácticas. En cuanto a éstos últimos, se descubre que no motivan a los hoteles a ser socialmente responsables, e incluso, en determinados casos, los perjudican directamente.

<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>1</b>
<b>PREFACIO</b>	<b>4</b>
<b>CAPÍTULO I – LAS NORMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO I – PARTE 1 – DE LA TEORÍA A LA PRÁCTICA</b>	<b>8</b>
I.1.1. DEFINICIONES	8
I.1.2. ÁMBITOS RELACIONADOS CON LA RSE	10
I.1.3. LA GESTIÓN EMPRESARIA SOCIALMENTE RESPONSABLE	11
I.1.4. VENTAJAS Y RAZONES DE APLICAR PRÁCTICAS DE RSE	13
I.1.5. LA RSE EN LA PRÁCTICA	14
<b>CAPÍTULO II – PARTE 2 – LA RSE EN EL TURISMO</b>	<b>17</b>
I.2.1. EL ECOTURISMO	17
<b>CAPÍTULO II – LEYES QUE REGULAN LA ACTIVIDAD HOTELERA Y LA INCORPORACIÓN DE ASPECTOS DE RSE</b>	<b>20</b>
<b>II.1.1. LEYES DE TURISMO EN ARGENTINA</b>	<b>20</b>
LEY NACIONAL N° 18.828 Y DECRETO N° 1.818	21
CÓRDOBA – DECRETO N° 1359 (AÑO 2000) – REGLAMENTARIO DE LA LEY N° 6.483 (AÑO 1980)	24
TIERRA DEL FUEGO – DECRETO N° 477 – REGLAMENTARIO DE LA LEY N°65 (AÑO 1993)	26
SALTA – ORDENANZA N° 12.366 C.D. (AÑO 2004)	27
<b>INCORPORACIÓN DE NORMAS DE RSE</b>	<b>28</b>
<b>CAPÍTULO III – DESARROLLO DE RSE EN HOTELES</b>	<b>31</b>
HILTON BUENOS AIRES	31
SOFITEL BUENOS AIRES (GRUPO ACCOR)	32
LLAO LLAO HOTEL & RESORT, GOLF – SPA (Río Negro)	33
EL CASTILLO HOTEL RESORT SPA (Córdoba)	34
<b>CAPÍTULO IV – BENEFICIOS OBTENIDOS POR HOTELES QUE CUMPLEN CON LAS NORMAS DE RSE</b>	<b>37</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>40</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>42</b>
<b>ANEXO A – OTRAS DEFINICIONES DE RSE</b>	<b>44</b>
<b>ANEXO B – ENCUESTA DE RSE A HOTELES</b>	<b>45</b>

## INTRODUCCIÓN

Hace aproximadamente cuatro años decidí cambiar mi carrera profesional de investigador por la de empresario, para lo cual dejé de trabajar en el Wadsworth Center, del New York Department of Health (EEUU) y me mudé a Valle Hermoso, provincia de Córdoba (Argentina). En este entorno serrano, con mi familia habíamos comprado un antiguo y deteriorado castillo con el objetivo de desarrollar allí mismo un hotel y centro de convenciones con una marcada orientación ecoturista.

Fieles a nuestro objetivo inicial, luego de cuatro años de restauración comenzamos a operar respetando todas las normas que conceptualizan al ecoturismo internacional. A su vez, cumplíamos casi todos los requerimientos de medidas y servicios que las normas provinciales solicitaban para otorgar la categoría de cinco estrellas. Y digo casi todos porque, al momento de solicitar la categorización, el hecho de no cumplir con tres de esos requisitos hizo que nos otorgasen dos estrellas. Los tres requisitos eran: tener televisores, frigobares y ascensor. Nuestra principal frustración fue la desconsideración que el organismo oficial de categorización le dio a nuestro fundamento: con respecto a esos tres requisitos, la ley provincial se oponía a las normas del ecoturismo. En ese momento comprendí que la ley no sólo no contemplaba normas ecoturistas, sino que perjudicaban a los hoteles que las respetaban.

Al mismo tiempo que mi empresa comenzaba a producir resultados gratificantes, y mientras cursaba materias de posgrado en la Universidad Torcuato Di Tella, aprendí el concepto de Responsabilidad Social Empresaria (en adelante utilizaré sus siglas RSE). Inmediatamente relacioné tal concepto al del ecoturismo: el concepto de ecoturismo no era otra cosa que las normas de RSE aplicadas al turismo.

Con la frustración de mis primeras experiencias como hotelero con los organismos oficiales en mente, y ya inmerso en un contexto conceptual más amplio y con mayor desarrollo, me propuse investigar sobre el alcance de la responsabilidad social en la industria nacional del turismo. ¿Existen hoteles que desarrollen prácticas socialmente responsables en Argentina? En caso de que existan, ¿obtienen algún tipo de respaldo

legal? ¿Existe motivación desde la normativa legal para que los hoteles sean socialmente responsables?

Consecuentemente, con este trabajo de tesis buscaré dar respuestas a tales interrogantes. Para ello, en primer lugar, identificaré y describiré las prácticas de RSE, tanto a nivel internacional como nacional, y, relacionándolas con el turismo, conceptualizaré al ecoturismo internacional. En segundo lugar, identificaré las leyes argentinas de turismo y resumiré los temas más relevantes sobre los que tratan. Dentro de este ítem, seleccionaré las normas legales que contemplen aspectos ecoturistas específicos, o, en forma más genérica, normas de RSE. En tercer lugar, haré un listado de hoteles argentinos que muestren orientaciones ecoturistas, o desarrollen prácticas generales de RSE. Finalmente, analizando por un lado el número de hoteles que practican RSE, y por otro lado el alcance o tipo de beneficio que obtienen esos hoteles, podré realizar conclusiones sobre el respaldo que otorga el marco legal argentino a quienes tienen como visión empresaria ser socialmente responsables.

Pretendo con este trabajo aportar una visión contemporánea a académicos, a empresarios del turismo, a legisladores y a directivos de los organismos provinciales y nacionales de turismo, quienes pueden intervenir para lograr que la totalidad de las leyes que regulan el turismo contengan y respalden a quienes desarrollan e implementan el ecoturismo.

## CAPÍTULO I – LAS NORMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA

### CAPÍTULO I – PARTE 1 – DE LA TEORÍA A LA PRÁCTICA

La Responsabilidad Social Empresaria es un concepto en desarrollo, que evoluciona según las características culturales de cada ámbito geográfico en que se aplica, o, en otras palabras, según las definiciones que las distintas organizaciones que investigan sobre RSE han asignado a la relación entre empresa y sociedad<sup>1</sup>. Es por ello que, por el momento, no existe una definición única aceptada universalmente.

#### I.1.1. DEFINICIONES

Antes de presentar definiciones elaboradas por instituciones que investigan sobre RSE, y con el fin de interpretar correctamente el alcance del concepto de RSE, es útil mencionar los siete *temas ordenadores* en base a los cuales el Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social de Brasil desarrolló los Indicadores Ethos de RSE: Valores y Transparencia, Público Interno, Medio Ambiente, Proveedores, Consumidores, Comunidad, y Gobierno y Sociedad (volveremos sobre estos temas más adelante, al hablar de la RSE en la práctica). Con ellos, el Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE) afirma que la RSE supone<sup>2</sup>:

- Una visión de **Integralidad**, es decir, algo que abarca a un conjunto complejo de dimensiones.
- Una perspectiva de **Gradualidad**, puesto que se presenta como un camino de excelencia a seguir.

---

<sup>1</sup> Muro, Ana T (2003), *Responsabilidad Social Corporativa en Argentina*, publicado por el Instituto de Estudios para el Management Ambiental [www.instituto.ws/iema](http://www.instituto.ws/iema).

<sup>2</sup> Según documento publicado por el Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria en [www.iarse.org](http://www.iarse.org): “Algunas Definiciones de RSE”.



- Una noción de **Proporcionalidad**, ya que la expectativa de su ejercicio y aplicación tiene una relación directa con el tamaño de la empresa y su correspondiente poder o capacidad de influencia en el mercado.
- Una mirada de **Totalidad**, en tanto que en la práctica es una idea que debe incluir a todas las empresas, con independencia del tipo y tamaño.

Ahora sí, dentro de este contexto encontramos, entre otras (para otras definiciones ver Anexo “A”), las siguientes definiciones de RSE:

Instituto Ethos, Brasil: “RSE es una forma de gestión que se define por la relación ética de la empresa con todos los públicos con los cuales se relaciona, y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sustentable de la sociedad; preservando recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales”.

