
Crónica de Eventos

VI ENCUENTRO NACIONAL DE GESTION HOTELERA “Estrategias para la adecuación comercial de emprendimientos turísticos” Buenos Aires – Argentina – 01 y 02 de noviembre de 2012

Proyecto de Investigación
Departamento de Economía y Administración
Universidad Nacional de Quilmes – Argentina

El VI Encuentro Nacional de Gestión Hotelera (VI ENAGH), fue promovido por la Dirección de la Carrera Administración Hotelera de la Universidad Nacional de Quilmes (UNQ), Buenos Aires, y la Facultad de Turismo y Urbanismo de la Universidad Nacional de San Luis (UNSL), San Luis. En esta ocasión, una vez más, dos universidades públicas argentinas dedicadas a la formación para el sector hotelero, coincidieron en la misión institucional de preparar a profesionales de la administración para conducir a las empresas hoteleras bajo el concepto de constituirse en agentes económico-sociales, y en armonía con la estrategia nacional de generar un verdadero desarrollo sustentable en la economía de nuestro país.

El Encuentro tuvo lugar los días 01 y 02 de noviembre del 2012 en el Salón Auditorio “Nicolás Casullo” de la Universidad Nacional de Quilmes. El tema central del Encuentro fue “*Estrategias para la adecuación comercial de emprendimientos turísticos. Alternativas emergentes en el contexto actual*”. La apertura estuvo a cargo de las autoridades de las dos Casas de Altos Estudios:

Gustavo Lugones, Rector de la Universidad Nacional de Quilmes hizo referencia en su exposición a la importancia de la realización de eventos de esta envergadura, destacando además el número de personas matriculadas en la carrera de Administración Hotelera. Remarcó la importancia, pertinencia y compromiso de dos Instituciones Públicas en la realización del “*VI Encuentro Nacional de Gestión Hotelera*” para constituirse en un espacio de reflexión, debate y puesta en común de teorías, prácticas, investigación y experiencias de innovación, vinculados al campo de interés común: las empresas hoteleras.

Por su parte, José Luis Riccardo, Rector de la Universidad Nacional de San Luis, destacó la importancia de la realización del evento y abogó por la consecución del mismo a efectos de generar a partir estos nuevos modelos de gestión que coadyuven al fortalecimiento de las Pymes hoteleras. Resaltó la importancia de la misión institucional de preparar a profesionales para conducir empresas

¹ LA GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO EN LAS MIPYMES DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES (2011-2013). Identificación de prácticas y Tendencias de las funciones propias de la gestión aplicadas a las personas. Equipo integrado por Armando Azeglio; Ariel Barreto; Ezequiel Cannizzaro, Marian Lizurek, Stella Pereyra; Elio Tolosa; Cristian Uriel.

cada vez más exigentes y cambiantes, pero con la asistencia del sector productivo, los esfuerzos de las universidades serán más conducentes.

Ariel Barreto, Director de la Licenciatura en Administración Hotelera de la UNQ y Presidente del Comité Organizador del VI ENAGH, manifestó la importancia del encuentro y abogó por la consecución de los objetivos del mismo, a efectos de generar a partir de la evidencia de las nuevas tendencias del sector, nuevos modelos de gestión que coadyuven al fortalecimiento de los emprendimientos turísticos nacionales para competir en los mercados cada vez más exigentes. Resaltó la importancia de la misión institucional de preparar a profesionales de la administración para conducir a las empresas hoteleras pero con el apoyo e integración del sector productivo, los empresarios. De nada sirve el esfuerzo de la Academia en formar agentes de desarrollo económico-sociales sin la inclusión de los actores empresarial y político administrativo. De esta manera se podrán definir estrategias que generen un verdadero desarrollo sustentable en la economía de nuestro país.

Por su parte Adriana Romero, Presidente del Foro de Profesionales en Turismo (FPT) realizó una breve reseña de los últimos logros del Foro y señaló que el apoyo de la universidad al proyecto de ley de Colegio Público de Profesionales en Turismo de la Provincia de Buenos Aires es de gran importancia para lograr la aprobación del mismo y la consiguiente jerarquización de la profesión. Posteriormente Gustavo Lugones y Adriana Romero firmaron un convenio marco de colaboración y asistencia recíproca, con el objetivo de establecer vinculaciones académicas, científicas y culturales como bases esenciales para el desarrollo de las funciones institucionales universitarias de la docencia, investigación y extensión. Romero destacó la labor del Director de la Carrera de Administración Hotelera destacando que fue él quien impulsó las acciones para el logro del importante evento.

