

# **INFORME FINAL**

## **PROYECTO DE INVESTIGACION**

**“HOTELERÍA SUSTENTABLE EN LA CIUDAD DE  
TRELEW, PROVINCIA DE CHUBUT, REPÚBLICA  
ARGENTINA”**

**DIRECTORA: Mg. Patricia Kent**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**“HOTELERÍA SUSTENTABLE EN LA CIUDAD DE TRELEW, PROVINCIA DE  
CHUBUT, REPÚBLICA ARGENTINA”**

**INFORME FINAL**

**Directora: Mg. Patricia Kent**

Master en Ecoauditorías y Planificación Empresarial del Medio Ambiente – Lic. en Administración

**Co-Directora: Mg. María Elena Sendín**

Master en Evaluación de Impacto Ambiental – Lic. en Matemática Aplicada con orientación Estadística e Investigación Operativa

**Unidad Ejecutora:**

- Denadei, Marcela - Técnica Universitaria en Administración Ambiental
- Gómez, Ana María – Esp. en Docencia Universitaria - Licenciada en Geografía
- Tocchetti, Yanina – Esp. en Planificación y Gestión de RRHH - Lic. en Administración
- Trifaró, Nora – Master en Marketing y Dirección Comercial - Lic. en Administración
- Gutierrez Azparren, Mariano – Abogado
- Hildemann, Nadia – Márketing de Servicios - Lic. en Turismo

**Aprobación del H.C.S.:**

**Fecha:** 06/04/2006 **Resolución "C.S."Nro.:** 026/06

**Duración:** 36 meses. **Finalización:** 31/12/2008

**Prórrogas otorgadas:** Ninguna

### **1) OBJETIVOS GENERAL**

Proponer un sistema de administración, aplicable a los establecimientos hoteleros de la ciudad de Trelew, que viabilice su gestión en el marco del Desarrollo Sustentable.

#### **Objetivos Específicos**

- Relevar y analizar los sistemas de administración vigentes en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Trelew, evaluando su impacto sociocultural, económico y ambiental.
- Diseñar un sistema de administración sustentable para los establecimientos hoteleros de la ciudad de Trelew
- Transferir conocimientos, herramientas y habilidades administrativas sustentables a los actores sociales vinculados con el sector hotelería de la ciudad de Trelew

### **2) METAS PROPUESTAS**

- Elaborar el diagnóstico de los sistemas de administración vigentes en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Trelew, identificando los impactos socioculturales, económicos y ambientales generados por las actividades desarrolladas.
- Procesar, analizar y evaluar la información diagnóstica.
- Diseñar un sistema de administración sustentable aplicable a los establecimientos hoteleros alcanzados por la investigación.
- Concientizar y capacitar a los recursos humanos vinculados con las organizaciones en estudio, sobre la necesidad de modificar pautas de comportamiento e implementar tecnologías administrativas, tendientes a operar bajo normativas internacionales sustentables.

### **3) METODOLOGIA UTILIZADA**

Esta investigación se planteó desde su concepción, como un proyecto de desarrollo de una herramienta de administración ambiental aplicada.

A efectos de posibilitar la implementación de la propuesta, por parte de las empresas interesadas, se contempló el encuadre a la legislación vigente aplicable, de jurisdicción nacional, provincial y municipal.

Tendiendo al cumplimiento de los objetivos propuestos, el trabajo se implementó a través de diversos mecanismos con el fin de proporcionar un enfoque moderno, adecuado a la conceptualización teórica y al uso de instrumentos prácticos referidos a la realidad local y regional. Se consideró de fundamental importancia la participación activa de los distintos actores sociales vinculados con la temática, aspirando a que el producto final se constituya en una guía que oriente su accionar hacia la adopción de decisiones sustentables.

La formación interdisciplinaria de la unidad ejecutora del proyecto proporcionó los aportes requeridos para abordar las distintas etapas del trabajo.

Para la consecución de las metas establecidas se aplicaron diversos métodos y técnicas, entre ellos:

- Observación "in situ" para el reconocimiento de los sitios.
- Observación directa para el relevamiento de información y procedimientos.
- Recopilación, revisión y análisis de material bibliográfico, documental, normativo y legal.
- Diseño, administración y procesamiento de encuestas.
- Entrevistas personales.
- Análisis estadísticos.
- Sistematización, procesamiento, análisis y evaluación de datos e información.
- Redacción de informes.

#### 4) RESULTADOS Y CONCLUSIONES

En la presentación del proyecto nos planteamos el desafío de investigar los sistemas de administración vigentes en los hoteles de la ciudad de Trelew y evaluar su impacto sociocultural, económico y ambiental en la comunidad; sosteniendo que están en condiciones de aplicar tecnologías de administración que les permitan alcanzar niveles de eco eficiencia.

Sabíamos que los establecimientos hoteleros constituyen uno de los eslabones de la cadena de valor de la actividad comercial y de servicios de la ciudad.

Entendíamos que el hotel, como prestador de servicios, tiene relación directa con el ambiente a través del consumo de recursos y la generación de residuos provocados por sus actividades, pudiendo mejorar su desempeño socio ambiental con un enfoque gerencial que les posibilite el logro de una óptima relación entre rentabilidad económica y performance ecológica.

Nuestra hipótesis consistió en afirmar que “las organizaciones objeto de estudio están en condiciones de aplicar tecnologías de administración que las conduzcan al aumento de su eficiencia en el marco del Desarrollo Sustentable, asumiendo su responsabilidad socio ambiental”.

Nos propusimos diseñar un sistema de administración para los establecimientos hoteleros de la ciudad de Trelew, que viabilice su gestión sustentable.

El desarrollo del proyecto se ajustó a las pautas programadas, sin cambios significativos en la estrategia metodológica ni alteraciones de importancia en el cronograma previsto, habiendo sido superadas las dificultades operativas que se presentaron a lo largo de las distintas etapas, en las cuales se produjeron dos bajas (alumnas Chasco y Fioroni) y dos altas (Dr. Mariano Gutiérrez Azparren y Lic. Nadia Hildemann) en la composición de la unidad ejecutora.

Los avances y resultados de las acciones llevadas a cabo, fueron presentados en los diversos informes técnicos y documentos de apoyo, varios de los cuales han sido publicados en libros y revistas especializadas, o presentados en reuniones científicas, tanto nacionales como internacionales.

La preparación de distintos informes técnicos de circulación interna tuvo la finalidad de exponer los avances logrados a partir del diseño de un esquema conceptual que dio marco al diagnóstico de los sistemas de administración vigentes en los establecimientos hoteleros, posibilitando la definición de los ejes básicos del sistema a proponer en función de la identificación de los aspectos socioculturales, económicos y ambientales detectados a partir de la información obtenida en base a las entrevistas personales a los empresarios, al personal de los hoteles y a los huéspedes; a las reuniones con funcionarios públicos y representantes gremiales; a las visitas de reconocimiento y observación sobre el funcionamiento general de los distintos establecimientos; a la revisión de material bibliográfico y documental; y al análisis de la normativa y legislación vigente que regula la actividad.

Como aspectos significativos podemos destacar:

- El acercamiento a un sector económico, en principio reticente, logrando que comprendieran los objetivos propuestos y apoyaran las acciones necesarias para lograrlos.
- El contacto con funcionarios del sector público provincial y municipal, responsables de áreas directamente involucradas con la actividad objeto de estudio; y con representantes gremiales,
- La relación de los investigadores del proyecto con distintos grupos de trabajo vinculados a la temática, en particular con colegas de las Universidades Nacionales del Centro de la Provincia de Buenos Aires, de La Plata, de Misiones y de San Martín.
- Los aspectos vinculados a la formación de recursos humanos, que fueron trabajados desde la perspectiva de la profundización del diálogo interdisciplinario y el fortalecimiento institucional del equipo, teniendo en cuenta que la unidad ejecutora del proyecto estuvo constituida por profesionales y alumnos con diversa formación de base.
- El proceso de capacitación, basado en la participación de los miembros del equipo en los seminarios y talleres internos de debate y discusión, la asistencia a reuniones científicas; el cursado de carreras de posgrado relacionadas con la temática y el dictado seminarios y conferencias a cargo de los investigadores del proyecto.