Forum EMPRESA, Foro de la Empresa y la Responsabilidad Social en las Américas: “Aunque no existe una definición única de la RSE, ésta generalmente se refiere a una visión de los negocios que incorpora el respeto por los valores éticos, las personas, las comunidades y el medio ambiente. La RSE es vista como un amplio *set* de políticas, prácticas y programas integrados en la operación empresarial que soportan el proceso de toma de decisiones y son premiados por la administración”.

Fundación Prohumana, Chile: “RSE que tienen las personas, instituciones y empresas para contribuir al aumento del bienestar de la sociedad (local y global). La RSE es la contribución al desarrollo humano sostenible, a través del compromiso y confianza con sus empleados y familias, la sociedad en general y la comunidad local en pos de mejorar su capital social y calidad de vida”.

Luego de analizar estas definiciones, podemos concluir que, a pesar de su diversidad, existen puntos de consenso<sup>3</sup>:

- Se enfatiza la capacidad de la empresa de responder a inquietudes de los actores sociales<sup>4</sup>, entendiéndose por ellos a cualesquiera individuos que afecten o sean afectador por el objetivo de una empresa, incluyendo empleados, clientes, proveedores, accionistas, bancos, ambientalistas y el gobierno.
- Se plantea una obligación de mayor alcance que la obligación legal (sin perjuicio de que la legislación respalde o motive el desarrollo de prácticas de RSE).
- Se considera el impacto de la acción empresaria en la comunidad.

### I.1.2. ÁMBITOS RELACIONADOS CON LA RSE

Luego de haber presentado algunas definiciones de RSE, y en nuestro camino por evaluar qué tipo de prácticas puede ser considerado socialmente responsable, nos detendremos un momento a analizar los principales ámbitos relacionados con la RSE.

Zicardi (2007)<sup>5</sup> menciona cuatro ámbitos, a saber:

El **ámbito de la tecnología** presenta las consecuencias de los resultados de los desarrollos científicos que se realizan constantemente y modifican nuestra forma de vida. Es así como el avance tecnológico ha permitido un mundo de comunicaciones en tiempo real que elimina virtualmente las distancias geográficas, el descubrimiento de operaciones productivas que tratan de proteger el medio ambiente, y la invención sistemas que proveen fuentes de energía alternativas que ahorran recursos naturales no renovables, por mencionar solo algunos logros.

---

<sup>3</sup> Zicari, Adrián (2007) – *Responsabilidad Social empresaria. Una visión financiera*. Edicon Fondo Editorial Consejo, Consejo Profesional de Ciencias Económicas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

<sup>4</sup> El término *actores sociales* corresponde al concepto de *Stakeholder*, desarrollado por Freeman (1984).

<sup>5</sup> Zicari, Adrián (2007) – *Op. Cit.*, pág. 34 y 35.

El **ámbito de la economía** muestra desarrollos teóricos que incluyen bases de ética y justicia. De esa forma se trata de proteger el valor justo de los productos, de evitar las formas de explotación laboral, y de apoyar el mayor valor de algunos productos amigables al medio ambiente. Sin embargo, este ámbito enfrenta la dificultad de lograr un consenso amplio sobre los conceptos de ética y justicia, que pueden diferir entre distintas sociedades.

Por su parte, el **ámbito legal** ofrece un panorama que ha ido creciendo en complejidad, incluyendo normas que pueden requerir determinadas prácticas de responsabilidad social, premiando o sancionando a quienes no las cumplan. Esas normas pueden, además, crear oportunidades de nuevos negocios (por ejemplo, para empresas cuyos productos persigan específicamente fines ecológicos).

Finalmente, el **ámbito social/político** presenta participantes cuyo accionar tiene influencia determinante en el comportamiento de las empresas: la opinión pública y los medios de comunicación. Las presiones existentes desde la comunidad por un lado, y el periodismo activo por el otro, pueden requerir que las empresas modifiquen sus propias estrategias.

### I.1.3. LA GESTIÓN EMPRESARIA SOCIALMENTE RESPONSABLE

Habiendo ya definido y contextualizado a la RSE, surge el siguiente interrogante: ¿en qué deben focalizarse los administradores de una empresa socialmente responsable? A continuación responderemos esta pregunta.

Compartiendo la posición planteada por el IARSE<sup>6</sup>, podemos afirmar que la RSE supone una forma de gestionar una organización. Esta forma de gestión debe perseguir el manejo de calidad en relación con los **temas ordenadores** mencionados anteriormente:

---

<sup>6</sup> Documento publicado por el Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria en [www.iarse.org](http://www.iarse.org): “Responsabilidad Social Empresaria. Nociones introductorias”.

- **Valores y transparencia:** el ejercicio de estos valores implica definir principios rectores y asumir el interés por difundirlos a los actores sociales.
- **Público interno:** abarca la relación mutua entre la empresa, los colaboradores, y el sindicato, en áreas tales como la participación y el diálogo, la valoración de la diversidad, y la educación sobre higiene, seguridad y ecología.
- **Medio ambiente:** existen programas que contemplan desde el Gerenciamiento de Impacto Ambiental hasta la Responsabilidad frente a las Generaciones Futuras. Es el único tema sobre el que existe una norma internacional, como la ISO 14.000.
- **Proveedores:** se refiere al análisis de las alianzas de abastecimiento que mantengan compatibilidad de estándares ecológicos, éticos, etc.
- **Consumidores y clientes:** apunta a la percepción que el cliente desarrolla de la imagen de la empresa y a la satisfacción que el cliente obtiene con el producto. Se consideran relevantes tópicos tales como niveles de servicio, políticas de desarrollo de imagen, acciones de preservación del medioambiente, etc.
- **Comunidad:** refiere al ciclo repetitivo que comienza con los insumos que se obtienen de la sociedad y se utilizan para producir bienes que vuelven a ella. Así se cubren temas tales como fuerza laboral educada, enriquecimiento correctamente aplicado para lograr crecimiento y filantropía respaldada por programas de gestión social.
- **Gobierno y sociedad:** trata del interés sobre la vida democrática, y de cómo las empresas pueden apoyar las prácticas de ciudadanía, cultura, transparencia y educación, entre otras.

Así vemos que quienes administran una organización deben procurar que su accionar provea un crecimiento humano en base a comportamientos éticos, enriqueciendo las relaciones con los principales actores sociales.

#### I.1.4. VENTAJAS Y RAZONES DE APLICAR PRÁCTICAS DE RSE

Ahora, conociendo el significado de RSE, los ámbitos que la contextualizan, y la finalidad de una gestión socialmente responsable, detallaremos las razones por las cuales las empresas deciden desarrollar prácticas de RSE y las ventajas que pueden obtener.

Roitstein<sup>7</sup> muestra que en Argentina las empresas más admiradas identifican tres tipos de beneficios predominantes; en orden de importancia, ellos son los referidos a:

- **Desarrollo de la cultura organizacional:** profundización del conjunto de valores organizacionales esenciales para el negocio.
- **Generación de negocios:** mejoramiento de la reputación de la marca y generación de capital simbólico diferencial. Ampliación de las redes de relación de la empresa y construcción de vínculos más duraderos.
- **Gerenciamiento de los recursos humanos.** Aumento de la motivación del personal, desarrollo de nuevas competencias, identificación de nuevos líderes, incorporación de talentos, entre otros beneficios.

En esta misma investigación se citan las razones principales por las cuales las empresas estudiadas desarrollaron estrategias de RSE. En orden de importancia, tales razones son<sup>8</sup>:

- **Identidad corporativa:** relacionada con la manera en que la empresa se concibe a sí misma como actor de desarrollo en la sociedad en la que opera.
- **Competitividad:** referida a la construcción de una ventaja competitiva para la continuidad y éxito del negocio.

---

<sup>7</sup> Roitstein, Florencia (2003), *La responsabilidad social empresarial en Argentina. Tendencias y oportunidades. Versión preliminar*. Instituto Universitario IDEA, Documento de la Dirección de Investigación. Las empresas participantes fueron seleccionadas según la articulación entre el Ranking de imagen Clarín 2002 de las empresas más admiradas de la Argentina y la encuesta de imagen del Financial Times.

<sup>8</sup> Demuestra una notable consistencia entre la teoría y la práctica el hecho de que estas mismas razones están incluidas en la definición de RSE que da el Centro para la acción de la Responsabilidad Social Empresarial (ver Anexo A), “...la RSE es una estrategia o una forma de actuar de la empresa en su interrelación con todos los actores que la rodean y que se convierte en una ventaja competitiva”.

