



Universidad Autónoma del Estado de México  
Facultad de Turismo y Gastronomía



## **TESIS**

### **GESTIÓN AMBIENTAL EN LA HOTELERÍA. CASO DE UN HOTEL CINCO ESTRELLAS DEL SUR DE LA CDMX**

Que para obtener el Título de  
**Licenciado en Turismo**

Presenta:

**Luis Enrique Sánchez López**

**Asesora:**

Dra. Elva Esther Vargas Martínez

**Revisoras:**

Dra. Ana Leticia Tamayo Salcedo

M. en A. Mónica Del Valle Pérez

Toluca, Estado de México, mayo 2021.

## RESUMEN

Ante la problemática ambiental que vive la Ciudad de México, el sector hotelero mantiene una responsabilidad para contribuir en su disminución, una vía es la aplicación de sistemas de gestión ambiental que se dirijan a la obtención de alguna certificación que finalmente apoyará sus propósitos económicos y comerciales. Así, la presente investigación refleja la evaluación de diversos indicadores específicos de gestión ambiental, basados en la certificación EartCheck, del Hotel [se suprimió el nombre para mantener el anonimato] CDMX, con el fin de determinar las posibilidades para obtener una certificación ambiental. Se trata de una investigación no experimental, transversal, con enfoque metodológico cualitativo, aplicando una entrevista en profundidad a directivos y colaboradores. El instrumento se diseñó a partir de categorías desprendidas de la fundamentación teórica y los criterios establecidos por las certificaciones ambientales orientadas a las empresas turísticas. Los principales resultados muestran que la empresa hotelera no se encuentra en condiciones para llevar a cabo una auditoría con fines de certificación ambiental.

Palabras clave: Gestión ambiental, Hotelería, Certificación ambiental.

## INDICE

<b>RESUMEN</b> .....	2
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	5
<b>FUNDAMENTACIÓN: GESTIÓN AMBIENTAL EN LA HOTELERÍA</b> .....	8
<b>1 Antecedentes</b> .....	8
<b>2 Gestión ambiental</b> .....	21
<b>3 Certificaciones ambientales</b> .....	27
3.1 Certificación Rainforest Alliance .....	28
3.2 Certificación <i>Biosphere</i> .....	29
3.3 Certificación <i>EarthCheck</i> .....	30
3.3.1 <i>Beneficios otorgados por la certificación</i> .....	30
3.3.2 <i>Indicadores utilizados por EarthCheck</i> .....	31
3.4 Programa Nacional de Auditoría Ambiental.....	33
3.5 Distintivo S.....	38
<b>HOTELERÍA CERTIFICADA AMBIENTALMENTE EN MÉXICO</b> .....	40
<b>1 Turismo y hotelería</b> .....	40
<b>2 Hoteles certificados ambientalmente</b> .....	44
<b>3 Hoteles</b> [se suprimió el nombre para mantener el anonimato].....	46
3.1 Hotel [se suprimió el nombre para mantener el anonimato] de la Ciudad de México .....	47
<b>1 Enfoque</b> .....	50
<b>2 Diseño de la investigación</b> .....	51
<b>3 Definición de Categorías de análisis</b> .....	52
<b>4 Unidad de observación y de análisis</b> .....	55
<b>5 Instrumentos</b> .....	55
<b>6 Conducción de la investigación</b> .....	56
<b>7 Interpretación de datos</b> .....	56
<b>RESULTADOS</b> .....	58
<b>GESTIÓN AMBIENTAL EN EL HOTEL</b> [se suprimió el nombre para mantener el anonimato].....	58
<b>1. Legislación y operación ambiental</b> .....	58
<b>2. Calidad del aire y ruido</b> .....	61
<b>3. Gestión del agua</b> .....	62

<b>4. Eficiencia energética</b> .....	64
<b>5. Manejo de residuos sólidos y peligrosos</b> .....	64
<b>6. Gestión del suelo</b> .....	65
<b>7. Riesgos y emergencias ambientales</b> .....	66
<b>8. Retos y responsabilidad ambiental</b> .....	66
<b>CONCLUSIONES</b> .....	68
<b>PROPUESTAS O SUGERENCIAS</b> .....	71
<b>FUENTES DE CONSULTA</b> .....	72
<b>ANEXOS</b> .....	78