Haber orientado la tarea con una metodología participativa, enriqueció nuestras conclusiones y nos permitió confirmar las premisas originales.

Al culminar nuestra labor, cuyos resultados hoy sometemos a consideración general, estamos en

condiciones de afirmar que “*optimizar la gestión de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Trelew en el marco del Desarrollo Turístico Sustentable requiere asumir la ineludible responsabilidad social de los distintos actores sociales involucrados*”.

Los resultados obtenidos nos habilitan a ratificar “*la viabilidad y necesidad del diseño e implementación de instrumentos de gestión sustentable aplicables a organizaciones como las que fueron abordadas en este trabajo*”, tal como se exponen como producto final de esta investigación, en la publicación: “*Algunas herramientas de Administración Sustentable para hoteles*”, actualmente en edición, cuya finalidad es la de convertirse en un material útil, accesible y práctico, para la gestión diaria de los hoteles.

Los miembros del equipo de investigación manifestamos nuestra satisfacción por la tarea desarrollada y los resultados logrados, agradeciendo sinceramente el apoyo y la participación de todos los actores convocados para hacerlo posible.

## 5) BIBLIOGRAFIA

### *Material bibliográfico*

1. Ahmed, I. "Operaciones y procesos hoteleros" Ed. Paraninfo, España, 2001.
2. Arcarons Simonos, R. "Administración, gestión y comercialización de pequeñas empresas hosteleras" Ed. Síntesis, España, 1995.
3. Azqueta Oyarzun, D. "Introducción a la economía ambiental" Editorial Mc Graw Hill, España, 2002.
4. Baez Casillas, S. "Hotelería" Ed. C.E.C.S.A., México, 2000.
5. Barragan del Río, L. "Hotelería" Grupo Editor Alfaomega, México, 2001.
6. Brailovsky, A. "Verde contra verde - La difícil relación entre economía y ecología" Grupo Editorial Norma, Argentina, 1992.
7. Conesa Fernández Vitora, V. "Auditorías medioambientales - Guía metodológica" Ed. Mundi Prensa, Madrid, España, 1995.
8. Conesa Fernández Vitora, V. "Guía metodológica para la evaluación del impacto ambiental" Ed. Mundi Prensa, Madrid, España, 1997.
9. Conesa Fernández Vitora, V. "Instrumentos de la gestión ambiental en la empresa" Ed. Mundi Prensa, España, 1996.
10. De La Torre, F. "Administración hotelera" Ed. Trillas, México, 1990.
11. D'Onofrio, P. "Mensajes para la gestión hotelera" Ediciones del Autor, 2005.
12. Dorado Juarez, J. "Organización y control de empresas en hostelería y turismo" Ed. Síntesis, España, 1996.
13. Fundación Patagonia Natural. Estudio de la demanda turística en las ciudades de la Costa Patagónica. Informe Técnico N°24, Pto. Madryn, Chubut, Argentina.
14. Fundación Patagonia Natural. Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable. Programa Buenas Prácticas en Hotelería (PBPH), Pto. Madryn, Chubut, Argentina, 2004.
15. Gallego, F. "Gestión de hoteles - Una nueva visión" Ed. Paraninfo, España, 2002.
16. Gallego, J. "Diccionario de hotelería" Ed. Paraninfo, España, 2004.
17. Gómez, A. M. "Turismo y Desarrollo local - Construcción y producción de valor" Revista: Anuario F.C.E. U.N.P.S.J.B., Trelew, Chubut, Argentina, 2004 - ISSN N° 950-763-044-9
18. Hunt, D. y Johnson, C. "Sistemas de gestión medioambiental" Ed. Mc Graw Hill, España, 1996.
19. Kent, P. "Administración ambiental: Un factor estratégico para el desarrollo del turismo. En Enfoques y estrategias para el desarrollo del turismo". Ed. UNPSJB, Trelew, Chubut, Argentina, 1994.
20. Kent, P. "Administración Sustentable", en "Principios Fundamentales para la Administración de Organizaciones" Ed. Pearson, Bs. As., Argentina, 2008.
21. Kent, P. "La gestión ambiental en la empresa". Ed. Buyatti, Argentina, 1999.
22. Kent, P. "Responsabilidad Social para el desarrollo sustentable", en "Principios Fundamentales para la Administración de Organizaciones" Ed. Pearson, Bs. As., Argentina, 2008.
23. Kliksberg, B. "Ética y desarrollo - La relación marginada". El Ateneo, Bs.As., 2002.
24. Kliksberg, B. "Hacia una economía con rostro humano". Ed. Fondo de Cultura Económica,

- Argentina, 2002.
25. Kliksberg, B. "Más ética, más desarrollo". Ed. Temas, Argentina, 2006.
  26. Kotler, P. y otros "Marketing para turismo" Ed. Pearson, Argentina, 2004.
  27. Kras, E. "El desarrollo sustentable y las empresas" Ed. Grupo Editorial Iberoamérica, México, 1994.
  28. Lattin "Administración moderna de hoteles" Ed. Trillas, México.
  29. Legislación Turística 3 – Hotelería. Ed. Turísticas, Argentina, 2004.
  30. Mancini, M., Pérez, A. y otros " Gestión estratégica de las PyMes hoteleras: ¿La excepción o la regla? Anuario de Estudios en Turismo, Año 4, Volumen III, Facultad de Turismo, Universidad Nacional de Comahue, Neuquén, Argentina, 2004.
  31. Milo Balanza, I. "Organización y control del alojamiento" Ed. Paraninfo, España, 2003.
  32. Municipalidad de Trelew "Diagnóstico urbano ambiental expeditivo de la ciudad de Trelew" Programa de emergencia de inundaciones El Niño - Préstamo BIRF 4273 AR Informe Final" Trelew, Chubut, Argentina, 2003.
  33. Municipalidad de Trelew "Plan Estratégico del Valle Inferior del Río Chubut – Informe Final" Trelew, Chubut, Argentina, 1999.
  34. Organización Internacional del Trabajo (OIT) "El desarrollo de los recursos humanos el empleo y la mundialización en el sector de hotelería, la restauración y el turismo", Suiza, 2001.
  35. Organización Mundial de Turismo (OMT). "Líneas directrices para la utilización de los recursos naturales en la construcción y mantenimiento de los equipamientos turísticos". Madrid, España, 1981.
  36. Otero, A.; Lonac, A. y otros "Prácticas Ambientales Ejemplares en San Martín de los Andes" Ed. Anuario de Estudios en Turismo, Año 4, Volumen III, Facultad de Turismo, Universidad Nacional de Comahue, Neuquén, Argentina, 2004.
  37. Roberts, H. Y Robinson, H. "ISO 14001 - EMS - Manual de sistemas de gestión medioambiental" Ed. Paraninfo, España, 1999.
  38. Rues, E. "Eco-hotel Management: Conciencia Ecológica en la Administración Hotelera". Grupo Editorial Iberoamericano, México, 1995.
  39. Ruesga, S. y Durán, G. "Empresa y medio ambiente" Ed. Pirámide, España, 1995.
  40. Sarandon, R., Kent P. y otros "Manual Guía para la elaboración de un modelo de gerenciamiento ambiental aplicable a la Reserva Natural de Punta Tombo, Provincia de Chubut, República Argentina". Ed. UNPSJB. CD. ISBN N° 950-783-059-7.
  41. Schluter, R. "Investigación en turismo y hotelería" Ed. CIET, Argentina, 2000.
  42. United Nations Environment Programme (UNEP) "Environment Action pack for hotel. Practical steps to benefit your business and the environment". International Hotel, Technical Report, 1995.
  43. Zanfardini, M. y otros "Calidad en hoteles de San Martín de los Andes, Patagonia Argentina". Ed. Anuario de Estudios en Turismo, Año 4, Volumen III, Facultad de Turismo – Universidad Nacional de Comahue, Neuquén, Argentina, 2004.