Por último, Sergio González, Presidente de la Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina, hizo uso de la palabra en su carácter de referente de la hotelería de excelencia del país haciendo un balance positivo de las experiencias de cooperación entre la UNQ y la AHT, resaltando las acciones iniciadas desde 2008 con la Licenciatura de Administración Hotelera que provee cursos para la formación y desarrollo de los asociados de la mencionada asociación.

El evento estuvo dirigido a profesionales, empresarios, docentes, alumnos y graduados de carreras relacionadas con la gestión de emprendimientos turísticos, emprendedores de la industria de la hospitalidad, responsables y personal del área de turismo en el sector público y para todas aquellas personas interesadas en la potencialidad del turismo como actividad para la recuperación y el crecimiento de nuestra economía.

Los principales objetivos planteados en el VI Encuentro Nacional de Gestión Hotelera fueron:

- Continuar con las acciones iniciadas en el "I Encuentro Nacional de Gestión Hotelera", Villa de Merlo, 27 y 28 de octubre de 2005; "II Encuentro Nacional de Gestión Hotelera", Quilmes, 17 de noviembre de 2006; renovadas en el "III Encuentro nacional de Gestión Hotelera", Villa de Merlo, 18 y 19 de octubre de 2007; y en el "IV Encuentro Nacional de Gestión Hotelera", Quilmes, 21 y 22 de octubre de 2010; actualizadas en el "V Encuentro Nacional de Gestión Hotelera", Villa de Merlo, 3 y 4 de noviembre de 2011; a efectos de promover el desarrollo académico, socioeconómico y empresarial a través de la concentración de los distintos actores en las instituciones públicas y privadas.

- Convocar a expertos, académicos, empresarios, directivos, gerentes de emprendimientos turísticos y estudiantes con el fin de intercambiar e enriquecer conocimientos, habilidades técnicas y enfoques sobre el presente y el futuro de la industria hotelera nacional.

Contribuir a la formación del marco teórico del sector que nos permita abordar la problemática de estas actividades comprendiendo su contexto actual.

- Constituirse en un lugar de encuentro para la presentación y discusión de temas relacionados con la hotelería, con el fin de lograr un verdadero enriquecimiento intelectual y conceptual de los participantes.

- Fomentar el crecimiento sustentable de las empresas hoteleras, tomando como base la firme y comprometida optimización de todos sus niveles directivos y de los recursos humanos que componen y nutren a estas organizaciones como tales.

Participaron investigadores y docentes de otras universidades nacionales (UBA, Rosario, Comahue, La Plata), privadas y extranjeras como la Universidad de Valparaíso, Chile. Se contó con la presencia destacada de referentes del sector hotelero local. Esta convocatoria motivó a distintos medios televisivos y gráficos de cobertura nacional y regional. Cabe destacar que por primera vez un evento de estas características se transmitió en vivo a través de "streaming" para las dependencias de la Universidad del Comahue y San Luis. También pudieron acceder por el mismo medio, los estudiantes de la licenciatura en turismo y hotelería de la modalidad virtual de la UNQ.

El Encuentro fue estructurado en dos ciclos de conferencias a cargo de especialistas, docentes universitarios y reconocidos expositores. Los ejes temáticos en torno a los cuales se desarrolló el encuentro fueron cuatro:

- 1) Los cambios en los hábitos de consumo de los turistas en general y de los argentinos en particular.

- 2) Las nuevas tendencias en la gestión de capital humano en la actividad hotelera, y su impacto en la gestión comercial.
- 3) La influencia de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en la gestión comercial de los emprendimientos turísticos.
- 4) Nuevas tendencias en el campo de la sostenibilidad hotelera aparejada con la responsabilidad social que ello implica.

Primera jornada: 01 de noviembre.