- **Convivencia Social:** relacionada a los vínculos con el entorno asociado indirectamente al negocio de la empresa; por ejemplo, la comunidad financiera internacional, las organizaciones de la sociedad civil y el gobierno.

Utilizaremos estas ventajas y razones en el capítulo cuarto, donde se identificarán beneficios obtenidos por hoteles que se gestionan bajo normas de RSE.

Consistentemente, y en línea con el pensamiento internacional, Beatriz Calderón<sup>9</sup> sostiene que los principales beneficios de desarrollar estrategias de RSE son los siguientes:

- Mejora del desempeño financiero
- Reducción de costos operativos
- Fortalecimiento de la imagen de marca y reputación
- Aumento de la lealtad de los consumidores e incremento de las ventas
- Incremento de la productividad y calidad
- Mejora de la capacidad de retener y contratar a los mejores empleados
- Favorecimiento del acceso al capital

#### I.1.5. LA RSE EN LA PRÁCTICA

Frente a desarrollos conceptuales complejos, como los presentados anteriormente, se presenta la duda de cómo llevar a la práctica tales conceptos. Al igual que en muchos otros países, en Argentina no existe una ley o norma oficial sobre RSE. Sin embargo, contamos con una herramienta útil para incorporar prácticas específicas de RSE: el Manual de Primeros Pasos en RSE<sup>10</sup>, publicado por el IARSE.

Este manual despliega un listado de prácticas y directivas a implementar por las empresas que deseen desarrollar programas de RSE. El listado se divide en seis grandes áreas: cómo comenzar, medio ambiente, ambiente de trabajo, comunidad,

---

<sup>9</sup> Según Beatriz Calderón – Directora de Proyectos de Acción Empresarial de Chile, parafraseada en una publicación del IARSE [www.iarse.org](http://www.iarse.org).

<sup>10</sup> IARSE (2005) *Manual de Primeros Pasos en RSE*. Adaptación al español y a la realidad argentina del Manual de Primeros Pasos publicado originalmente por el Instituto Ethos de Brasil.

mercado y derechos humanos. Estas, a su vez, se dividen en los rubros indicados a continuación:

### ***Cómo comenzar***

*Visión y misión*

*Ética*

*Auditoría y rendición de cuentas*

### ***Medio Ambiente***

*Política de operaciones*

*Minimización de residuos*

*Prevención de la polución*

*Uso eficiente de la energía y del agua*

*Proyecto ecológico*

### ***Ambiente de trabajo***

*Prácticas generales*

*Diversidad*

*Acoso sexual*

*Entrenamiento, capacitación, desarrollo profesional*

*Delegación de la autoridad*

*Remuneración e incentivos*

*Reducción de estructura y despidos*

*Equilibrio entre trabajo y familia*

*Salud, seguridad, bienestar*

### ***Comunidad***

*Global*

*Trabajo voluntario*

*Compromiso con la comunidad*

*Educación*

*Otros proyectos comunitarios*

***Mercado***

*Productos y servicios*

*Otras ideas*

*Derechos humanos*

Debido a que en Argentina este manual es el único listado que permite identificar ordenadamente los desarrollos reales de RSE, lo utilizaremos más adelante cuando mencionemos hoteles que practican la RSE.



## CAPÍTULO II – PARTE 2 – LA RSE EN EL TURISMO

El hecho de que los términos RSE y Ecoturismo no suelen encontrarse juntos en bibliografías, discursos o material informativo general, no impide que podamos reconocer inmediatamente la relación existente entre ambos.

### I.2.1. EL ECOTURISMO

Dentro de la industria del turismo, el ecoturismo puede destacarse por su elevada consistencia con las normas de RSE. El nivel de coherencia que tienen sus conceptos es tal, que podríamos correctamente interpretar a la RSE como género y al ecoturismo como especie. En otras palabras, el ecoturismo puede analizarse como la aplicación de la RSE al turismo.

Consecuentemente, el concepto de ecoturismo se encuentra, al igual que el de la RSE, en constante desarrollo. Entre las definiciones más completas encontramos la del Código Ético Mundial para el Turismo<sup>11</sup> elaborado por la Organización Mundial del Turismo (OMT), que consigna lo que debería entenderse por Ecoturismo (Turismo Ecológico). Así, en diez artículos, menciona al ecoturismo como:

- apoyo al entendimiento y al respeto mutuo entre hombres y sociedades,
- instrumento de desarrollo personal y colectivo,
- factor de aprovechamiento y enriquecimiento del patrimonio cultural de la humanidad,
- actividad beneficiosa para los países y las comunidades de destino.

Así comprendemos que el ecoturismo es una forma de turismo que persigue la conciencia ecológica y social. De esta forma, un programa ecoturista incluirá actividades que eviten los efectos adversos sobre el entorno natural que provoca el turismo tradicional, y aumente la integridad cultural de los habitantes locales<sup>12</sup>.

---

<sup>11</sup> [www.unwto.org](http://www.unwto.org)

<sup>12</sup> [en.wikipedia.org/wiki/Ecotourism](http://en.wikipedia.org/wiki/Ecotourism)

Los hoteles<sup>13</sup> ecoturistas se caracterizan por, además de evaluar continuamente factores ambientales y culturales, desarrollar iniciativas que promuevan al reciclado, al uso eficiente de la energía y el agua, y a la creación de oportunidades económicas para las comunidades locales.

Como veremos en el siguiente capítulo, algunas leyes provinciales de turismo en Argentina incluyen un concepto acotado de ecoturismo, al presentar la posibilidad de clasificar a un establecimiento como rural, especializado en salud o alguna forma similar.

A nivel internacional se han fijado pautas que deben respetar los establecimientos para ser considerados hoteles ecoturistas. A continuación presentaremos a dos organizaciones cuyas tareas son las de desarrollar tales pautas:

### **La Asociación Internacional de Ecoturismo<sup>14</sup>**

Con un evidente consenso hacia las normas de RSE, la Asociación Internacional de Ecoturismo expresa que quienes implementan y participan en actividades de ecoturismo deberían seguir los siguientes principios:

- Minimizar el impacto ambiental.
- Construir respetando el medio ambiente y la cultura regional.
- Proveer experiencias positivas para los visitantes y los propietarios del hotel.
- Beneficiar la conservación del medio ambiente mediante inversiones.
- Beneficiar a la población local financieramente y aumentando su propia estima.
- Incrementar la sensibilidad hacia las políticas de protección al medio ambiente y al clima social.

---

<sup>13</sup> De aquí en adelante, salvo aclaraciones en cada caso, utilizaremos la denominación genérica de hotel para referirnos a cualquier tipo de establecimiento que presta servicios de alojamiento.

<sup>14</sup> [www.ecotourism.org](http://www.ecotourism.org)

- Apoyar los derechos humanos y acuerdos laborales.

### **Alianzas internacionales de promoción hotelera**

Existen alianzas internacionales que se dedican a otorgar apoyo directo de promoción a hoteles que respetan normas de Ecoturismo, tales como la Alianza de los Hoteles Ecológicos 5 Estrellas Más Exclusivos en el Mundo<sup>15</sup>, o la de *Top Hotels*<sup>16</sup>.

Para que estas organizaciones otorguen la membresía a un hotel con orientación ecoturista, es usual que le requieran, por un lado, no tener TV, teléfono, ni frigobar en las habitaciones, y por el otro contar con la categorización oficial de 5 estrellas.

Al analizar la normativa legal argentina en el Capítulo II de este trabajo, encontraremos posiciones incompatibles en este punto, debido a que los equipos de TV, teléfono y frigobar son indispensables para que un hotel sea categorizado como 5 estrellas. En otras palabras, descubriremos que, en Argentina, un hotel no puede cumplir simultáneamente con requisitos firmes del ecoturismo y requisitos legales de la categorización más alta.

---

<sup>15</sup> Five Star Alliance World 's Finest Hotels – [www.fivestaralliance.com](http://www.fivestaralliance.com)

<sup>16</sup> [www.tophotels.com](http://www.tophotels.com)

## **CAPÍTULO II – LEYES QUE REGULAN LA ACTIVIDAD HOTELERA Y LA INCORPORACIÓN DE ASPECTOS DE RSE**

La industria hotelera tiene la particularidad de que sus productos y servicios están calificados por el mismo sistema legal que los regula, en base a grupos y categorías que los ubican en determinado nivel de calidad. Es decir, un establecimiento que presta servicios de alojamiento podrá presentarse al mercado como de calidad máxima si está legalmente posicionado como un hotel de cinco estrellas, y deberá presentarse como de calidad intermedia si la ley le otorgó categoría de hotel de tres estrellas.