### ***Legislación***

Constitución Nacional

Constitución Provincia de Chubut

Carta Orgánica Municipalidad de Trelew

#### Leyes Nacionales:

N° 17752 - De hoteles de turismo internacional

N° 18.828 - De alojamientos turísticos

N° 18.829 – De agentes de viajes

N° 19949 - Modifica Ley Nac. N° 17752

N° 21694 - Modifica Ley Nac. N° 17752

N° 25.643 - De turismo accesible

N° 25.997 - Nacional de Turismo

#### Decretos Nacionales:

# UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO

*Secretaría de Ciencia y Técnica*

---

N° 2253/70 - Reglamenta Ley Nac. N° 18828  
N° 3091/68 - Reglamenta Ley Nac. N° 19949  
N° 2686/72 - Observa Ley Nac. N° 17752  
N° 4832/72 - Observa Ley Nac. N° 17752  
N° 7951/72 - Modifica Decreto Nac. N° 3091/68

## Leyes Provinciales:

XXIII N° 6 (ex N° 1237) - Conservación Patrimonio Turístico Provincial  
N° 1503 - Calidad de efluentes y contaminación Derogada por art. 164 Ley 5439  
XXIII N° 12 (ex N° 2161) - Creación Sistema Provincial de Conservación Patrimonio Turístico  
XXIII N° 14 (ex N° 2580) - Creación Sistema Provincial de Conservación Patrimonio Turístico  
N° 2226 - Calidad de efluentes y contaminación Derogada por art. 164 Ley 5439  
X N° 12 (ex N° 2668) - Guías de Turismo  
N° 4032 - Evaluación de impacto ambiental Derogada por art. 164 Ley 5439  
XVII N° 53 (ex N° 4148) - Código Provincial de Aguas  
I N° 189 (ex N° 4291) - Servicio público de agua potable y desagües cloacales  
I N° 191 (ex N° 4312) - Energía eléctrica  
IX N° 42 (ex N° 4459) - Creación Sistema Denominaciones de origen  
N° 4563 - Ley General del Ambiente Derogada por art. 164 Ley 5439  
XI N° 18 (ex N° 4617) - Sistema de Áreas Naturales Protegidas  
XXIII N° 20 (ex N° 4641) - Adhesión Ley Nacional N° 25198  
XI N° 35 (ex N° 5439) - Código Ambiental de la Provincia del Chubut  
XXIII N° 5 (ex N° 1180) - Declara de interés provincial en materia de Promoción Turística todo el ámbito de la Provincia del Chubut

## Decretos Provinciales:

N° 1264/80 - Reglamentación de alojamientos turísticos  
N° 1552/99 - Reglamentación de alojamientos en Áreas Protegidas  
N° 1282/08 - Infracciones ambientales  
N° 185/09 - Evaluación de Impacto Ambiental  
N° 1675/03 - Residuos Peligrosos

## Resoluciones Organismo Provincial de Turismo:

N° 089/90 - Reglamentación del Registro Provincial Prestadores Turísticos  
N° 090/90 - Reglamentación de la Coparticipación Impuesto Turístico  
N° 092/90 y 093/90 - Registro Prov. Prestadores Turísticos Actividades Gastronomía I  
N° 129/97 - 042/98 y 111/98 - Reglamentación de los Apart Hotel  
N° 088/00 - Reglamentación de los Complejos de Alquiler Temporario  
N° 138/02 - Creación del Registro Provincial de Emprendimientos Turísticos en Espacios Rurales  
N° 022/03 - Reglamentación de Albergues Turísticos

## ***Normativa Internacional***

- Norma Green Globe 21 - Para compañías de viaje y turismo [www.greenglobe21.com](http://www.greenglobe21.com)
- Norma IRAM 30400 - Gestión de la calidad en los servicios turísticos - Instituto Argentino de Racionalización de Materiales (IRAM)
- Serie ISO 14000 - Gestión de Calidad Ambiental - International Standard Organization (ISO)
- Serie ISO 9000 - Gestión de Calidad - International Standard Organisation (ISO)
- Social Accountability International (SAI) Norma SAI 8000: 2001 International Standard Responsibility.

## ***Paginas Internet***

- Buenas prácticas ambientales en hotelería <http://www.cecadesu.semarnat.gob.mx>
- Subsecretaría de Turismo y Áreas Protegidas del Chubut <http://www.chubutalmundo.gov.ar>
- Programa Buenas Prácticas en hotelería en San Martín de los Andes [http://www.sanmartindelosandes.gov.ar/turismo/turismo\\_sustentable](http://www.sanmartindelosandes.gov.ar/turismo/turismo_sustentable)

- Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable <http://www.ambiente.gov.ar>
- Secretaría de Turismo de la Nación <http://www.turismo.gov.ar>
- International Ecotourism Society & Eforesta Nación <http://www.reforesta.es>

**6) DIVULGACION DE RESULTADOS EMERGENTES DEL PROYECTO Y ESTADO DE ACEPTACION DE LAS MISMAS. (Anexo I)**



## 7) TRANSFERENCIA DE RESULTADOS

### Transferencia de resultados realizada

Durante el proceso de investigación los avances y resultados fueron transmitidos a los distintos actores sociales involucrados en la temática (propietarios, personal y huéspedes de los hoteles, funcionarios públicos y representantes gremiales) a través de encuestas, reuniones y entrevistas de trabajo.

Se desarrollaron **seminarios, cursos y conferencias a cargo de los miembros de la unidad ejecutora** del proyecto destinados a docentes y alumnos de distintas cátedras de carreras de pregrado, grado y postgrado de distintas Universidades Nacionales; y de escuelas de nivel polimodal e institutos de nivel terciario de la zona del Valle Inferior del Río Chubut, entre ellos:

- Denadei, M. Conferencia Cambio Climático, Relación entre Energía y Medio Ambiente en el Desarrollo Educativo y su Vinculación al Sector Productivo. 5º Forum Provincial de Desarrollo Profesional Docente. Ministerio de Educación de la Provincia de Chubut.
- Gómez, A. M. y Dans, M. Capacitación en TIC para los docentes redactores de contenido en cursos a distancia de la Facultad de Ciencias Económicas de la UNPSJB, soportados por una plataforma virtual.
- Hildemann, N. Circuitos turísticos culturales como estrategia de comercialización. Proyecto Calidad y Comercio Justo en la Comercialización de productos artesanales. Ministerio de Desarrollo Social de la Nación - INPADES.
- Hildemann, N. Docente Capacitador del Primer Encuentro de Informantes Turísticos de la Provincia del Chubut. Secretaría de Turismo de la Provincia de Chubut, Camarones, Chubut.
- Kent, P. Conferencia Responsabilidad social sustentable para un desarrollo regional sustentable. Universidad Nacional de Villa María, Córdoba.
- Kent, P. Conferencia Responsabilidad Social Sustentable. Universidad Nacional de La Pampa.
- Kent, P. Conferencia Responsabilidad Social Sustentable. Universidad Nacional de San Martín.
- Kent, P. Conferencia Responsabilidad Social Sustentable. Universidad Nacional de La Rioja.
- Kent, P. Docente formador Talleres del Pacto Global de Naciones Unidas, Punto Focal Argentina. Programa Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).
- Kent, P. y Denadei, M. Curso Concientización Ambiental - Programa de Capacitación - Ministerio de la Familia y Promoción Social, Provincia de Chubut.
- Kent, P., Tocchetti, Y. y Trifaró, N. Módulo: Pensamiento Estratégico. Curso Gestión Tecnológica para PyMes. - Consejo Federal de Inversiones - Universidad Tecnológica Nacional.