## INTRODUCCIÓN

El turismo es una actividad que conlleva el desplazamiento de las personas de su lugar de origen a un lugar que no es el suyo, pernoctando uno o más días, en algunos casos requiere de servicios de hospedaje, alimentación, recreación, etc. Un elemento clave de la actividad turística es la industria hotelera, siendo uno de los servicios que se requiere al realizar un viaje, a su vez surge como necesidad para aquellos turistas que viajan fuera de su lugar de residencia, caracterizándose porque buscan un lugar donde dormir y en ocasiones obtener alimentación. Conforme al aumento de la demanda de turistas, la industria hotelera también se fue incrementando, y con ello surgieron impactos hacia el medio ambiente, tales como: contaminación del suelo, agua, aire, así como el uso excesivo de recursos. Así se necesitó que las empresas buscaran medidas y estrategias para mejorar su operación y establecer prácticas más amigables con el ambiente.

De ahí se genera la suma importancia de aplicar ciertas herramientas o instrumentos a los prestadores de servicios turísticos, específicamente a los hoteles, que permita identificar si su operación está disminuyendo los impactos hacia el entorno natural. La certificación ambiental se vuelve un mecanismo que mide cualitativa y cuantitativamente el comportamiento de las empresas turísticas en esta materia. Recalcando que, para que una empresa logre una certificación, es necesario evaluar los procedimientos de producción de los servicios.

El Hotel [se suprimió el nombre para mantener el anonimato] es una empresa reconocida a nivel internacional, siendo una de las principales cadenas hoteleras de México. No obstante, en la actualidad no cuenta con una certificación ambiental; por tal motivo para la investigación se plantea la siguiente pregunta: ¿Cuáles son las prácticas de gestión ambiental implementadas en el hotel [se suprimió el nombre para mantener el

anonimato] de la Ciudad de México que le permita obtener una certificación ambiental?

Así entonces, el trabajo tiene como objetivo principal:

Analizar la gestión ambiental del hotel [se suprimió el nombre para mantener el anonimato] de acuerdo con los criterios de la certificación *EarthCheck*, que infieran su posibilidad de obtención.

Y como objetivos específicos:

- Reconocer la importancia de la gestión ambiental de los hoteles para la conservación de los recursos naturales en los destinos turísticos;
- Identificar los criterios de evaluación de la certificación *EarthCheck* y su aplicación en el hotelería; y
- Valorar la gestión ambiental en el hotel [se suprimió el nombre para mantener el anonimato] de acuerdo con los criterios de la certificación *EarthCheck*.

La investigación está estructurada en tres apartados; donde en el apartado uno del documento, se abordan los antecedentes sobre el objeto de estudio, y la fundamentación teórica sobre la gestión ambiental y las certificaciones ambientales; en este apartado se explican las variables y los indicadores a evaluar en relación con la hotelería, así como los beneficios que tienen. En un segundo apartado, se presenta un breve diagnóstico general de la evolución que ha tenido el turismo y la hotelería a nivel mundial y a nivel nacional, así mismo se muestra un apartado donde se visualizan los hoteles que están certificados ambientalmente en México, y que en consecuencia se menciona la situación actual en la que se encuentra el caso de estudio: Hotel [se suprimió el nombre para mantener el anonimato].

En el tercer apartado se da a conocer la metodología que siguió la investigación, donde se incluye el enfoque utilizado, así como los instrumentos que sirvieron para obtener los datos e información para alcanzar el objetivo principal, y finalmente en el último apartado se muestran los resultados, su análisis y discusión.

# I. FUNDAMENTACIÓN: GESTIÓN AMBIENTAL EN LA HOTELERÍA

## 1 Antecedentes

A nivel mundial, han sido varias investigaciones, tanto en destinos, como en empresas hoteleras, donde han aplicado certificaciones ambientales en sus operaciones. España ha sido uno de los países pioneros de la industria turística, por lo tanto Fraguell (2011), en Catalunya, desarrollo una investigación donde muestra las certificaciones ambientales como instrumento de la gestión turística. A partir de la diversificación de segmentos y espacios turísticos se vuelve conveniente aplicar certificaciones ambientales flexibles y adaptables, que el autor considera viable *The Green Key*, que permite captar al cliente fiel y que conoce el sello. Que en términos generales es una certificación que incluye acciones sencillas dirigidas hacia la gestión ambiental retomando la educación ambiental. Toma en cuenta al cliente para que en conjunto apliquen acciones ecológicas que le permitan obtener una experiencia al turista. Por lo que dicha certificación no solo concientiza a la empresa sino también al cliente.