Los temas abordados y las discusiones fueron relevantes y enriquecedoras, como también las conclusiones:

- *Expositor:* Patricia Ruiz (Universidad de Buenos Aires) - Eje temático: *“Las nuevas tendencias de los viajeros y su impacto en la hotelería argentina”*

Ruiz, habló sobre Las nuevas tendencias de los viajeros y su impacto en la hotelería argentina. Oportunamente indicó que los hábitos y necesidades de los viajeros han cambiado en los últimos años, producto de las crisis y los movimientos que le son propios a la sociedad. Tradicionalmente, los patrones de consumo eran coherentes, pero esto ha cambiado y seguirá cambiando paulatinamente. El “turista 2020” es y será muy diferente. Los huéspedes serán más internacionales. La cuota de participación de los adultos mayores aumentará a más del 25% en 2020, frente a 21% en 2000. Estarán aún más orientados hacia lo digital, que en la actualidad. Los huéspedes abandonarán los “paquetes turísticos” a favor de servicios individualmente adaptados y mostrarán una creciente preocupación por la sostenibilidad. Cada vez más los aspectos ecológicos se considerarán al tomar decisiones de compra de viajes.

- *Expositor:* Sergio González (Asociación de Hoteles de la República Argentina) - Eje temático: *“El Nuevo Paradigma de la Hotelería de cara al futuro”*

El expositor habló sobre “El Nuevo paradigma de la Hotelería de cara al futuro”, recalcó el hecho de encontrarnos en plena transición de la era industrial a la era del conocimiento. Este último paradigma es el que condicionará la hotelería del futuro. El hotel para dicha era deberá ser una “organización inteligente”. Un hotel que cumple con esta característica es un inmueble que tiene una ubicación y diseño apropiados. Que cuenta con un equipamiento adecuado y necesario, con recursos humanos seleccionados y capacitados. Y cuyos servicios respetan estándares de calidad a un precio justo.

- *Expositor:* Guillermo López (Universidad Nacional del Quilmes) - Eje temático: “*EL turista y la Web 2.0 Apuntes para comprender su multifacético perfil*”

López señaló que el fenómeno de Internet es un hecho innegable, irreversible y totalmente instalado en el seno de nuestra sociedad y de toda la población que tiene acceso a ella. Siendo Internet –con tendencias crecientes- la principal fuente de información para la mayoría del consumidores. Señalo que en el campo de las nuevas tecnologías se habla de un nuevo y multifacético turista que narra sus experiencias antes, durante y luego del acto de consumo. Por último recalco que en la hotelería es crucial, la posibilidad de realizar reservas online, como variable de diferenciación táctico - estratégica.

- *Expositor:* Lucia Tamagni (Investigadora Universidad Nacional del Comahue) - Eje temático: “*Investigación aplicada: aportes para el diseño de estrategias comerciales en emprendimientos turísticos*”.

Tamagni hizo referencia a que la situación de la investigación aplicada en nuestro país se encuentra en una búsqueda constante del equilibrio entre las demandas académicas, el sector productivo y el desarrollo local. Evidenciando el hecho que las decisiones políticas no siempre van de la mano con la teoría escolástica. Hizo referencia a la “multidimensionalidad” de los destinos turísticos, la importancia de la participación de la comunidad local en la toma de decisiones. También destacó la importancia de identificar estrategias para la gestión integral de las marcas de destinos turísticos bajo el paradigma de la responsabilidad social empresaria y el marketing responsable. Por último, subrayo el hecho que “la lealtad al destino es un elemento difícil de gestionar”, y enfatizo sobre el esfuerzo que deberán hacer las organizaciones públicas y privadas para sostener la actividad y en especial a las estrategias comerciales adecuadas a las nuevas demandas.

Segunda jornada: 02 de noviembre

Los temas abordados durante esta jornada, se estructuraron en dos momentos: el primero, incluyó el formato de foro, el cual abordó la problemática de la gestión del capital humano, organizado por el proyecto I+D de la carrera Administración Hotelera de la UNQ: “*la gestión del capital humano en las MiPyMEs de alojamiento turístico de la ciudad de buenos aires*”, en el marco del VI ENAGH.