El proyecto posibilitó **relaciones de intercambio de experiencias con distintos equipos de investigación del país**, en particular:

- Equipo de trabajo sobre temas ambientales de la FCE de la Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires, encabezado por la MBA. Nélide Silvina Natalia Zubillaga;
- Unidad Ejecutora del Proyecto de Investigación "Economía del Turismo. Análisis de algunas restricciones al desarrollo del turismo en Argentina" del Departamento de Turismo de la FCE de la Universidad Nacional de La Plata.
- Unidad Ejecutora del Proyecto de Investigación "Diseño de estrategias para la gestión hotelera" dirigido por la Dra. Nilda Tañski, de la FCE de la Universidad Nacional de Misiones.
- Centro de Investigación y Desarrollo del Turismo –CIDeTur de la Escuela de Economía y Negocios de la Universidad Nacional de San Martín, coordinado por la Lic. Daniela Thiel Ellul.

Se destaca el **desempeño de algunos de los miembros de la Unidad Ejecutora del proyecto**, todos investigadores del Instituto de Responsabilidad Social para el Desarrollo Sustentable - Getace, de la Universidad Nacional de la Patagonia, en los siguientes ámbitos:

## UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO

### Secretaría de Ciencia y Técnica

- Denadei, M.; Gómez, A. M.; Gutiérrez Azparren, M.; Hildemann, N.; Kent, P. y Tocchetti, Y. forman parte de la Unidad Ejecutora del Programa de Investigación El agroturismo: una alternativa sustentable, presentado en el marco de la SCyT de la UNPSJB, a desarrollar a partir de enero de 2009.
- Gómez, A. M. Miembro del Comité Evaluador de la Revista Párrafos Geográficos del Instituto de Investigaciones Geográficas de la Patagonia – IGEPAT - UNPSJB.
- Gómez, A. M. y Sendín, M. E. Integrantes de la Unidad Ejecutora del Proyecto de Investigación: Entorno virtual educativo para cursos de educación a distancia. SCyT. UNPSJB.
- Hildemann, N. Directora titular en el ENTRETUR (Ente Trelew Turístico), en representación de la Cámara de Industria y Comercio del Este del Chubut, desde Febrero del 2009.
- Hildemann, N. Directora titular en la Administración Península Valdés, en representación de la Cámara de Industria y Comercio del Este del Chubut, sede Trelew, desde Septiembre del 2008.
- Kent, P. Directora del Instituto de Responsabilidad Social para el Desarrollo Sustentable - Getace.
- Kent, P. Presidente de la Asociación de Docentes Nacionales de Administración General de la República Argentina hasta el mes de julio de 2007.
- Kent, P. y Tocchetti, Y. Integrantes del equipo profesional seleccionado para desarrollar la consultoría para la elaboración de planes de negocios para las áreas naturales protegidas de la zona costera patagónica. Convenio Marco Fundación Patagonia Natural – FCE. UNPSJB. Proyecto Consolidación e implementación del plan de manejo de la zona costera patagónica para la conservación de la biodiversidad - Proyecto Arg/02/G31 – GEF/PNUD.
- Sendín, M. E. y Trifaró N. Integrantes de la Unidad Ejecutora del Proyecto de Investigación: Actores y factores del microentorno de la Sede Trelew de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de la Patagonia SJB, en el Valle Inferior Del Río Chubut Y Puerto Madryn. FCE. UNPSJB.
- Trifaró N. Integrante de la Unidad Ejecutora del Proyecto de Investigación: Implicancias económicas, sociales y ambientales derivadas de la actividad de los cruceros turísticos en la ciudad de Puerto Madryn, Chubut. FCE. UNPSJB.
- Trifaró N. Miembro del Comité Editorial de la Revista “DePARTIR” del Departamento Académico Administración de la FCE UNPSJB.

### Transferencia de Resultados Prevista

El equipo de investigación está trabajando en la publicación: “*Algunas herramientas de Administración Sustentable para los hoteles*”, producto final del proyecto que se informa, cuya presentación contará con la participación de los actores sociales involucrados en esta tarea y la comunidad del Valle Inferior del Río Chubut, como destinatarios del mismo y que incluirá una charla debate sobre la temática.

Se prevé la difusión del trabajo realizado en los medios periodísticos locales, así como también la distribución de la publicación a distintas instituciones nacionales e internacionales afines al tema objeto de estudio.

Se contempla asimismo, la difusión de los resultados del proyecto a través de la página web del Instituto de Responsabilidad Social para el Desarrollo Sustentable – Getace, <http://www.economicasunp.edu.ar/getace>.

### 8) ACTIVIDADES FORMATIVAS

Los miembros de la unidad ejecutora participaron regularmente en los **seminarios y talleres internos, de debate y discusión**, coordinados por la directora del proyecto sobre temas vinculados al objeto de estudio, elaborando diversos informes técnicos de circulación interna con el objetivo de formalizar y ordenar en distintos documentos los diversos avances del trabajo (Anexo I), siendo la base de la publicación “*Algunas herramientas de Administración Sustentable para los hoteles*”, producto final del proyecto.

El proyecto contó con el aporte de **pasantes de la Secretaría de Turismo de la Provincia de Chubut y de la Dirección de Turismo de la Municipalidad de Trelew**, quienes desempeñaron tareas de apoyo en el relevamiento de información mediante encuestas así como también en el procesamiento de los datos obtenidos.

Integraron la unidad ejecutora alumnos que realizaron tareas de apoyo desarrollando su proceso de **iniciación a la investigación**.

Con la coordinación de la co-directora del proyecto Mg. María E. Sendín y la colaboración de la Mg. Nora Trifaró, se desarrollaron dos **cursos de capacitación destinados a pasantes y ayudantes de investigación**, con la finalidad de entrenar a los participantes en la metodología a implementar en el proceso de relevamiento y procesamiento de información mediante encuestas. Para dicha tarea se confeccionó un manual del encuestador de autoría compartida por las integrantes de la unidad ejecutora mencionada.

En el marco del proyecto y bajo la tutoría de la directora del mismo, la alumna Marcela Denadei presentó su postulación y recibió la **aceptación para el Subsidio a la Investigación - Problemática Ambiental Urbana y Empresaria** de la Fundación MAPFRE y la Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales, siendo su propuesta de trabajo: Los sistemas de información ambiental como herramientas de gestión competitiva sustentable.

Los miembros de equipo de investigación del proyecto participan en las siguientes **carreras y cursos de posgrado**:

- Gómez, A. M. Curso Moodle para Educadores. Modalidad: virtual.
- Gómez, A. M. Seminario Geografía y Turismo: Conceptualizaciones y conexiones. Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales, UNPSJB.
- Gómez, A. M. Seminario Internacional Diagnóstico y experiencias para la disminución de la deserción estudiantil. Ministerio de Educación Secretaría de Políticas Universitarias.
- Gutiérrez Azparren, M. Especialización en Derecho Ambiental y Tutela del Patrimonio Cultural – Maestría en Derecho Ambiental y Urbanístico. Universidad de Limoges, Francia- y Universidad Nacional del Litoral, Argentina.
- Hildermann, N. Curso Gestión Sostenible del Turismo. Fundación Unida. IPADE, Puerto Madryn, 2006 (Tesis en elaboración).
- Kent, P. Doctorando del Programa de Doctorado en Desarrollo Sustentable del Consejo Latinoamericano de Desarrollo Sustentable – CLADES.
- Sendín, M. E. Comercialización y Gestión de Negocios. Módulo de la Maestría en Gestión Empresaria. FCE UNPSJB. Aprobado.
- Sendín, M. E. Conferencia a cargo de Miguel Ángel Goberna Torrent. Modelización con Optimización Lineal. Instituto de Investigaciones y Docencia en Matemática Aplicada GIDMA de la FCE UNPSJB, Trelew, Chubut.
- Sendín, M. E. Curso Análisis Bayesiano de Decisión – Facultad de Ciencias Naturales, UNPSJB, CENPAT, CONICET.
- Sendín, M. E. Curso Análisis de datos correlacionados. 8vo. Congreso Latinoamericano de Sociedades de Estadística. Montevideo, Uruguay
- Sendín, M. E. Curso Estadística de Valores Extremos. 8vo. Congreso Latinoamericano de Sociedades de Estadística. Montevideo, Uruguay
- Sendín, M. E. Curso Introduction To R. Institución Educative Internacional Statistics.com. Modalidad on line.
- Sendín, M. E. Curso Modelos lineales generalizados aplicados a las ciencias biológicas – Facultad de Ciencias Naturales, UNPSJB.
- Sendín, M. E. Curso para diploma de experto Métodos Avanzados de Estadística Aplicada - UNED; 2008-2009. En curso.
- Sendín, M. E. Curso Simuladores digitales. Facultad Regional Bahía Blanca UTN. Aprobado

## UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO

### *Secretaría de Ciencia y Técnica*

- Tocchetti, Y. Obtuvo su título de Especialista en Planificación y Gestión de RRHH. Universidad Politécnica de Madrid.
- Tocchetti, Y. Obtuvo su título de Formación en Coach Ontológico. Fundación Intercoach.
- Trifaró, N. Comercialización y Gestión de Negocios y Políticas y Decisiones en Comercialización. Módulos de la Maestría en Gestión Empresarial. Facultad de Ciencias Económicas, UNPSJB.
- Trifaró, N. Curso La investigación cualitativa. Facultad de Ciencias Económicas, UNPSJB.
- Trifaró, N. Obtuvo su título de Master en Marketing y Dirección Comercial. Instituto Eurotechnology Empresas del Grupo EDAEM.
- Trifaró, N. Doctorando Programa DOCTOR OF BUSINESS ADMINISTRATION Newport International University – U.S A

Los miembros de equipo de investigación del proyecto participaron durante el desarrollo del proyecto, en las siguientes **reuniones científicas, cursos y seminarios**:

- Chasco, A. Especialización en las Prácticas de Auditorías Ambientales IRAM-ISO 14001:2004” IRAM, Puerto Madryn, Chubut.
- Chasco, A. Gestión de Desarrollo Sostenible - Requisitos Legales ISO 4001 y Responsabilidad Social SA 8000. IRAM, Puerto Madryn, Chubut.
- Chasco, A. Jornadas de Medio Ambiente - Dirección de Medio Ambiente de la Municipalidad de Trelew.
- Chasco, A. y Denadei, M. Jornadas en Comunicación en Ciencia Técnica. SCyT. UNPSJB, Comodoro Rivadavia, Chubut.
- Chasco, A., Denadei, M.; Kent, P., Trifaró, N. y Tocchetti, Y. I° Encuentro Intercatedras de Contabilidad y Administración. FCE – UNPSJB, Trelew, Chubut.
- Denadei, M. Capacitación en marketing. Proyecto Fortalecimiento en la formación de competencias emprendedoras en la educación polimodal. Dirección de Capacitación del Ministerio de Coordinación de Gabinete del Chubut.
- Denadei, M. Encuentro Internacional de Emprendedores y Creación de Empresas. MIT \$ 50 K – GSW 2006. Fundación OSDE.
- Denadei, M. Seminario Calidad en la Gestión Hotelera. IRAM, Puerto Madryn, Chubut.
- Gómez, A. M. Curso Tecnologías de exportación para economías regionales. Ministerio de Comercio exterior, turismo e inversiones de la Provincia de Chubut.
- Gómez, A. M. VI Jornadas Patagónicas de Geografía - Sociedad y Territorio en el Siglo XXI. FHCS. UNPSJB, Trelew, Chubut. Miembro Comité Académico.
- Gómez, A. M. y Dans, M. X Workshop de investigadores en Ciencias de la Computación. La Pampa.
- Gómez, A. M. y Sendín, M. E. 2° Jornadas Nacionales de Investigación en Ciencias Sociales, Fac. de Humanidades y Ciencias Sociales UNPSJB. Trelew, Chubut. Expositoras.
- Gómez, A. M., Sendín, M. E., Tocchetti, Y. y Trifaró, N. 2° Encuentro de Intercatedras Consensuar y Compartir: Claves para el Fortalecimiento Institucional. Facultad de Ciencias Económicas UNPSJB. Trelew, Chubuut. Expositoras.
- Gomez, A.M. 5tas. Conferencias Abiertas de GNU/Linux y Software libre y Primer Congreso Nacional de Responsables de aulas informáticas con Software Libre y Jornadas de capacitación Gleducar. UADE, Buenos Aires.
- Gutiérrez Azparren, M. Congreso Internacional Ordenamiento Ambiental del Territorio de las ciudades. Facultad de Derecho. Universidad Nacional de Buenos Aires.
- Hildermann, N. Buenas Prácticas Ambientales. Secretaría de Turismo de la Provincia de Río Negro.
- Hildermann, N. 2° Seminario Taller Formación de Formadores. Secretaría de Turismo de la Provincia de Río Negro.
- Hildermann, N. Auditor Interno IRAM – SMART VOYAGER. IRAM, Puerto Madryn, Chubut.
- Hildermann, N. Calidad en la Gestión Hotelera. IRAM, Puerto Madryn.

## UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO

### Secretaría de Ciencia y Técnica

- Hildermann, N. Primera Jornada de Preservación del Patrimonio Arquitectónico y Urbano. Secretaría de Cultura del Chubut y Sociedad de Arquitectos del Noreste del Chubut, Trelew.
- Kent, P. 1° Taller Latinoamericano de Gestión Empresarial del Pacto Mundial, Oficina del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Buenos Aires.
- Kent, P. Congreso Internacional Responsabilidad Social Empresaria, Universidad y Desarrollo. Universidad Nacional de Buenos Aires.
- Kent, P. Encuentro Regional Centro Oeste. Asociación Nacional de Docentes de Administración General, ADENAG. Villa María, Córdoba.
- Kent, P. Encuentro Regional de Docentes de Administración. Asociación Nacional de Docentes de Administración General. La Plata, Buenos Aires.
- Kent, P. IV Encuentro de Docentes de Administración del MERCOSUR. Asociación Nacional de Docentes de Administración General. Posadas, Misiones.
- Kent, P. Jornadas de Integración Latinoamericana para un Desarrollo Sustentable. Alta Gerencia Internacional y Colegio de Graduados en Ciencias Económicas de la Capital Federal. Villa Gesell, Buenos Aires.
- Kent, P. V Seminario Internacional de Turismo de Fronteira – FRONTUR. Universidad Federativa de Mato Grosso Do Sul. Campo Grande, Mato Grosso Do Sul, Brasil.
- Kent, P. XXII Congreso Nacional de Docentes de Administración General de la República Argentina. Asociación Nacional de Docentes de Administración General. El Calafate, Santa Cruz.
- Kent, P. XXIII Congreso Nacional de Docentes de Administración General de la República Argentina. Asociación Nacional de Docentes de Administración General. Lomas de Zamora, Buenos Aires.
- Kent, P. y Tocchetti, Y. 5° Simposio Internacional de Análisis Organizacional. Universidad Nacional de Buenos Aires.
- Kent, P. y Tocchetti, Y. XXIV Congreso Nacional de Docentes de Administración General de la República Argentina. Asociación Nacional de Docentes de Administración General, ADENAG. Rosario, Santa Fe.
- Kent, P., Trifaró N. y Tocchetti, Y. Marketing de Servicios Profesionales. Consejo Profesional de Ciencias Económicas del Chubut. Trelew, Chubut.
- Sendín, M. E. 8vo. Congreso Latinoamericano de Sociedades de Estadística. Montevideo, Uruguay. Expositora
- Sendín, M. E., Gómez, A. M., Tocchetti, Y. y Trifaró, N. La evaluación en la Universidad. FCE. UNPSJB, Trelew, Chubut.
- Tocchetti, Y. Obtuvo el título de Técnico Universitario en Administración Ambiental. Facultad de Ciencias Económicas, UNPSJB.