A nivel mundial, no existe una legislación universalmente aceptada; cada país tiene sus propios estándares. Sin embargo, a diferencia de lo que sucede en Argentina, en gran parte del mundo las categorías hoteleras se revisan y actualizan en forma constante, bajo parámetros vinculados a la ecología<sup>17</sup>, a las nuevas tecnologías y a las necesidades cambiantes de los huéspedes<sup>18</sup>. Además, en Argentina existen normas legales de nivel nacional, provincial y municipal, que muchas veces no son compatibles entre sí, acentuando aún más la ausencia de estándares.

### II.1.1. LEYES DE TURISMO EN ARGENTINA

A continuación agruparemos y describiremos los tópicos que presentan tres normas legales argentinas sobre hotelería.

---

<sup>17</sup> Un excelente ejemplo de esto es la reciente modificación en la ley turística regional de Murcia, España, mediante la cual los establecimientos de 3, 4 y 5 estrellas podrán instalar duchas en vez de bañaderas sin que esto vaya en desmedro de la categorización del establecimiento. La iniciativa fue impulsada por Hostemur (Federación Regional de Empresarios de Hostelería) y la Consejería de Turismo, Comercio y Consumo de la Región y tiene como objetivo generar conciencia sobre el ahorro de agua en los hoteles. Fuente: Rêport al Día, 24 de Abril de 2007 – Impresiones Newgate S.A.

<sup>18</sup> Revista Lugares, Ed. Grupo Revistas La Nación - Mayo 2007, pág. 16.

Comenzaremos con la Ley Nacional N° 18.828 y luego, dividiendo Argentina en zonas centro, sur y norte<sup>19</sup>, describiremos la reglamentación turística de la provincia de Córdoba (en donde se encuentra el hotel que motivó el desarrollo de este trabajo) y una reglamentación representativa de cada una de las otras dos zonas.

#### LEY NACIONAL N° 18.828 Y DECRETO N° 1.818

La Ley Nacional N° 18.828, que data del año 1970, establece las especificaciones mínimas que deben reunir las diversas categorías y tipologías de alojamientos turísticos. Asimismo, en cada provincia se reglamentan las normativas que deben cumplir los alojamientos turísticos para su categorización, siendo cada una de ellas organismo de aplicación y control exhaustivo de esta característica de los establecimientos hoteleros<sup>20</sup>. La Ley Nacional N° 18.828 es reglamentada a su vez por el Decreto N° 1.818, publicado en Agosto de 1976.

Con el propósito de obtener una mejor infraestructura hotelera y una mayor eficiencia en la prestación de los servicios, el Decreto amplía las categorías correspondientes a las distintas clases de alojamientos turísticos. Dichas categorías y clases quedan enumeradas de la siguiente manera:

CLASE	CATEGORÍA
Hotel	Estrellas (1 a 5)
Motel	Estrellas (1 a 3)
Hostería	Estrellas (1 a 3)

Los ítems sobre los que trata el Decreto son:

- Requisitos mínimos para la homologación en cualquier clase y categoría de alojamiento turístico (artículo 6). Así los hoteles deberán disponer de:

<sup>19</sup> Esta división es la considerada por la mayoría de los operadores turísticos del país.

<sup>20</sup> [www.noticiasdeturismo.com.ar](http://www.noticiasdeturismo.com.ar) - Referente informativo y periodístico del sector turístico de argentina.

- En áreas comunes: edificio exclusivo, entradas independientes, servicio de telefonía, recepción y áreas de servicio similares, aislamientos acústicos, ascensores amplios (si ellos son requeridos), suministro mínimo de agua, y vestuarios, sanitarios y uniformes para el personal.
- En habitaciones: camas, sillones, mesas de luz, armario, porta maleta, alfombra de cama, aplique de iluminación para cada plaza, entre otras.
- Requisitos mínimos para que un establecimiento sea homologado en la clase Hostería, categoría una, dos, o tres estrellas. Para ello, además de los requisitos del artículo 6, los edificios deben ofrecer:
  - Un mínimo de plazas.
  - Un mínimo de baños privados.
  - Determinadas superficies para habitaciones simples, dobles, triples y cuádruples, baños y áreas comunes.
  - Proporción de habitaciones triples y cuádruples con respecto al total.
  - Equipamiento de los baños públicos y privados (espejo, lavabo, bidet, ducha, etc.).
  - Sala de estar y salón comedor.
  - Calefacción en todos los ambientes cuando en el establecimiento se registren temperaturas medias inferiores a los 18° C.
  - Servicios de desayuno y refrigerio.
  - Servicio de lavandería (dos y tres estrellas).
  - Pisos alfombrados, excepto cuando el solado sea de primera calidad (tres estrellas).
  - Refrigeración en todos los ambientes cuando en el establecimiento se registren temperaturas medias superiores a los 22° C (tres estrellas).
  - Servicio de Bar (tres estrellas).
  - Música ambiental y teléfono en todas las habitaciones (tres estrellas).
  - Salón de recreos o juegos exteriores para niños (tres estrellas).
- Requisitos mínimos para que un establecimiento sea homologado en la clase motel, categoría una, dos, y tres estrellas. Para ello, además de los requisitos

del artículo 6 y la mayoría de los indicados para la clase hostería, los edificios deben ofrecer:

- En caso de tener el edificio más de tres plantas, un ascensor por cada 100 plazas, descontadas las correspondientes a planta baja.
- Una cochera individual por habitación dentro del mismo predio.
- Un “office” por planta equipado para el uso privado del personal y el trabajo de limpieza del edificio (tres estrellas).
- Cuando en el entorno del establecimiento la temperatura media de algunos meses supere los 25° C, deberá contar con pileta de natación con una superficie mínima determinada (tres estrellas).
- Requisitos mínimos para que un establecimiento sea homologado en la clase hotel, categoría una, dos, tres, cuatro y cinco estrellas. Para ello, además de los requisitos del artículo 6, debe ofrecer:
  - Cantidad mínima de habitaciones (diez para una estrella, cien para cinco).
  - Baños privados equipados en todas las habitaciones.
  - Superficies mínimas de habitaciones, baños y áreas comunes.
  - Sala de estar con sanitarios independientes para cada sexo.
  - Salón comedor-desayunador (dos estrellas o más).
  - En caso de tener el edificio más de tres plantas, un ascensor por cada 100 plazas, descontadas las correspondientes a planta baja. Además, los hoteles de tres o más estrellas deben contar con ascensores de servicio.
  - Espacio mínimo para estacionamiento.
  - Calefacción en todos los ambientes.
  - Teléfono en todas las habitaciones (dos estrellas o más).
  - Servicios de desayuno y comidas (dos estrellas o más).
  - Servicio de lavandería (dos estrellas o más).
  - Salones de uso múltiple con superficie determinada (tres estrellas o más).
  - Un “office” por planta equipado para el uso privado del personal y el trabajo de limpieza del edificio (tres estrellas o más).

- Refrigeración en todos los ambientes (tres estrellas o más).
- Música ambiental o radio en todas las habitaciones (tres estrellas o más).
- Televisión en alguno de los salones de uso múltiple (tres estrellas o más).
- Cofres de seguridad en habitaciones o dependencias de servicio (tres estrellas o más).
- Cantidad mínima de “suites” (cuatro y cinco estrellas).
- Salón comedor para niños (cuatro y cinco estrellas).
- Alfombrado total en habitaciones y salones, excepto cuando el solado sea de primera calidad.
- Personal bilingüe en recepción y salón comedor (cuatro y cinco estrellas).
- Proporción mínima de habitaciones con vista el exterior (cinco estrellas).
- Salón auxiliar para comidas ligeras, niños y acompañantes (cinco estrellas).
- Salones de convenciones con superficies determinadas (cinco estrellas).
- Pileta de natación con superficie determinada. En caso que el entorno posea una temperatura media anual inferior a los 10° C, la pileta debe ser cubierta y climatizada.
- Televisión en todas las habitaciones.

Finalmente, el Decreto permite una disminución en los requerimientos de superficies mínimas para las construcciones antisísmicas.

CÓRDOBA – DECRETO N° 1359 (AÑO 2000) – REGLAMENTARIO DE LA LEY  
N° 6.483 (AÑO 1980)

Este decreto ordena el servicio de alojamiento de la provincia en base a clases y categorías. Las clases se refieren a las modalidades o formas de alojamiento, mientras



que las categorías indican los servicios que se prestan dentro de cada clase, y la calidad de los mismos.