Foro: *Desafíos de la gestión del Capital Humano. Prácticas y tendencias.*

Moderador del Foro: Cristian Uriel (Docente de la UNQ)

- *Expositor:* Florencia Deverill (Directora del área People & Change - Consultora Price Waterhouse & Co. Argentina) - Eje temático: “*Perspectivas del mercado laboral: indicadores y proyecciones socio económicas con impacto en la gestión*”

La idea de que la vida útil de conocimientos y habilidades de los trabajadores es cada vez menor y, en consecuencia, es necesario realizar hoy más que nunca, políticas de recursos humanos que permitan asegurar la durabilidad del capital humano. Así, partiendo de la idea de que para asegurar dicha durabilidad no basta con captar a los mejores, los esfuerzos realizados durante la contratación deben complementarse y reforzarse mediante una adecuada política de formación. De esta manera, la política de formación pasa a considerarse como una inversión, a diferencia del enfoque tradicional en el que la misma se entendía exclusivamente como un gasto. La alta rotación del personal y la pérdida de productividad han hecho que las empresas, cada vez con mayor intensidad, se preocupen por el valor de sus activos humanos apelando a una serie de estrategias que contemplan, no solo la coyuntura económica del país (medibles a través de una pluralidad de indicadores), sino también una serie de incentivos económicos y no económicos.

- *Expositor:* Lic. Cristian Uriel, (Investigador UNQ.) - Eje temático: “*La generación Y, estrategias de seducción para motivar a los más jóvenes. Como integrar a las distintas generaciones*”

El conflicto generacional se encuentra presente en la mayoría de las organizaciones, surge a partir de que lo diferente es percibido como erróneo; por ejemplo los conflictos generacionales entre jefes y subalternos. El desafío consiste en hacer convivir a las 3, o incluso 4 generaciones que hoy están presentes en las organizaciones. La solución parte de comprender las diferencias, aceptando la diversidad e interactuando con diferentes grupos generacionales, entendiendo que la suma de todas las ideas y experiencias permitirán el aprendizaje continuo y el enriquecimiento profesional. Asimismo, como parte de las estrategias para la adecuación comercial de emprendimientos turísticos, el sector, como tantos otros, también debe adaptarse a las expectativas de los clientes de la “generación Y” (jóvenes de 18 a 30 años de edad), contemplando sus deseos y necesidades; por ejemplo, extendiendo las comunicaciones al uso de dispositivos móviles, contando con gimnasios con aparatos de última generación y consolas para conectar teléfonos, tabletas, computadoras y todo lo electrónico que existe. Esta tecnología aplicada e instalada en las organizaciones permite mejorar el rendimiento y la eficiencia de los empleados en general y en particular, sirven a la vez como verdaderas estrategias de seducción para motivar, atraer y fidelizar al talento más joven también de Generación Y.

- *Expositor:* María Alejandra Gazzera (Investigadora Universidad Nacional del Comahue) - Eje temático: “*Medición de la gestión del capital humano en el sector hotelero*”

Pese a la existencia de una gran cantidad de definiciones sobre el término de capital intelectual y capital humano, todas ellas tienen características esencialmente comunes que son la intangibilidad de los recursos, de las capacidades y la aptitud de los mismos para generar valor en la organización. Es importante tener las anteriores características muy presentes, pues el capital intelectual no contiene todos los recursos y capacidades intangibles de una organización, sino solamente aquellos que sean capaces de generar ventajas competitivas y, por lo tanto, crear valor en la empresa. Gazzera expuso

el modelo THER concebido para medir la gestión del capital humano en el sector Hotelero. Dicho modelo concibe cinco tipos de capitales: estructural, humano, relacional y tecnológico; cuantificables en variables perfectamente medibles y desagregables en una pluralidad de indicadores que permiten una cuantificación precisa de la gestión.