### 9) FINANCIAMIENTO.

#### a - Solicitado a la U.N.P.S.J.B.

Entidad	Concepto	Detalle	Importe
S. C y T.	Equipamiento	Gestionado	\$ 3.000.-
S. C y T.	Funcionamiento	Gestionado	\$ 18.433.-
S. C y T.	Equipamiento y Funcionamiento	Acordado	\$ 6.500

**b - Valores solicitados a otras fuentes:** No han sido solicitados fondos a otras fuentes.

**ANEXO I**

**A) PUBLICACIONES EN REVISTAS CIENTIFICAS:**

**Documentación adjunta al Informe Final:**

- Título: Hoteles de Trelew, Chubut, Argentina con vistas al Desarrollo Sustentable de la actividad.  
Autoras: Sendín, M. E. y Gómez, A. M.  
Nombre de la Publicación: Resúmenes del VIII Congreso Latinoamericano de Sociedades de Estadística CLATSE (formato CD)  
Año: 2008 – Lugar: Montevideo, Uruguay - Estado del Trabajo: Publicado
  
- Título: Hoteles de Trelew, Chubut, Argentina hacia un desarrollo sustentable con responsabilidad social.  
Autoras: Gómez, A. M. y Sendín, M. E.  
Nombre de la Publicación: Boletín Geográfico N° 31 –Edición especial. Fac. de Humanidades. Universidad Nacional de Comahue  
Año: 2008 – ISSN N° 0326-1735 - Estado del Trabajo: Publicado.
  
- Título: Hotelería Sustentable en Trelew ¿Qué opinan sus clientes?"  
Autoras: Gómez, A. M. y Sendín, M. E.  
Nombre de la Publicación: Resúmenes de las 2º Jornadas Nacionales de Investigación en Ciencias Sociales. FHyCS. UNPSJB  
Año: 2008 –Estado del Trabajo: Publicado.
  
- Título: Responsabilidad Social Sustentable para un Desarrollo Regional Sustentable  
Autora: Mg. Patricia Kent  
Nombre de la Publicación: Revista Departir F.C.E. UNPSJB.; Trelew, Chubut, Argentina  
Año: 2008 - Estado del Trabajo: Publicado
  
- Título: Los trabajadores del sector hotelero de Trelew. Percepción de su actividad laboral.  
Autoras: Gómez, A. M. y Sendín, M. E.  
Nombre de la Publicación: Revista Párrafos Geográficos IGEOPAT. FHyCS. UNPSJB  
Año: 2008 – Estado del Trabajo: En edición.
  
- Título: Experiencias de Turismo de Frontera en América Latina: el caso argentino  
Autora: Mg. Patricia Kent  
Nombre de la Publicación: Anuario F.C.E. U.N.P.S.J.B.; Trelew, Chubut, Argentina  
Año: 2007/08 - ISSN N° 950-763-044-9 - Estado del Trabajo: En edición
  
- Título: Los sistemas de gestión bajo normas certificables, una mirada desde la Administración  
Autores: Mg. Patricia Kent; Esp. Yanina Tocchetti y Lic. E. Babino.  
Nombre de la Publicación: Anuario F.C.E. U.N.P.S.J.B.; Trelew, Chubut, Argentina  
Año: 2007/08 - ISSN N° 950-763-044-9 - Estado del Trabajo: En edición

**Documentación adjunta al 2º Informe de Avance:**

- Título: Marketing y hotelería sustentable. Lineamientos para la comunicación eficaz  
Autoras: Lic. Nadia Hildemann y Mg. Nora Trifaró  
Nombre de la Publicación: Anuario F.C.E. U.N.P.S.J.B.; Trelew, Chubut, Argentina  
Año: 2007/08 - ISSN N° 950-763-044-9 - Estado del Trabajo: En edición
  
- Título: Responsabilidad por daño ambiental  
Autor: Dr. Mariano Gutiérrez Azparren

# UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO

*Secretaría de Ciencia y Técnica*

---

Nombre de la Publicación: Anuario F.Cg.E. U.N.P.S.J.B.; Trelew, Chubut, Argentina

Año: 2007/08 - ISSN N° 950-763-044-9 - Estado del Trabajo: En edición

## Otras publicaciones:

- Título: Posicionamiento de carreras de grado de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco mediante herramientas de comercialización.

Autoras: Sendín, M. E.; Trifaró, N. y Álvarez, M. C.

Nombre de la Publicación: Libro de resúmenes de las XXIII Jornadas Nacionales de Docentes de Matemática de Ciencias Económicas y afines

Año: 2008 - Estado del Trabajo: Publicado

- Título: Potencialidad económica del turismo de cruceros en Puerto Madryn, Chubut

Autoras: Trifaró, N.; Losano, P.; Tagliorette, A. y Arévalo, A.

Nombre de la Publicación: Anuario 2007/2008 F.C.E. U.N.P.S.J.B.; Trelew, Chubut, Argentina

ISSN N° 950-763-044-9 - Estado del Trabajo: En edición

- Título: Juzgando estrategias a través de probabilidades

Autora: Mg. María Elena Sendín

Tipo de Publicación: <http://ihm.ccadet.unam.mx/virtualeduca2007/pdf/91-MSG.pdf>

Lugar: Virtual Educa 2007, San Pablo, Brasil

- Título: Probabilidad con juegos virtuales

Autora: Mg. María Elena Sendín

Tipo de Publicación: CD - F.C.E. U.N.P.S.J.B.

ISBN 978-950-763-078-1 - Año: 2007 - - Estado del Trabajo: Publicado

- Título: Gestión ambiental en áreas naturales protegidas

Autores: Kent, Patricia

Nombre de la Publicación: Revista Global Tourism, Brasil

Año: 2006 - Estado del Trabajo: Publicado

- Título: Área Protegida de Manejo Integral Norte del Golfo San Jorge (APMI-NGSJ)

Autores: Gómez, Ana María; Góngora H., Góngora, M. E., Losano, P., Sarza López, G.

Nombre de la Publicación: Párrafos Geográficos N° 4 - Instituto Geográfico Patagónico - IGEOPAT Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales - UNPSJB

Año: 2006 - ISSN: N° 1666-5783 - Estado del Trabajo: Publicado

- Título: Aprendiendo probabilidad con juegos simulados en PC

Autoras: Mg. María Elena Sendín

Nombre de la Publicación: Anuario F.C.E. U.N.P.S.J.B.; Trelew, Chubut, Argentina

Año: 2006 - ISSN N° 950-763-044-9 - Estado del Trabajo: Publicado

- Título: Aprender jugando también es cosa de grandes...

Autoras: Mg. Nora Trifaró

Nombre de la Publicación: Anuario F.C.E. U.N.P.S.J.B.; Trelew, Chubut, Argentina

Año: 2006 - ISSN N° 950-763-044-9 - Estado del Trabajo: Publicado

**B) PRESENTACION EN REUNIONES CIENTIFICAS:**

**Documentación adjunta al Informe Final:**

- Título: Hoteles de Trelew, Chubut, Argentina con vistas al Desarrollo Sustentable de la actividad.

Expositora: Sendín, M. E.

Modalidad: Exposición oral

Nombre del evento: 8vo. Congreso Latinoamericano de Sociedades de Estadística - CLATSE

Lugar y fecha: Montevideo, Uruguay, 2008

- Título: Hotelería Sustentable en Trelew ¿Qué opinan sus clientes?

Expositoras: Gómez, A. M. y Sendín, M. E.

Modalidad: Exposición oral

Nombre del evento: 2º Jornadas Nacionales de Investigación en Ciencias Sociales FHyCS. UNPSJB

Lugar y fecha: Trelew, Chubut, 2008

- Título: Caracterización hotelera de Trelew, Chubut, Argentina en cuanto al desarrollo sustentable de la actividad según los propietarios

Expositoras: Gómez, A. M. y Sendín, M. E.

Modalidad: Exposición oral

Nombre del evento: 2º Jornadas Nacionales de Investigación en Ciencias Sociales.