Los parámetros utilizados tanto para clasificar como para categorizar a los servicios de alojamiento consideran:

- características de la infraestructura edilicia y de los servicios ofrecidos;
- equipamiento básico;
- ubicación geográfica;
- calidad de los servicios.

Así se identifican a las instalaciones de alojamiento como:

CLASE	CATEGORÍA
Hotel	Estrellas (1 a 5)
Apart-hotel	Estrellas (1 a 3)
Hostería o posada	Estrellas (1 a 3)
Motel	Estrellas (1 a 3)
Hostal	Estrellas (1 a 3)
Residencial	A, B, C
Albergues	A, B, C
Apart-cabañas	Estrellas (1 a 3)
Conjunto de casas/deptos	Sin determinación
Complejo turístico	Estrellas (1 a 3)
Complejo especializado	Superior, Primera, Estándar

Al igual que en el caso anterior, los parámetros para asignar las categorías no difieren en concepto a los utilizados por la Ley Nacional 18.828. Sin embargo, por ser una norma más moderna, los requisitos de tecnología están actualizados.

Al igual que otras provincias, Córdoba otorga franquicias impositivas, créditos y regímenes promocionales, que benefician únicamente a los establecimientos clasificados como hoteles de categoría cuatro y cinco estrellas.

TIERRA DEL FUEGO – DECRETO N° 477 – REGLAMENTARIO DE LA LEY N°65 (AÑO 1993)

Este Decreto actualiza la categorización y clasifica a los edificios para alojamientos turísticos en función a su infraestructura edilicia, a su clase y a su categoría, de la siguiente forma:

CLASE	CATEGORÍA
Hotel	Estrellas (1 a 5)
Motel	Estrellas (1 a 3)
Hostería	Estrellas (1 a 3)
Cabaña	Estrellas (1 a 3)
Apart-hotel	Estrellas (1 a 3)
Hospedaje	Clase única
Cama y desayuno	Clase única
Albergue turístico	Clase única
Camping	Clase única

Para ubicar a una instalación turística en una de estas clases, el Decreto utiliza como parámetros la cantidad de habitaciones o plazas, la ubicación con respecto al radio urbano, las características edilicias y el fin turístico de las personas alojadas. De esta forma, Tierra del Fuego añade ítems que permite una clasificación más acorde a la oferta turística que la Ley Nacional 18.828.

Los parámetros para asignar las categorías no difieren en concepto a los utilizados por la Ley Nacional 18.828. Es decir, para cada categoría se requieren mínimos en cuanto a: capacidad de alojamiento; dimensiones de habitaciones, baños y salones y

equipamiento de las mismas (con tecnología actualizada a servicios de fax e internet); servicios de gastronomía, lavandería y similares.

Entre todos los requisitos de clasificación y categorización del Decreto N° 477, Reglamentario de la Ley N°65 de la Provincia de Tierra del Fuego, podemos identificar como relacionados con prácticas de RSE a los siguientes:

- Para clasificación en hostería: reunir características de diseño arquitectónico adecuadas al medio natural.
- Para categorización de cabañas:
  - cada unidad deberá contar con un espacio parquizado de una vez su superficie real, no correspondiendo éste a estacionamiento;
  - por cada unidad deberá existir un equipo extinguidor eficiente contra incendios, debiendo el personal del establecimiento tener conocimiento del manejo del mismo (otras reglamentaciones requieren únicamente la existencia de extinguidores);
  - poseer servicio diario de recolección de residuos (también aplicable a Apart-hoteles);
  - la escalera, en caso de acceder a una planta recorrible deberá tener una pendiente máxima de 60 grados y un ancho de 0,70m (también aplicable a Apart-hoteles);

#### SALTA – ORDENANZA N° 12.366 C.D. (AÑO 2004)

Esta ordenanza agrupa a los establecimientos de alojamiento turísticos por Tipo. Cada Tipo está determinado por las características distintivas de la infraestructura y de los servicios que presta el establecimiento, quedando listados de la siguiente forma:

TIPO	CATEGORÍA
1. Hotel	Estrellas (1 a 5)
2. Apart hotel	Estrellas (1 a 5)
3. Bed & Breakfast	Llaves (1 a 3)

4. Albergue	Llaves (1 a 3)
5. Dptos. Turísticos	Llaves (1 a 3)
6. Camping	Llaves (1 a 3)

Como novedad a nivel nacional, la ciudad de Salta otorga determinadas Especialización y Modalidad como criterios complementarios de identificación. Esto es de carácter voluntario para el usuario.

La Especialización es la capacidad demostrada por un establecimiento para ofrecer servicios e infraestructura que permitan satisfacer demandas determinadas. La norma enumera los siguientes segmentos de especialización: Congresos y Convenciones, Deportes, Naturaleza, Ecológico, Agroturismo, Salud o Spa, Termal, Casino, y Resort.

La Modalidad refiere a las características de ubicación, diseño arquitectónico y servicios prestados. Se enumeran las siguientes modalidades: Motel, Hostería, Cabañas, y Bungalows.

### INCORPORACIÓN DE NORMAS DE RSE

A continuación, identificaremos qué tipo de prácticas de RSE han sido contempladas por los legisladores nacionales, provinciales y municipales, según cada una de las normas analizadas anteriormente.

#### **Ley Nacional N° 18.828**

Entre todos los requisitos de clasificación y categorización de la Ley Nacional N° 18.828 y el Decreto N° 1.818, podemos identificar como relacionados con prácticas de RSE a los siguientes:

- Aislamientos acústicos en áreas comunes.
- Personal bilingüe en recepción y salón comedor (cuatro y cinco estrellas).

- Proporción mínima de habitaciones con vista el exterior (cinco estrellas).
- Disminución en los requerimientos de superficies mínimas para las construcciones antisísmicas.

## Tierra del Fuego

Entre los conceptos y requisitos que menciona el Decreto N° 1359, los siguientes contemplan prácticas que pueden ser identificadas como socialmente responsables:

- Para ser clasificado como Hostería, un establecimiento debe estar localizado en edificios de valor arquitectónico, histórico-patrimonial, que cuenten con condiciones de habitabilidad y confort adecuadas para la prestación del servicio de alojamiento.
- Para ser clasificado como Complejo Especializado, un establecimiento debe estar ubicado en áreas rurales o prestar servicios complementarios ajenos al de alojamiento. El decreto ejemplifica mencionando al Turismo Rural y al Turismo Salud. Las categorías correspondientes se asignarán de acuerdo a las características del sistema constructivo (materiales utilizados, alturas, formas y colores), del entorno (accesibilidad, topografía, clima, vegetación, medio ambiente), del diseño (escala, visuales, y valores paisajísticos y ambientales), conjuntamente con la evaluación de la envergadura de los servicios integrados, su complejidad, especialización, equipamiento y asistencia profesional, programas de actividades propuestos, y la compatibilidad funcional entre ambos servicios.
- Todos los establecimientos deben contar con sistema de tratamiento de efluentes que garanticen la preservación y protección de los recursos naturales del lugar.

## Salta

Entre los artículos de la Ordenanza N° 12.366 encontramos prácticas avanzadas específicas de RSE, que hacen que esta norma sea distintiva a nivel nacional. A saber:

- Las especializaciones de Naturaleza, Ecológico, y Agroturismo, son asignadas a establecimientos turísticos ubicados en entornos armoniosos que reciban turistas que deseen conocer o investigar el marco natural y participar en programas de actividades relacionadas con su disfrute.
- Las modalidades de Hostería y de Cabañas requieren que el diseño sea adecuado a las características arquitectónicas regionales y que la zona parqueada tenga una superficie abundante.
- Los establecimientos que obtengan una Certificación de Calidad ISO 9001-2000, podrán eximirse de deficiencias dimensionales hasta un 20% menores a las requeridas para cada categoría.
- La publicidad de los establecimientos debe ser veraz y objetiva, con información clara sobre las características de los servicios.
- Los pasajeros serán responsables por el uso correcto de las instalaciones del establecimiento y responderán por pérdidas o deterioros.
- Los establecimientos poseerán un sistema de reclamos para subsanar daños eventuales a huéspedes.
- Los establecimientos deberán cumplir con normas de seguridad, tratamiento de efluentes cloacales y residuos sólidos, y conservación de espacios verdes, entre otras.

## CAPÍTULO III – DESARROLLO DE RSE EN HOTELES

Nos propusimos identificar los hoteles que en Argentina desarrollan prácticas de RSE. Para cumplimentar este objetivo, leímos publicaciones de la industria del turismo, realizamos una consulta telefónica al IARSE y enviamos una encuesta (ver Anexo “B”) por medio de Destino Argentina<sup>21</sup> a cinco de los hoteles más destacados del país. En cuanto a esta última, un sólo hotel completó la encuesta, otro hotel se negó a contestarla argumentando que tal información es de carácter confidencial, mientras que los restantes hoteles no respondieron.