Por otro lado, en el mismo territorio español, Pertusa *et al.* (2013), elaboró un análisis descriptivo de hoteles de 3, 4 y 5 estrellas tomando en cuenta su categoría, tamaño y tipo de gestión, para hacer una comparación entre ellos e identificar si dichas variables (categoría, tamaño y tipo de gestión), eran determinantes a la hora de certificar un hotel. Se concluye que las variables (categoría, tamaño y tipo de gestión), no son de gran importancia puesto que hoteles de 3, 4 y 5 estrellas, cuentan con una certificación. Al igual se hizo una comparación, en términos de calidad y rendimiento, entre hoteles que contaban con una certificación y hoteles que no la tenían; los resultados arrojaron que los hoteles que cuentan con una certificación ambiental presentan mayores resultados en cuanto a calidad y gestión del



servicio. Tomando en cuenta la información recabada en ese artículo se distingue que, con una certificación, en términos de calidad y rendimiento, aumenta la competitividad, acelera un crecimiento de ingresos y disminuye la inversión en sus recursos.

En la gestión sostenible de los hoteles, en Málaga, España, Cobo (2011) realizó una investigación donde se analiza la gestión de la política sostenible del sector hotelero y su comunicación, tomando en cuenta el comportamiento sostenible de los hoteles cuya categoría es de 4 y 5 estrellas y las acciones de comunicación que siguen. Se estudiaron 21 hoteles de cuatro estrellas y un hotel de cinco estrellas, los resultados muestran que las acciones sostenibles llevadas a cabo en estos establecimientos son el uso de bombillas de bajo consumo y campañas dirigidas a clientes promoviendo diversas prácticas amigables hacia el medio ambiente. El autor divide en dos la comunicación en torno a la gestión sustentable; la primera, una comunicación interna, donde realizan reuniones y plan de acogida, y una segunda, comunicación externa, que se realiza vía internet, mediante la web corporativa y envió de e-mail. Ante estos resultados solo nueve hoteles de los 22 hoteles estudiados, son los que comunican su política sostenible dado que creen que generan un beneficio social como una mejora de la imagen corporativa.

Continuando con la línea de la gestión ambiental, para lograrlo se debe tomar en consideración las prácticas ambientales que los hoteles aplican, en este tenor, Milanés, Pérez y Ortega (2012) analizaron el compromiso medioambiental corporativo de los hoteles cotizados europeos con el fin de identificar los factores determinantes para lograr un compromiso con la naturaleza. Se evaluaron aquellos hoteles que se encuentran registrados en la base de datos AMADEUS, siendo 69 hoteles. Los resultados obtenidos indican que alrededor de 61 hoteles carecen de políticas o programas de

protección del medio ambiente los cuales su nivel de compromiso es nulo. Por otro lado, ocho hoteles son los que cuentan con un nivel de compromiso con el medio ambiente, dado que pueden contar con un sistema comunitario de gestión y auditoría medioambiental. Cuatro hoteles muestran un nivel de compromiso bajo, ya que afirman que están comprometidos por poseer políticas o programas de gestión medioambiental, pero estos no se encuentran certificados, lo único que implementan son medidas para reducir el consumo total de energía y fomentar el uso de energías renovables. Los cuatro hoteles restantes cuentan con un nivel de compromiso alto ya que implementan un sistema comunitario de gestión y auditoría medioambiental, y porque realizan una serie de acciones medioambientales que influyen en el rendimiento económico del hotel como en el medio ambiente de manera directa, además adoptan políticas de compras verdes, hay un uso eficiente de materias primas, tiene medidas para reducir el consumo de energía, fomentando el uso de energías renovables, disminuyendo la contaminación de aire, suelo, ruido e iluminación y la reducción del consumo de agua.

Hablando de certificaciones ambientales implementadas en destinos turísticos, Martínez (2015) menciona que la *certificación Biosphere* - considerando criterios y objetivos de alto valor ambiental-, es sencilla de aplicar ya sea para un destino u organización; pero para llevar a cabo esta certificación debe haber una colaboración público-privada, donde el sector privado contribuye a incrementar la competitividad y el sector público ayudaría a la optimalización de instrumentos en eficacia de recursos turísticos.

