

Práctico 1.2 con solución

Ejercicio 1: Implementación de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en el Turismo

Caso: EcoResort Punta Verde

EcoResort Punta Verde es un hotel ubicado en una zona costera con gran atractivo natural, frecuentado tanto por turistas nacionales como internacionales. La empresa ha crecido en los últimos años, pero ha recibido críticas de la comunidad local y ambientalistas debido a su impacto en el entorno.

Desafíos que enfrenta la empresa:

- 1. Se han reportado problemas de residuos plásticos en la playa cercana y un aumento en el consumo de agua debido al funcionamiento del hotel.*
- 2. La población local siente que no se beneficia lo suficiente del turismo en términos de empleo y desarrollo económico.*
- 3. Algunos turistas han mostrado comportamientos poco respetuosos con la cultura y el ecosistema local.*

Como nuevos directores de EcoResort Punta Verde, deben diseñar un Plan de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que aborde estos desafíos.

Indicaciones:

1. Definan tres medidas concretas de RSE que implemente el resort para reducir su impacto ambiental, mejorar su relación con la comunidad y fomentar el turismo responsable.
2. Expliquen cómo cada medida beneficia a la empresa, a la comunidad y al medioambiente.
3. ¿Qué otras medidas puede tomar el hotel para un uso responsable de los recursos? Sugiera 5 medidas puntuales.

(https://www.gub.uy/agencia-uruguay-cooperacion-internacional/sites/agencia-uruguay-cooperacion-internacional/files/documentos/publicaciones/Guia_Digital_Buenas-Practicas-para-el-Turismo-Sostenible_Programa-ClickUp.pdf)

4. Presente el plan en un informe breve.

Propuesta de solución para los puntos 1 y 2:

Plan de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para EcoResort Punta Verde

1. Reducción del impacto ambiental

Medida: Implementar un programa de "Resort Cero Plástico" y gestión eficiente del agua.

Acciones:

- Reemplazo de botellas y envases plásticos por opciones reutilizables (botellas de vidrio o biodegradables).
- Instalación de estaciones de agua filtrada para que los huéspedes puedan rellenar sus propias botellas.
- Implementación de un sistema de recolección y reciclaje de residuos.
- Uso de tecnología de reutilización de aguas grises para riego de jardines.

Beneficios: Reduce la contaminación en la playa y disminuye costos operativos en el consumo de agua y residuos.

2. Fortalecimiento de la relación con la comunidad

Medida: Programa de empleo y capacitación para la comunidad local.

Acciones:

- Prioridad en la contratación de personal de la zona.
- Talleres de formación en hotelería y turismo sostenible para los habitantes locales.
- Asociación con artesanos y productores locales para ofrecer productos en el hotel.

Beneficios: Mejora la percepción del resort en la comunidad y genera un impacto económico positivo en la zona.

3. Fomento del turismo responsable

Medida: Creación de un programa de educación ambiental y cultural para los turistas.

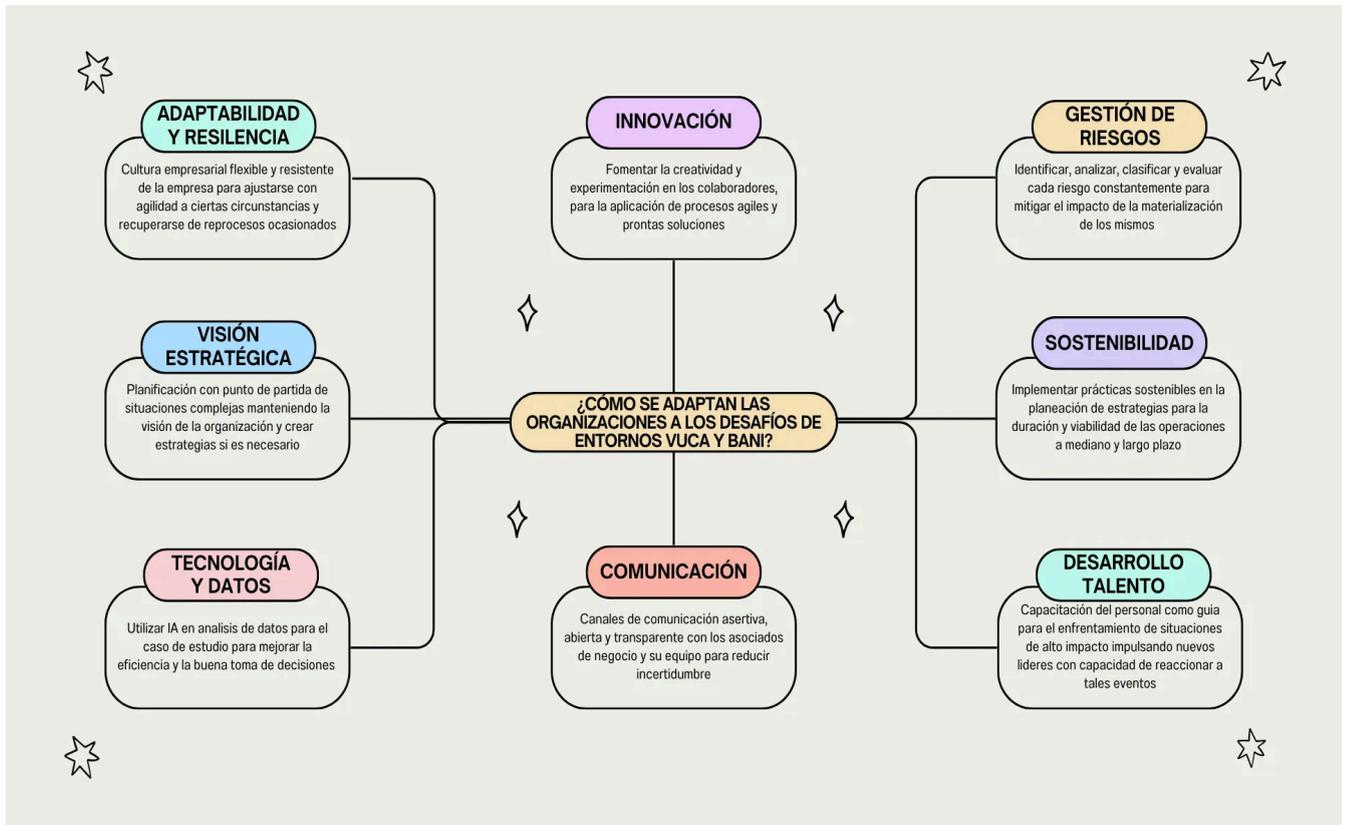
Acciones:

- Charlas de bienvenida sobre el ecosistema local y normas de respeto ambiental.
- Excursiones con guías locales que promuevan prácticas de turismo responsable.
- Incentivos para huéspedes que participen en actividades ecológicas, como limpieza de playas.

Beneficios: Fomenta un turismo más consciente, reduce los impactos negativos del turismo masivo y mejora la experiencia de los visitantes.

Entornos VUCA y BANI

Ver este video : <https://www.youtube.com/watch?v=waMF54DvUoo>



Ejercicio 2: entornos desafiantes

Situación:

Como director de un prestigioso hotel termal en el país, usted nota que en los últimos meses hay una disminución en la actividad y ocupación del establecimiento. Con el objetivo de comprender esta tendencia y tomar medidas estratégicas, realiza un análisis detallado del entorno, identificando los siguientes factores que han influido en esta situación:

1. **Inflación y crisis económica**: Disminución del turismo interno y mayor competencia con destinos regionales.
2. **Cambio en las preferencias de los turistas**: Mayor demanda de experiencias personalizadas y de bienestar integral.

3. **Competencia con alojamientos informales y plataformas digitales que ofrecen alternativas más económicas.**

Proponga dos medidas para abordar cada uno de los problemas planteados.

→ **Problema 1: Inflación y crisis económica**

Medida 1: Implementación de programas de fidelización

- Crear un sistema de beneficios para clientes frecuentes, con descuentos progresivos, paquetes especiales y membresías anuales.
- Ofrecer promociones para turistas nacionales y convenios con tarjetas de crédito o billeteras digitales con pagos en cuotas.

Medida 2: Optimización de costos sin afectar la experiencia del cliente

- Invertir en eficiencia energética (paneles solares, sistemas de calefacción eficiente) para reducir gastos operativos.
- Negociar alianzas con proveedores locales para reducir costos de insumos sin comprometer la calidad del servicio.

→ **Problema 2: Cambio en las preferencias de los turistas**

Medida 1: Creación de experiencias de bienestar personalizadas

- Ofrecer opciones personalizadas según el perfil del visitante (familias, adultos mayores, parejas, turismo corporativo).

Medida 2: Uso de tecnología para mejorar la experiencia del cliente

- Implementar una app o plataforma digital donde los visitantes puedan reservar actividades, recibir recomendaciones personalizadas y acceder a información sobre tratamientos y beneficios de las aguas termales.

→ **Problema 3: Competencia con alojamientos informales y plataformas digitales**

Medida 1: Diferenciación a través de valor agregado y exclusividad

- Crear experiencias que **no puedan ser replicadas** por alojamientos informales, como acceso exclusivo a circuitos termales privados, tratamientos premium o gastronomía local gourmet.
- Ofrecer eventos temáticos y escapadas exclusivas (retiros de bienestar, fines de semana gastronómicos, turismo astronómico en las termas).

Medida 2: Refuerzo de la estrategia digital y alianzas con influencers y plataformas turísticas

- Mejorar la presencia online con estrategias de marketing digital, redes sociales y venta directa en la web para reducir la dependencia de plataformas externas.
- Trabajar con influencers y creadores de contenido especializados en turismo y bienestar para atraer nuevos segmentos de clientes