Descubrimos que el desarrollo de RSE en la hotelería argentina es prácticamente inexistente. Dos circunstancias justifican esta apreciación: por un lado, que la negación a completar la encuesta es consecuencia del desconocimiento de las normas de RSE (que incluyen entre las más importantes la de la publicidad de prácticas financieras y operativas), y, por el otro, que la falta de respuesta es en sí misma una desconsideración a las normas de RSE.

Los casos más relevantes que pudimos identificar son los siguientes: Hilton Buenos Aires, Sofitel Buenos Aires, Llao Llao Hotel & Resort Golf-Spa, y El Castillo Hotel Resort Spa, los cuales pasamos a analizar de acuerdo de acuerdo con el Manual de Primeros Pasos en RSE del IARSE mencionado anteriormente.

### HILTON BUENOS AIRES<sup>22</sup>

Está ubicado en el área de Puerto Madero y posee las instalaciones para congresos y eventos más grandes de la ciudad<sup>23</sup>. Este hotel desarrolla prácticas de RSE que

---

<sup>21</sup> Destino Argentina es una organización cuya visión es la de “ser un espacio que agrupe a los actores privados que están comprometidos con el desarrollo del turismo en y hacia Argentina, integrando a todos aquellos que con su esfuerzo y participación, trabajando de manera responsable, ética y profesional, hacen posible una industria turística con destinos sustentables, empresas competitivas y turistas satisfechos”. [www.destinoargentina.com.ar](http://www.destinoargentina.com.ar)

<sup>22</sup> Información provista por el IARSE

<sup>23</sup> [www1.hilton.com:80/en\\_US/hi/hotel/BUEHIHI-Hilton-Buenos-Aires/index.do](http://www1.hilton.com:80/en_US/hi/hotel/BUEHIHI-Hilton-Buenos-Aires/index.do)

pueden enmarcarse dentro del ítem *Comunidad* del Manual de Primeros Pasos en RSE del IARSE.

### ***Comunidad***

*Compromiso con la comunidad y educación:* en 2007, por sexto año consecutivo el hotel lanzó su campaña de RSE, trabajando junto a la Fundación Crear Vale la Pena, institución sin fines de lucro que tiene como misión colaborar en la integración social de jóvenes de bajos recursos, a través de actividades artísticas y comunitarias. La campaña se llevará a cabo con aportes voluntarios de huéspedes, proveedores y personal del Hotel. Anteriormente, este hotel trabajó junto a instituciones como CILSA (fundación que colabora con niños con capacidades especiales), FUCA (permitió donar tres equipos médicos de alta complejidad que permiten la detección temprana del cáncer de mama), APAER (colaboró en la superación de las falencias edilicias de escuelas rurales en las provincias de Jujuy, Corrientes y Córdoba), Fundación Natalí Dafne Flexer, Fundación Hacer Lugar, APSA, ASDRA y la Fundación Hospital de Pediatría “Profesor Dr. Juan P. Garrahan”, Fundación Faidela de la provincia de Córdoba (tiene como misión mejorar las condiciones de vida de personas de la tercera edad socialmente excluidas).

### **SOFITEL BUENOS AIRES (GRUPO ACCOR)<sup>24</sup>**

Ubicado en el barrio de Retiro, fue inaugurado en diciembre de 2002, luego de recuperar y revalorar un edificio de viviendas originario de 1929<sup>25</sup>. El Grupo Accor desarrolla prácticas de RSE que pueden enmarcarse dentro de los ítems *Medio Ambiente* y *Comunidad* del Manual de Primeros Pasos en RSE del IARSE.

### ***Medio Ambiente***

*Minimización de residuos:* se realiza la separación de envases de cartón o papel, aluminio, plástico, cartuchos de impresora y pilas; lo que se obtiene por la

---

<sup>24</sup> Adaptado de la nota periodística realizada por la revista “Hoteles, Business & Leisure”, Mayo/Junio 2007, pág. 32

<sup>25</sup> [www.sofitelbuenosaires.com.ar](http://www.sofitelbuenosaires.com.ar)



venta de material reciclado se destina a donaciones. Se emplean papel reciclado y vasos descartables en las oficinas y cada hotel del grupo tiene el compromiso anual de plantar un árbol nativo de la región. Además, se efectúa la recolección de aceites que se convierten en combustible.

*Uso eficiente de la energía y del agua:* existe una política de sensibilización y formación de clientes y colaboradores, reducción del uso de insecticidas, herbicidas y fungicidas, y una política de compras de productos ecotiquetados y abonos orgánicos. También se realiza el control de emisión de gases y la racionalización del uso de energía eléctrica.

### **Comunidad**

*Compromiso con la comunidad:* el grupo Accor promueve a nivel mundial el desarrollo sustentable mediante su *Earth Guest Program*. Este programa busca preservar el medio ambiente y transmitir a la comunidad un sentimiento de responsabilidad ecológica.

### LLAO LLAO HOTEL & RESORT, GOLF – SPA<sup>26</sup> (Río Negro)

Está ubicado en una pequeña colina entre los lagos Nahuel Huapi y Moreno. Fue construido en 1940 y renovado totalmente en 1993<sup>27</sup>. Este hotel desarrolla prácticas de RSE que pueden enmarcarse dentro del ítem *Mercado* del Manual de Primeros Pasos en RSE del IARSE.

### **Mercado**

*Productos y servicios:* en todos los ambientes se privilegian los materiales nobles (por ejemplo, se restauraron los troncos de ciprés con piedra verde regional). Cuenta con habitaciones y ambientes calefaccionados con hogar a leña. El edificio se ha incorporado armoniosamente al entorno con ventanales muy amplios y detalles arquitectónicos que lo unen a la cancha de golf, cerros, bosques y lagos. Las actividades incluidas en las tarifas tienen orientaciones ecológicas, culturales y

---

<sup>26</sup> Adaptado de la información provista por Andrea Hernández del Departamento Comercial del Llao Llao Hotel & Resort Golf-Spa.

<sup>27</sup> [www.llaollao.com.ar](http://www.llaollao.com.ar)

deportivas. Los turistas argentinos pueden beneficiarse con programas promocionales. El hotel realiza acciones publicitarias en conjunto con grupos de empresas de turismo que hacen incapié en la belleza del entorno y la cultura regional<sup>28</sup>.

### EL CASTILLO HOTEL RESORT SPA (Córdoba)

El edificio fue originalmente el casco de una estancia en 1870. Tomó la estructura de castillo en 1930 y durante las últimas tres décadas se utilizó como colonia de vacaciones sindical. Luego de cuatro años de restauración, fue inaugurado en 2004. Es el único hotel del país que cumple con todos los requisitos de la Asociación Internacional de Ecoturismo mencionada anteriormente, y desarrolla prácticas de RSE que pueden enmarcarse dentro de los ítems *Cómo comenzar*, *Medio Ambiente*, *Ambiente de trabajo*, *Comunidad y Mercado* del Manual de Primeros Pasos en RSE del IARSE:

#### ***Cómo comenzar***

*Visión:* Convertirse en un ícono internacional de Ecoturismo, protegiendo y realizando la cultura de la región.

*Misión:* Brindar servicios que permitan a los huéspedes el desarrollo de las capacidades intelectuales, artísticas, deportivas e interpersonales mediante la aplicación de técnicas no ortodoxas.<sup>29</sup>

#### ***Medio Ambiente***

*Política de operaciones y minimización de residuos:* sistema de aprovisionamiento total *Just In Time*<sup>30</sup>. Cuando existieron muebles en desuso, éstos se donaron a instituciones educativas locales.

---

<sup>28</sup> [www.thebestofpatagonia.com](http://www.thebestofpatagonia.com)

<sup>29</sup> [www.elcastillohotel.com.ar](http://www.elcastillohotel.com.ar)

<sup>30</sup> Sistema implementado inicialmente por Toyota en los comienzos de la década del '50 (Alfasi y Portugali, *Planning Just-In-Time versus planning Just-In-Case*. Cities, Vol. 21, No. 1, p. 29–39, 2004, Elsevier Ltd.). Básicamente, mediante un complejo sistema operativo y convenios especiales con proveedores, se logra prescindir del stock.

*Uso eficiente de la energía y del agua:* iluminación por energía solar, split frío/calor independientes con gas ecológico 12 SEER, transmisión de datos en forma inalámbrica.