- Expositor: Edith Pecci (Directora de la Consultora HR Strategy) - Eje temático: *“Reclutamiento & Selección de nuevos los perfiles laborales demandados por el sector para la gestión comercial”*

Pecci se explayó sobre la una serie de actividades que la consultora lleva a cabo para atraer al mayor número de candidatos posibles para cubrir una vacante existente. Habló sobre las distintas fuentes a la que se apela para convocar a candidatos interesados a cubrir una vacante. Y sobre la secuencia de actividades que conforman la selección, para elegir dentro de las solicitudes al candidato más idóneo para cubrir la vacante existente. Refirió que es necesario tener cuidado en la forma en la que se valorará al candidato y no caer en un error de selección ya que los costos en los que se incurrirían pudieran resultar demasiado altos por no llevarla de manera adecuada. Matizó su exposición con una serie riquísima de ejemplos de nuestro medio.

- Expositor: Ing. Andrés Lefkovics (Universidad Nacional de Quilmes) - Eje temático: *“Tecnologías de información aplicadas a la gestión del capital humano. ¿Cómo nos ayudan las nuevas herramientas para identificar el talento?”*

Persuasivo sobre el aporte que las nuevas tecnologías realizan en los procesos donde la interacción entre los individuos se efectúa en forma convencional. La presencia de las TIC's es cada vez más habitual y evidente; donde la tendencia es aportar a la movilidad y al sincronismo. Los recursos digitales vinculados a Internet, dada su efectividad, están omnipresentes. Dichos recursos permiten además, tener entrevistas, realizar capacitaciones, focus groups, gabinetes de especialistas y análisis de conductas frente a estímulos multimediales. Resaltó el aporte de las Universidades en el campo de la Investigación, cuyo producido, vuelve a la comunidad en forma libre y gratuita, beneficiando a un pluralidad de actores sociales.

El segundo bloque de temas del día 02, prosiguió con las argumentaciones vinculadas al eje rector del encuentro. Las discusiones fueron relevantes y enriquecedoras, como también las conclusiones, que se exponen a continuación:

- Expositor: Alicia Ledesma (Universidad Nacional de Rosario) - Eje temático: *“Las empresas turísticas y el modelo de gestión, basado en la responsabilidad social”*.

Ledesma, organizó su exposición dando respuesta a una serie de interrogantes: *¿qué factores intervienen en la determinación del óptimo económico, social y ecológico de una empresa turística?; ¿es posible aplicar un modelo de gestión sustentable bajo el paradigma de la economía clásica?; ¿cuál es el modelo de empresa turística que permite aplicar las ideas derivadas de la rediseñada*

teoría de los stakeholders?; ¿por qué la responsabilidad de la empresa hacia la sociedad debería ser incluida en los fines mismos (misión) de la gestión empresarial?; ¿lograr que la organización sea ética significa que no será rentable?, ¿en qué ámbitos debe trabajar la empresa turística para hacer efectiva la responsabilidad que le compete en la sociedad?. Encontrar respuestas a estas cuestiones permitirá abordar no sólo el rol de los stakeholders ante el concepto de responsabilidad social, sino también determinar el tipo de gestión y de directivo que las empresas turísticas de este siglo XXI necesitaran.

- *Expositor:* Julián Arellano Herman (Universidad de Valparaíso – Chile) - Eje temático: “Tendencias y desafíos de la hotelería en Chile”.

El aumento del turismo receptivo en Chile ha significado inversiones en diversos proyectos hoteleros a lo largo del país. Se destacan nuevos establecimientos con un foco claro y con ubicaciones estratégicas. ¿Qué tendencias presentarán estos hoteles?; ¿Cuál es el número ideal de habitaciones y qué servicios deben ofrecer?; ¿Cuál es el porcentaje de ocupación en Santiago y Regiones?; ¿Cuáles son los desafíos? Todas estas preguntas fueron abordadas y explicadas con soltura por Arellano, comentando la realidad del sector hotelero en el país vecino. Explicó además que el cuidado por los detalles, la construcción de experiencias, la innovación, la definición de un concepto, el desarrollo y cuidado del destino y la sustentabilidad son fundamentales en los actuales y nuevos proyectos turísticos. Las nuevas tendencias harán la diferencia de la industria del futuro.