Otra importante investigación en torno a la hotelería pero ahora en España, permitió evaluar cadenas hoteleras con certificación Q, donde Tari-Guilló y Pereira-Moliner (2012), obtuvieron resultados que arrojaron como aquellas

empresas que cuentan con una certificación obtienen mejores resultados, en ventas totales y reservaciones de cuartos, que aquellas que no tienen certificación. En su estudio se menciona que entre más grande sea la cadena, menos es la oportunidad de certificar todos los establecimientos con los que cuenta; no obstante, existen investigaciones que demuestran que tratándose de hoteles de cadena, las políticas ambientales se desprenden del corporativo obligando a todos los establecimientos a aplicarlas (Vargas, 2015). De igual manera se hace la recomendación de hacer un estudio de caso de forma individual con el objetivo de analizar aspectos importantes como, por ejemplo, antigüedad del certificado, estabilidad financiera, antes de la certificación y tipo de cliente que llega a este establecimiento.

En este mismo contexto, Arias (2019) realizó un análisis de las prácticas sostenibles en la industria hotelera, donde concluyó que empresas de cadena emplean proyectos de desarrollo sostenible para minimizar impactos negativos a la sociedad y al medio ambiente. Ahora, en términos de gestión ambiental, la autora recomienda la certificación *Biosphere*, ya que contribuye a una gestión ambiental más eficiente.

Conforme va evolucionando el tema del cuidado del ambiente, cada vez más empresas y destinos optan por realizar prácticas sustentables, tal es el caso en América Latina, donde Trisollini (2018) realizó un estudio de caso en Lima y Cusco, Perú; el autor evaluó hoteles 5 estrellas con certificación ambiental entre ambas ciudades de este país. En el caso de Lima solo dos hoteles cuentan con una certificación ambiental, uno con la certificación *Biosphere* y el otro con la certificación *Leed Gold*, el primer hotel cuenta con dicha certificación desde el año 2011 y el segundo desde el año 2016. En Cusco hay tres hoteles con certificación ambiental (Certificación *Leed*, Certificación *Earthcheck* y *Green Choice Sustainable Tourism Standard*

*Sapphire*), la primera certificación aplicada desde el año 2010 y las otras dos restantes desde el año 2012. La investigación plasma el tipo de turista que visita ambas ciudades, y cabe destacar que ambas ciudades son las más visitadas en Perú, este país recibe viajeros españoles, por lo que el estudio también hace referencia que tres de cada cinco turistas españoles buscan hospedarse en algún establecimiento ecológico, lo que demuestra la demanda de prácticas sostenibles en los servicios de hospedaje por parte de los turistas que ya cuentan con cierta conciencia del impacto ambiental que generan los viajes, teniendo por ello un comportamiento más proactivo en torno a la naturaleza.

Por ello, Perú se adhirió al Centro de Desarrollo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), de ahí que es el quinto país latinoamericano en ser evaluado por la OCDE en términos ambientales. Los resultados obtenidos mediante la evaluación, aplicando entrevistas en profundidad a gerentes de hoteles de 5 estrellas con certificación ambiental, en términos de beneficios, se menciona que hay un incremento de huéspedes; control en energía, agua y desperdicios; donde el ahorro de costos es el principal beneficio obtenido. Se concluye que dichas certificaciones ambientales contribuyen en la conservación del medio ambiente con el objetivo de crear conciencia, responsabilidad ambiental tanto en empresarios como en turistas, de igual manera contribuye a la economía empresarial, pues reduce costos y genera reutilización de recursos.

Retomando la calidad ambiental, Necochea, Maffioni, Bertoni y Faginas (2016), realizaron un estudio mediante el análisis de la calidad ambiental en hoteles, identificando que la integración de un sistema de calidad ambiental surge poco viable como consecuencia de algunas cuestiones

burocráticas al igual que la falta de acompañamiento por parte de los organismos oficiales.

Hasta el año 2019, Costa Rica estaba posicionándose como uno de los países latinoamericanos que introducía la sustentabilidad en sus empresas, en este contexto, Saborío-Jiménez (2016) realizó un diagnóstico de las normas de sostenibilidad de Costa Rica y Colombia, en éste se observó que las certificaciones empresariales en Costa Rica incluyen aspectos de sostenibilidad ambiental, social, y económica; mientras que en Colombia se denota esta debilidad al no integrar indicadores de todas las esferas. La diferencia estriba en que el proceso de evaluación costarricense está relacionado con el mercado, siendo más participativo e inclusivo, permitiendo tener una buena gestión sostenible. Por su parte, Colombia tiene un proceso de evaluación más directo, donde la preocupación de los empresarios radica en cumplir con los requisitos señalados, lo cual se vuelve complicado para alcanzar una certificación, sobre todo para las empresas con escasos recursos económicos.