*Proyecto ecológico:* la restauración del edificio, originario de 1870, se llevó a cabo dejando intacta la estructura.

### ***Ambiente de trabajo***

*Entrenamiento, capacitación, desarrollo profesional:* convenio de trabajo especial, mediante el cual el personal permanente disminuye su jornada a 6 horas únicamente cuando la ocupación es del 0%. Se realizan reuniones semestrales con los responsables de área, para compartir información financiera interna.

*Delegación de la autoridad:* posee una organización chata, con sus 50 empleados ubicados en 3 niveles jerárquicos.

*Remuneración e incentivos:* desde su inauguración, el 70% del personal fue contratado en forma permanente.

*Salud, seguridad, bienestar:* se organizan actividades deportivas semanales con el personal y sus familiares. Existe un programa de capacitación continua para la totalidad del personal en áreas tales como economía del hogar, nociones del derecho civil, dinámica de grupos, yoga, artes plásticas y música.

### ***Comunidad***

*Compromiso con la comunidad:* la totalidad del personal es local. La experiencia o educación en hotelería no son requisitos indispensables para ocupar ningún puesto de trabajo.

*Educación:* se presta apoyo activo en trabajos académicos a estudiantes de todos los niveles educativos que así lo soliciten.

### ***Mercado***

*Productos y servicios:* se ofrece tecnología útil que no dañe el medioambiente (se evita la tecnología que obstaculiza el descanso y la intimidad de los huéspedes, tales como televisores y frigobares en las habitaciones, y los teléfonos se utilizan para comunicaciones internas exclusivamente). Se desarrolló una huerta orgánica propia

para la provisión de alimentos. En todos los ambientes se privilegian los materiales nobles (por ejemplo, los pisos de parquet, los roperos, las aberturas y los *secreters* son encerados, los trabajos de herrería son artesanales, se utilizan solamente esencias naturales para perfumar).

## CAPÍTULO IV – BENEFICIOS OBTENIDOS POR HOTELES QUE CUMPLEN CON LAS NORMAS DE RSE

En este apartado trataremos de identificar los beneficios o, en caso de existir, los perjuicios que obtienen los hoteles que se gestionan mediante prácticas de RSE.

Para identificar los posibles beneficios utilizaremos el listado presentado anteriormente dentro del primer capítulo, en el apartado de “Ventajas y razones de aplicar prácticas de RSE”.

- **Reducción de costos operativos**

El sistema *Just In Time* que aplica El Castillo Hotel, necesario para mantener el servicio de comida orgánica, otorga beneficios relacionados con el mínimo costo del no mantenimiento de *stock*.

- **Fortalecimiento de la imagen de marca y reputación**

Este es el beneficio más claro obtenido por los tres hoteles analizados.

- **Aumento de la lealtad de los consumidores e incremento de las ventas**

Interpretamos que los huéspedes del Hilton, del Sofitel y del Llao Llao aprecian de inmediato el compromiso con la comunidad, la protección del medio ambiente y el producto ecológico, respectivamente, ya que tales prácticas son valoradas desde hace años en diversos ámbitos de nuestra comunidad.

Por su parte, los huéspedes de El Castillo necesitan recibir información detallada sobre la trascendencia de su orientación ecoturista, ya que el significado del vocablo “ecoturismo” es casi desconocido en Argentina. Consideramos que el marcado desarrollo de normas de RSE está relacionado positivamente con el alto porcentaje de visitas que tiene el hotel.

- **Mejora de la capacidad de retener y contratar a los mejores empleados y Desarrollo de la cultura organizacional**

Pensamos que estos beneficios se producen por una consecuencia análoga a la descrita en el punto anterior. Además, como se describió previamente, el personal de El Castillo cuenta con un tipo de contrato de trabajo que

incrementa su estabilidad laboral y una gestión que favorece a su crecimiento personal.

En ningún caso hemos podido identificar beneficios relacionados a **mejora en el desempeño financiero, incremento de la productividad y calidad, o generación de negocios**. Finalmente, en el último punto de este capítulo veremos que lo que en su apartado se consignó como beneficio de **favorecimiento del acceso al capital** puede tornarse en realidad en un perjuicio.

En cuanto a la legislación argentina, existen casos contrapuestos: la ley puede tanto beneficiar como perjudicar a hoteles que desarrollan RSE. Veamos a continuación tres ejemplos:

- La ley previamente analizada de la ciudad de Salta otorga beneficios tales como poder eximirse de deficiencias dimensionales a las requeridas para cada categoría, o poder ofrecer una certificación oficial de alojamiento turístico especializado (naturaleza, ecológico, agroturismo), cualquier sea el tipo de establecimiento.
- Por su parte, las leyes de Tierra del Fuego y Córdoba, no contemplan la existencia de un establecimiento de tipo hotel con orientación ecoturista; por lo que imposibilita a cualquier hotel que practique ciertas normas de RSE (por ejemplo, no disponer de TV en las habitaciones) categorizar como 4 o 5 estrellas. De esta forma, además del daño en su imagen de marca, un hotel ecoturista al que no se le otorgue máxima categoría quedará imposibilitado de participar en alianzas internacionales de hoteles ecoturistas de alta calidad.
- Al igual que normas similares de otras provincias, la Ley 7.232 de promoción y desarrollo turístico de la provincia de Córdoba otorga porcentajes y duraciones máximos en exenciones en el pago del impuesto sobre los ingresos brutos, del impuesto inmobiliario y del impuesto a los sellos, a los hoteles categorizados como 4 o 5 estrellas ubicados en cualquier zona de la provincia<sup>31</sup>. Según vimos anteriormente al analizar la ley de categorización hotelera, un hotel ecoturista que no posea televisores ni frigobares en las

---

<sup>31</sup> Información proporcionada por Memorandum del Estudio Rodríguez & Asociados.

habitaciones conseguirá una categorización máxima de 2 estrellas, aunque cumpla con el resto de los requisitos exigidos para la categoría de 5 estrellas. Consecuentemente, tal hotel quedará fuera del beneficio mencionado.

## CONCLUSIONES

A lo largo de este trabajo procuramos dar respuesta a los interrogantes planteados en la introducción: ¿Existen hoteles que desarrollen prácticas socialmente responsables en Argentina? En caso de existir, ¿obtienen algún tipo de respaldo legal? ¿Existe motivación desde la normativa legal para que los hoteles sean socialmente responsables?

Para responder a estos interrogantes, en primera instancia presentamos el concepto de Responsabilidad Social Empresaria y su aplicación dentro de la industria del turismo (bajo el nombre de Ecoturismo); en segundo lugar, realizamos una descripción de las normas legales que rigen la hotelería en Argentina; a continuación, identificamos hoteles que desarrollan prácticas ecoturistas en el país; y, finalmente, detallamos los beneficios o perjuicios que esos hoteles pueden obtener.

Las investigaciones realizadas nos llevan a concluir que en Argentina son pocos los hoteles que desarrollan prácticas de RSE y son casi inexistentes los ítems legales que contemplan tales prácticas. Además, las normas legales no motivan a los hoteles a ser socialmente responsables, e incluso, en determinados casos, esas normas perjudican directamente a los hoteles que practican la RSE.

Otra conclusión interesante es que en Argentina se evidencia que tanto quienes legislan para la industria del turismo como quienes trabajan en la hotelería (su principal institución), muestran un escaso reconocimiento conceptual de la RSE y, más específicamente, del Ecoturismo.

Frente a la situación planteada, pensamos que es fundamental la difusión de las normas de RSE en general y del Ecoturismo en particular. Esta difusión tenderá a posibilitar la incorporación gradual de los conceptos referidos en los agentes realacionados al turismo, y gradualmente irá produciendo un cambio que permita la justa valoración de los emprendimientos que contemplan tales conceptos. A su vez, este cambio generará las modificaciones y actualizaciones en las leyes que regulan la



actividad turística en Argentina, las que necesariamente deberán incentivar el desarrollo de las prácticas de RSE y respaldar a quienes las implementaran con anterioridad.

De esta manera, el marco legal presentaría el beneficio directo de contar con una industria turística más valiosa, en línea con la motivación mundial que guía a las organizaciones hacia la responsabilidad social.

## BIBLIOGRAFÍA

ALFASI, Nurit y PORTUGALI Juval. *Planning Just-in-Time versus planning Just-in-Case*, Cities, Vol. 21, No. 1, p. 29-30, 2004. Gran Bretaña: Elsevier, 2004.