Lugar y fecha: Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales UNPSJB. Trelew, Chubut, 2008

- Título: Hotelería Sustentable en Trelew ¿Qué opinan sus clientes?

Expositoras: Gómez, A. M.; Sendín, M. E.

Modalidad: Exposición oral

Nombre del evento: 2º Encuentro Intercátedras de la Facultad de Ciencias Económicas. UNPSJB

Lugar y fecha: Trelew, Chubut, 2008

- Título: Hotelería sustentable en la ciudad de Trelew

Expositoras: Kent, P. y Tocchetti, Y.

Modalidad: Exposición / Poster

Nombre del evento: XXIV Congreso Nacional de Docentes de Administración General de la República Argentina. ADENAG

Lugar y fecha: Universidad Nacional de Rosario, Santa Fe, Argentina, 2008

- Título: Experiencias de Turismo de Frontera en América Latina: el caso argentino

Expositoras: Kent, P.

Modalidad: Exposición oral

Nombre del evento: V Congreso Turismo de Frontera – FRONTUR

Lugar y fecha: Universidad Federativa de Mato Grosso Do Sul. Campo Grande, Mato Grosso Do Sul, Brasil, 2008

- Título: Los sistemas de gestión bajo normas certificables, una mirada desde la Administración

Expositoras: Kent, P.; Tocchetti, Y. y Babino, E.

Modalidad: Exposición oral

Nombre del evento: XXIV Congreso Nacional de Docentes de Administración General de la República Argentina. ADENAG

Lugar y fecha: Universidad Nacional de Rosario, Santa Fe, Argentina, 2008

**Documentación adjunta al 2º Informe de Avance:**

- Título: Hotelería Sustentable en la ciudad de Trelew, Provincia de Chubut, Argentina

Expositoras: Gómez, A. M. y Sendín, M. E.



Modalidad: Exposición oral

Nombre del evento: XXIII Feria del libro

Lugar y fecha: Gaiman, Chubut, junio, 2007

- Título: Hotelería Sustentable en la ciudad de Trelew, Provincia de Chubut, Argentina

Expositoras: Kent, P. y Sendín, M. E.

Modalidad: Exposición oral

Nombre del evento: 1° Encuentro Intercatedras de Contabilidad y Administración. F.C.E. U.N.P.S.J.B

Lugar y fecha: Trelew, Chubut, diciembre, 2007

**Documentación adjunta al 1° Informe de Avance:**

- Autores: Kent, P. Sendín, M. E., Gómez, A. M., Tocchetti, Y., Trifaró, N., Chasco, A., Denadei, M., Fioroni, C., Hildermann, N. y Gutiérrez Azparren, M.

Título: Hotelería Sustentable en la ciudad de Trelew, Provincia de Chubut, República Argentina

Expositor: Gómez, Ana María – Modalidad: Póster

Nombre del evento: VI Jornadas Patagónicas de Geografía

Lugar y fecha: Trelew, Chubut, agosto de 2006

- Autores: Kent, P. Sendín, M. E., Gómez, A. M., Tocchetti, Y., Trifaró, N., Chasco, A., Denadei, M., Fioroni, C., Hildermann, N. y Gutiérrez Azparren, M.

Título: Hotelería Sustentable en la ciudad de Trelew, Provincia de Chubut, República Argentina

Expositor: Kent, Patricia – Modalidad: Póster

Nombre del evento: XXII Congreso Nacional de Docentes de Administración General de la República Argentina. ADENAG

Lugar y fecha: El Calafate, Santa Cruz, septiembre 2006

**Otras Presentaciones:**

- Título: Capacitación en TIC para los docentes redactores de contenido en cursos a distancia de la Facultad de Ciencias Económicas de la UNPSJB, soportados por una plataforma virtual

Expositoras: Gómez Ana María y Dans, Marta

Nombre del evento: XIII Congreso en Tecnología para la educación y el conocimiento: la web 2.0

Lugar y fecha: Madrid, España, 2008

- Título: Un modelo intermedio entre presencial y virtual en cursos de la Facultad de Ciencias Económicas de la UNPSJB

Expositoras: Gómez Ana María y Dans, Marta

Nombre del evento: VIRTUAL EDUCA 2008

Lugar y fecha: Zaragoza, España, 2008

- Título: Definición de los principales actores y sus roles para los cursos de EaD en la Facultad de Ciencias Económicas de la UNPSJB

Expositoras: Gómez Ana María y Dans, Marta

Nombre del evento: X WORKSHOP DE INVESTIGADORES EN CIENCIAS DE LA COMPUTACIÓN

Lugar y fecha: La Pampa, 2008

- Título: Juzgando estrategias a través de probabilidades

Expositora: Sendín, María Elena

Modalidad: Exposición oral

Nombre del evento: XXXV Coloquio Argentino de Estadística

Lugar y fecha: Mar del Plata, octubre, 2007

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO**  
*Secretaría de Ciencia y Técnica*

---

- Título: Juzgando estrategias a través de probabilidades  
Expositoras: Sendín, María Elena  
Modalidad: Exposición oral  
Nombre del evento: II Congreso Internacional EDUTIC 2007  
Lugar y fecha: Buenos Aires, agosto, 2007
  
- Título: Roles de los actores en las plataformas usadas en los cursos de educación a distancia de la Facultad de Ciencias Económicas de la UNPSJB  
Expositoras: Gómez Ana María y Dans, Marta  
Nombre del evento: Congreso de Informática Educativa Universidad Nacional de México  
Lugar y fecha: México, junio, 2007
  
- Título: Entorno virtual educativo para cursos de EaD  
Expositoras: Gómez Ana María y Dans, Marta  
Nombre del evento: IX Workshop de Investigadores en Ciencias de la Computación – Wicc 2007  
Lugar y fecha: Trelew, Chubut, mayo, 2007
  
- Título: Aplicaciones de software libre en cátedras de la Facultad de Ciencias Económicas  
Expositoras: Gómez Ana María y Martínez, Ana Karina  
Nombre del evento: IV Jornadas de Transferencia y Divulgación de Investigación Geográfica  
Lugar y fecha: Trelew, Chubut, 2007
  
- Autor: Sendín, María Elena  
Título: Curso de Estadística a Distancia basado en herramientas multimediales utilizando la plataforma Moodle (presentado y aceptado para su exposición)  
Nombre del evento: XIII Jornadas en Estadística e Informática del Centro de Estudios e Investigaciones Estadísticas ICM-ESPOL  
Lugar y fecha: Ecuador, octubre de 2006
  
- Autores: Gómez, Ana María; Góngora H., Góngora, M. E., Losano, P., Sarza López, G.  
Título: Área norte del Golfo San Jorge Propuestas para su Ordenamiento y Manejo Integral  
Nombre del evento: VI Jornadas Patagónicas de Geografía  
Lugar y fecha: Trelew, Chubut, agosto de 2006

## **C) INFORMES**

### **Informes técnicos de circulación interna:**

#### **Documentación adjunta al Informe Final:**

- Sistema de Administración Hotelera Sustentable (SAHS)  
Autoras: Lic. Yanina Tocchetti – TUAA. Marcela Denadei.
  
- Marketing y hotelería sustentable: Lineamientos para la comunicación eficaz.  
Autoras: Lic. Nadia Hildemann y Mg. Nora Trifaró.

#### **Documentación adjunta al 2º Informe de Avance:**

- Capacitación interna para relevamiento del personal de hoteles.  
Autora: Mg. María Elena Sendín.
  
- Lineamientos para el diseño de un sistema de administración hotelera sustentable en un establecimiento tipo.  
Autoras: Esp. Yanina Tocchetti – TUAA. Marcela Denadei – TUAA. Analía Chasco.