- *Expositores:* Nora Silvana Larosa (Consultora Proyecto Sustentable – FORMAGRUPPO) y Claudia Patricia Núñez Sánchez (Consultora ambiental de emprendimientos turísticos sustentables) - Eje temático: “Nuevas tendencias mundiales para el desarrollo de emprendimientos turísticos: Ecoeficiencia e integración con el medio ambiente como herramientas de gestión y marketing”

En la última década, la actividad turística se ha posicionado como uno de los sectores más importantes de la economía global, representando el 5% del PBI mundial (UNWTO, 2010). Y paralelo a este impacto económico, el turismo tiene asociados impactos ambientales y sociales que no se deben desconocer. La responsabilidad social, la conservación del medio ambiente, la ecoeficiencia y los sistemas de gestión ambiental son temas prioritarios para los emprendimientos turísticos, no por una moda pasajera, sino por el crecimiento de la demanda de su incorporación por un público cada vez más consciente ambientalmente, por la necesidad real de preservar los recursos naturales y culturales de los destinos, y por la reducción de costos operativos, entre otras razones. La importancia de comunicar dichas estrategias para conseguir el éxito de los sistemas de gestión al interior de las organizaciones y para atraer al creciente grupo de viajeros interesados en este tipo de propuestas. Se analizaron casos exitosos de empresas de Europa, Latinoamérica y Argentina, donde se realizó una fuerte apuesta por el turismo sustentable, generando beneficios tangibles para los destinos y los empresarios del sector.

- *Expositor:* Patricia Ruiz (Universidad de Buenos Aires) - Eje temático: “*Los perfiles de los turistas argentinos y su comportamiento en la hotelería*”

La experta, comenzó su presentación resaltando que poco difundidos están los perfiles del turista argentino. Felizmente, pudo explayarse y profundizar sobre estos perfiles a partir de estudios realizados por ella misma y su equipo. Mucho se dice sobre los diferentes perfiles de los turistas argentinos y su correlato como huéspedes de un alojamiento. Se sabe que el viaje es valorado y esperado con ansias por los viajeros para poder “escapar” de la rutina aplastante que les imponen las grandes ciudades y las pequeñas también. Viajar da placer, es un descanso para la mente y el cuerpo, una manera de desintoxicarse de la realidad cotidiana, una aspirina para el espíritu. Y en este sentido, la hotelería no puede estar ajena a estos valores, no puede dejar de acompañar a sus usuarios en el mejor viaje de sus sentidos. Hoy el cliente está en el centro de la servucción hotelera, ya que su comportamiento impacta directamente en los resultados que la actividad desea alcanzar en el futuro. Conocer qué piensan, sienten y esperan los huéspedes argentinos, a la hora de contratar y usar los servicios hoteleros, es de radical importancia para satisfacerlos y para que se constituyan en los mejores promotores de la marca.

Concluidas las exposiciones, el cierre estuvo a cargo de María Rosana Gil, Vicepresidente del Comité Organizador del VI ENAGH (UNSL) la cual agradeció especialmente a todos los invitados locales, del interior del país y extranjeros por el gran esfuerzo y compromiso para que el 6to Encuentro Nacional en Gestión Hotelera fuera todo un éxito. También se destacó el apoyo y esfuerzo de los alumnos de ambas universidades organizadores por la labor realizada. En el conmemorativo cierre se presentaron las conclusiones del Encuentro y por último se entregaron diplomas a los disertantes, moderadores y al Comité Organizador todo.

Ariel Barreto, Presidente del Comité Organizador del VI ENAGH (UNQ) hizo una especial mención y agradecimiento a todos los auspiciantes del Encuentro, sin el invaluable aporte de estos, no hubiese sido posible alcanzar los objetivos. Los auspiciantes recibieron diplomas conmemorativos; como también los representantes de la cámara empresarial (AHT) y del Foro de Profesionales por el compromiso y apoyo manifiesto.

Por último, los organizadores se comprometieron a dar continuidad a los temas de interés para los sectores académico y productivo, y abordar los más relevantes en el próximo Encuentro. Para ello, se fijó sede de la próxima edición a la Facultad de Turismo y Urbanismo de la Universidad Nacional de San Luis, Villa de Merlo, San Luis. Quienes deseen obtener más información sobre el futuro evento podrán dirigirse a los responsables del encuentro a través de la cuenta de correo electrónico: info-enag@unq.edu.ar

Aceptado el 07 de diciembre de 2012