“Algunas definiciones de Responsabilidad Social Empresaria”, Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria, documento editado en internet, sección Publicaciones del Iarse, Octubre 2006

[http://iarse.org/new\\_site/site/index.php?put=descargas&id\\_cat=2](http://iarse.org/new_site/site/index.php?put=descargas&id_cat=2), consultada en enero y febrero de 2007.

Argentina. Decreto N° 1.359, de 2000, reglamentario de la Ley Provincial de Alojamientos Turísticos de Córdoba N° 6.483.

Argentina. Decreto N° 1.818, de 1976, reglamentario de la Ley Nacional de Alojamientos Turísticos N° 18.828.

Argentina. Decreto Provincial de Tierra del Fuego N° 477, de 2001 reglamentario de la Ley Provincial N° 65.

Argentina. Ley Provincial de Turismo de Salta N° 7.045, de 1999.

Banco de Buenas Prácticas, del Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria, <http://www.buenaspracticashbank.com.ar/site/>, consultado en febrero de 2007.

“Casos Internacionales y Nacionales”, Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria, documento editado en internet, sección Publicaciones del Iarse, Octubre 2006 [http://iarse.org/new\\_site/site/index.php?put=descargas&id\\_cat=2](http://iarse.org/new_site/site/index.php?put=descargas&id_cat=2), consultada en enero y febrero de 2007.

“Código Ético Mundial para el Turismo”, Organización Mundial del Turismo, Resolución adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, Diciembre de 2001, documento editado en internet [http://www.unwto.org/code\\_ethics/pdf/languages/Codigo%20Etico%20Espl.pdf](http://www.unwto.org/code_ethics/pdf/languages/Codigo%20Etico%20Espl.pdf), consultado en diciembre de 2006.

Código R, Portal de Las Responsabilidades y el Desarrollo Sustentable. <http://www.codigor.org>, consultado en abril de 2007.

“Indicadores de Responsabilidad Social Empresaria para Grandes Empresas 2004/2005”, Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria, documento editado en internet, sección Publicaciones del Iarse, Octubre 2006

[http://iarse.org/new\\_site/site/index.php?put=descargas&id\\_cat=2](http://iarse.org/new_site/site/index.php?put=descargas&id_cat=2), consultada en enero y febrero de 2007.

“Manual de Primeros Pasos en RSE”, Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria, documento editado en internet, sección Publicaciones del Iarse, Octubre 2006 [http://iarse.org/new\\_site/site/index.php?put=descargas&id\\_cat=2](http://iarse.org/new_site/site/index.php?put=descargas&id_cat=2), consultada en enero y febrero de 2007.

MONTUSCHI, Luisa. *Ética, economía y negocios. Consideraciones respecto de la responsabilidad social de las empresas*, documento de trabajo, Universidad del CEMA, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Septiembre 2003.

MURO, Ana. *Responsabilidad Social Corporativa en Argentina*, documento de trabajo, Instituto de Estudios para el Management Ambiental, del Instituto de Estudios para la Excelencia Competitiva, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 2003.

“Reflexiones latinoamericanas sobre RSE”, Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria, documento editado en internet, sección Publicaciones del Iarse, Octubre 2006 [http://iarse.org/new\\_site/site/index.php?put=descargas&id\\_cat=2](http://iarse.org/new_site/site/index.php?put=descargas&id_cat=2), consultada en enero y febrero de 2007.

ROITSTEIN, Florencia. *La responsabilidad social empresarial en la Argentina*. Documento de trabajo de la Dirección de Investigación, versión preliminar, Instituto Universitario IDEA, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Mayo 2003.

SAMMARCHI, Marta. *Situación actual del turismo en la Argentina*, Cuadernos de Turismo, 8, 129-144, Universidad del Salvador, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Septiembre 2001

ZICARI, Adrián. *Responsabilidad social empresaria. Una visión financiera*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Edicon, 2007

## ANEXO A – OTRAS DEFINICIONES DE RSE

CSR Europe: “La Responsabilidad Social Corporativa gira en torno a conductas esenciales de las empresas y la responsabilidad por su impacto total en las sociedades en las cuales opera. La Responsabilidad Social Corporativa no constituye una opción adicional ni un acto de filantropía. Una empresa socialmente responsable es aquella que lleva adelante un negocio rentable, teniendo en cuenta todos los efectos ambientales, sociales y económicos – positivos y negativos – que genera en la sociedad”.

Centro Empresarial de Inversión Social, Panamá: “De acuerdo a Baltazar Caravedo, entendemos por RSE una filosofía corporativa adoptada por la alta dirección de la empresa para actuar en beneficio de sus propios trabajadores, sus familias y el entorno social en las zonas de influencia de las empresas. En otras palabras, es una perspectiva que no se limita a satisfacer al consumidor, sino que se preocupa por el bienestar de la comunidad con la que se involucra”.

Fundación Empresa y Sociedad, España: “La empresa del futuro no podrá limitarse a ser una mera explotación económica en el sentido tradicional del concepto. Adquirirá un mayor protagonismo en la sociedad en tanto que sea socialmente responsable, lo cual incorpora aspectos como que sus productos y servicios sean aceptados por los ciudadanos, cumple estrictamente la normativa vigente, sus directivos tengan un comportamiento ético intachable, conceda una importancia adecuada a la relación con sus empleados, sea respetuosa con el medio ambiente o apoye a las personas más desfavorecidas de las comunidades en las que opera”.

Acao Empresarial para Cidadania, Brasil: “Es la gestión con objetivos y compromisos que sobrepasan el ámbito de supervivencia del propio negocio, ampliándose hacia el ejercicio del papel de agente coresponsable del desarrollo social, político y económico de su ambiente; de la práctica de acciones asociadas a una mejora de la calidad de vida, a una ética en las relaciones y al ejercicio de la ciudadanía, tanto en la empresa como en el ambiente externo”.

The Center for Corporate Citizenship at Boston College, Estados Unidos: “Ciudadanía corporativa hace referencia a la manera en que la empresa integra valores sociales básicos con sus prácticas comerciales, operaciones y políticas cotidianas. Una empresa que adhiere al principio de la ciudadanía corporativa entiende que su propio éxito está entrelazado con la salud de la sociedad y el bienestar general”.

Centro para la acción de la Responsabilidad Social Empresaria (CentraRSE): “La RSE no es filantropía, no son acciones sociales independientes, y no son obligaciones ni imposiciones a las empresas. La RSE, más bien, es una estrategia o una forma de actuar de la empresa en su interrelación con todos los actores que la rodean y que se convierte en una ventaja competitiva”.

## ANEXO B – ENCUESTA DE RSE A HOTELES

### LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA EN LA HOTELERÍA ARGENTINA

La Responsabilidad Social Empresaria (desde ahora utilizaremos sus siglas RSE para referirnos a ella) es un concepto en desarrollo que evoluciona según las características culturales que cada ámbito geográfico en que se aplica, o, en otras palabras, según las definiciones que las distintas organizaciones que investigan sobre RSE han asignado a la relación entre empresa y sociedad. Es por ello que, por el momento, no existe una definición única aceptada universalmente.

Forum EMPRESA, Foro de la Empresa y la Responsabilidad Social en las Américas: “Aunque no existe una definición única de la RSE, ésta generalmente se refiere a una visión de los negocios que incorpora el respeto por los valores éticos, las personas, las comunidades y el medio ambiente.

La RSE es vista como un amplio set de políticas, prácticas y programas integrados en la operación empresarial que soportan el proceso de toma de decisiones y son premiados por la administración”.

Siguiendo el listado de ítems de RSE que presenta el Instituto Argentino de RSE, le solicito marque con una cruz las áreas sobre las cuales su hotel ha desarrollado normas de RSE. Por ejemplo, si el edificio cuenta con fuente de energía solar o vertiente propia de agua mineral, marque con una cruz en “Uso eficiente de la energía y del agua”.

- Medio Ambiente
  - Política de operaciones
  - Minimización de residuos
  - Prevención de la polución
  - Uso eficiente de la energía y del agua
  - Proyecto ecológico
- Ambiente de trabajo
  - Diversidad
  - Acoso sexual
  - Entrenamiento, capacitación, desarrollo profesional
  - Delegación de la autoridad
  - Remuneración e incentivos
  - Reducción de estructura y despidos
  - Equilibrio entre trabajo y familia
  - Salud, seguridad, bienestar
- Comunidad
  - Global
  - Trabajo voluntario
  - Compromiso con la comunidad
  - Educación
  - Otros proyectos comunitarios
- Mercado
  - Productos y servicios
  - Otras ideas
- Derechos humanos

Si desea realizar comentarios específicos sobre las prácticas de RSE que su empresa realiza, hágalo por favor a continuación.