- Lineamientos para el relevamiento de información en la etapa de diagnóstico – 2º Parte.  
Autora: Mg. María Elena Sendín.
- Lineamientos para la comunicación eficaz.  
Autoras: Lic. Nadia Hildemann y Mg. Nora Trifaró.
- Lineamientos sobre legislación hotelera – 2º Parte.  
Autor: Dr. Mariano Gutiérrez Azparren.
- Resultados preliminares: relevamiento huéspedes.  
Autora: Mg. María Elena Sendín.
- Manual de capacitación para el relevamiento del personal de hoteles.  
Autores: Mg. María Elena Sendín.

**Documentación adjunta al 1º Informe de Avance:**

- Lineamientos hacia la sustentabilidad económica, social y ambiental de los hoteles de Trelew.  
Autora: Lic. Ana María Gómez.
- Lineamientos para el diseño e implementación de un sistema de Administración Hotelera Sustentable.  
Autores: Lic. Yanina Tocchetti – TUAA. Marcela Denadei – TUAA. Analía Chasco.
- Anexo Lineamientos para el diseño e implementación de un sistema de Administración Hotelera Sustentable.  
Autores: Lic. Yanina Tocchetti – TUAA. Marcela Denadei – TUAA. Analía Chasco.
- Lineamientos para el relevamiento de información en la etapa de diagnóstico.  
Autora: Mg. María Elena Sendín.
- Lineamientos sobre comunicación ambiental en hotelería - ISO 14063.  
Autora: Lic. Nora Trifaró.
- Lineamientos sobre legislación hotelera.  
Autor: Dr. Mariano Gutiérrez Azparren.
- Manual de encuestadores.  
Autores: Mg. María Elena Sendín y Lic. Nora Trifaró.

**D) LIBROS ENTEROS O CAPITULOS**

**Documentación adjunta al 2º Informe de Avance:**

- Título del capítulo: Responsabilidad social para el desarrollo sustentable.  
Autora: Mg. Patricia Kent  
Título del libro: Principios Fundamentales para la administración de organizaciones.  
Editorial: Pearson, Buenos Aires, 2008
- Título del capítulo: Administración sustentable.  
Autora: Mg. Patricia Kent  
Título del libro: Principios Fundamentales para la administración de organizaciones.  
Editorial: Pearson, Buenos Aires, 2008

**Otras Publicaciones:**

- Título del capítulo: Lineamientos generales para la puesta en valor y la protección del yacimiento de arte rupestre “Piedra Xalada” en Las Plumas (Chubut).

Título del libro: Turismo en espacios naturales y rurales.

Autor: Lic. Nora Trifaró

Editor: Servicio de Publicaciones de la Universidad Politécnica de Valencia.

Año: 2006

**F) DIVULGACION EN PUBLICACIONES NO ESPECIALIZADAS.**

Los avances del proyecto han sido divulgados en notas periodísticas publicadas en los diarios locales.

**“HOTELERÍA SUSTENTABLE EN LA CIUDAD DE TRELEW, PROVINCIA DE  
CHUBUT, REPÚBLICA ARGENTINA”**

**DIRECTORA: Mg. Patricia Kent**

**CO-DIRECTORA: Mg. María Elena Sendín**

**UNIDAD EJECUTORA:**

- Denadei, Marcela
- Gómez, Ana María
- Tocchetti, Yanina
- Trifaró, Nora
- Gutierrez Azparren, Mariano
- Hildemarnn, Nadia

**Fecha de Iniciación: 01/01/2006**

-

**Fecha de Finalización: 31/12/2008**

**RESUMEN**

En la presentación del proyecto nos planteamos el desafío de investigar los sistemas de administración vigentes en los hoteles de la ciudad de Trelew y evaluar su impacto sociocultural, económico y ambiental en la comunidad; sosteniendo que están en condiciones de aplicar tecnologías de administración que les permitan alcanzar niveles de eco eficiencia.

Sabíamos que los establecimientos hoteleros constituyen uno de los eslabones de la cadena de valor de la actividad comercial y de servicios de la ciudad.

Entendíamos que los hoteles, como prestadores de servicios, tienen relación directa con el ambiente a través del consumo de recursos y la generación de residuos provocados por sus actividades, pudiendo mejorar su desempeño socio ambiental con un enfoque gerencial que les posibilite el logro de una óptima relación entre rentabilidad económica y performance ecológica.

Nuestra hipótesis consistió en afirmar que “las organizaciones objeto de estudio están en condiciones de aplicar tecnologías de administración que las conduzcan al aumento de su eficiencia en el marco del Desarrollo Sustentable, asumiendo su responsabilidad socio ambiental”.

Nos propusimos elaborar pautas para el diseño de un sistema de administración para los establecimientos hoteleros de la ciudad de Trelew, que viabilicen su gestión sustentable.

El desarrollo del proyecto se ajustó a las pautas programadas, sin cambios significativos en la estrategia metodológica ni alteraciones de importancia en el cronograma previsto.

Los avances y resultados de las acciones llevadas a cabo, fueron presentados en los diversos informes técnicos y documentos de apoyo, varios de los cuales han sido publicados en libros y revistas especializadas, o presentados en reuniones científicas, tanto nacionales como internacionales.

La preparación de distintos informes técnicos de circulación interna tuvo la finalidad de exponer los avances logrados a partir del diseño de un esquema conceptual que dio marco al diagnóstico de los sistemas de administración vigentes en los establecimientos hoteleros, posibilitando la definición de los ejes básicos del sistema a proponer en función de la identificación de los aspectos socioculturales, económicos y ambientales detectados a partir de la información obtenida en base a las entrevistas personales a los empresarios, al personal de los hoteles y a los huéspedes; a las reuniones con funcionarios públicos y representantes gremiales; a las visitas de reconocimiento y observación sobre el funcionamiento general de los distintos establecimientos; a la revisión de material bibliográfico y documental; y al análisis

de la normativa y legislación vigente que regula la actividad.

Como aspectos significativos podemos destacar:

- El acercamiento a un sector económico, en principio reticente, logrando que comprendiera los objetivos propuestos y apoyara las acciones necesarias para lograrlos.
- El contacto con funcionarios del sector público provincial y municipal, responsables de áreas directamente involucradas con la actividad objeto de estudio; y con representantes gremiales.
- La relación de los investigadores del proyecto con distintos grupos de trabajo vinculados a la temática, en particular con colegas de las Universidades Nacionales del Centro de la Provincia de Buenos Aires, de La Plata, de Misiones y de San Martín.
- Los aspectos vinculados a la formación de recursos humanos que fueron trabajados desde la perspectiva de la profundización del diálogo interdisciplinario y el fortalecimiento institucional del equipo, teniendo en cuenta que la unidad ejecutora del proyecto estaba constituida por profesionales y alumnos con diversa formación de base.
- El proceso de capacitación, basado en la participación de los miembros del equipo en los seminarios y talleres internos de debate y discusión, la asistencia a reuniones científicas; el cursado de carreras de posgrado relacionadas con la temática y el dictado seminarios y conferencias a cargo de los investigadores del proyecto.

Haber orientado la tarea con una metodología participativa, enriqueció nuestras conclusiones y nos permitió confirmar las premisas originales.

Al culminar nuestra labor, cuyos resultados hoy sometemos a consideración general, estamos en condiciones de afirmar que *“optimizar la gestión de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Trelew en el marco del Desarrollo Turístico Sustentable requiere asumir la ineludible responsabilidad social de los distintos actores sociales involucrados”*.

Los resultados obtenidos nos habilitan a ratificar *“la viabilidad y necesidad del diseño e implementación de instrumentos de gestión sustentable aplicables a organizaciones como las que fueron abordadas en este trabajo”*, tal como se exponen en el producto final de esta investigación, la publicación: *“Algunas herramientas de Administración Sustentable para hoteles”*, actualmente en edición, cuya finalidad es la de convertirse en un material útil, accesible y práctico, para la gestión diaria de los hoteles.

Los miembros del equipo de investigación manifestamos nuestra satisfacción por la tarea desarrollada y los resultados logrados; agradeciendo sinceramente el apoyo y la participación de todos los actores convocados para hacerlo posible.