Igualmente, Cuba en los últimos años ha generado políticas que contribuyen a la sustentabilidad en empresas, destinos turísticos de sol y playa, y ciudades patrimoniales. Es el caso de Leyva y Ochoa (2020) quienes analizaron la gestión ambiental integral del Hotel Iberostar Ordoño del destino Gibara en el oriente de Cuba. A partir de ello, diagnosticaron el estado de la gestión ambiental por componente estratégico, operativo y de apoyo, lo cual permitió proponer un procedimiento para la gestión ambiental, con el fin de contribuir a la mejora del medio ambiente logrando los objetivos de la agenda 2030. Consideran como componente estratégico a la gestión de la calidad, la gestión informática y la gestión jurídica; como componente operativo a los procesos de alojamiento y restauración, aquellos que tienen contacto directo con el cliente y, por último, el

componente apoyo, siendo estos los procesos de gestión de recursos humanos y de operación.

López (2011) realizó una investigación donde menciona que la gestión ambiental empresarial se ve como un subsistema en el proceso de perfeccionamiento empresarial en el país, existe un modelo de gestión que apoya a las organizaciones en la planificación de recursos y acciones para mitigar sus impactos negativos y mejorar el desempeño ambiental. Gracias a las políticas ambientales establecidas por el gobierno cubano, se vuelve una obligación jurídica y un compromiso ético llevar a cabo una gestión ambiental en las empresas. Para ello existe la Estrategia Ambiental Nacional (EAN) que contribuye a cumplir los requisitos jurídicos en temas de desempeño ambiental, y en compromisos reflejado en estrategias corporativas en la política ambiental nacional que a su vez ayuda a las empresas a identificar sus prioridades, a planificar sus acciones, sus controles operacionales y herramientas de seguimiento y control. El país cubano cuenta con dos iniciativas voluntarias para tener una buena gestión ambiental empresarial, en primera el Reconocimiento Ambiental Nacional (RAN) que ayuda a incorporar el sector productivo a la solución de los problemas ambientales, la promoción del cumplimiento de la legislación ambiental y el empleo de la gestión ambiental como instrumento que potencie los resultados económicos. Y en segundo el Aval Ambiental que forma parte del proceso de clasificación de los establecimientos de alojamiento y restauración turística, que para obtenerlo se debe entregar un diagnóstico medioambiental que incluya las medidas desarrolladas por el establecimiento para eliminar o minimizar los problemas detectados y una evaluación del cumplimiento.

Siguiendo la línea de investigación de la gestión ambiental aplicada en hoteles cubanos, López y Vargas (2013) hicieron una evaluación preliminar

de la gestión ambiental de los hoteles de Varadero, para ello se retoman las dimensiones: disposición a cumplir, monitoreo ambiental, comunicación y consumo responsable y acciones de gestión ambiental. Se concluye que los hoteles reconocen los impactos negativos generados, el problema es que no en todos los casos se cuenta con recursos financieros, materiales y humanos para remediarlo. Al ser un destino turístico de sol y playa, los impactos negativos de la hotelería afectan la zona costera, pudiéndose mencionar: un alto consumo de energía, agua y emisión de residuos. La información se recaba gracias a la inspección ambiental estatal y a evaluaciones de impacto ambiental, con ello se han llevado a cabo líneas de acción que logran reducir gastos de operación. En la investigación se identificó que los hoteles no ofrecen la información necesaria a los huéspedes para que contribuyan a reducir los impactos negativos y riesgos ambientales, de la misma forma no monitorean la generación de residuos sólidos ni las emisiones de dióxido de carbono. Dentro de los aspectos positivos, se mencionan que los directivos hoteleros toman en cuenta el cumplimiento de la ley y la presión de las autoridades ambientales; no obstante, el problema es que las autoridades correspondientes se enfocan más en la calidad y la eficiencia financiera, que en las acciones de gestión ambiental implementadas por los hoteles.

Gracias a la importancia que se genera al identificar como gestionan ambientalmente los hoteles, existe la inquietud al conocer o comparar un territorio con otro, así, López y Vargas (2014) realizaron una comparación de los sistemas de gestión y certificación ambiental entre los destinos turísticos de Varadero, Cuba y Cancún, México. En términos de las dimensiones de gestión se logra percatar que hay una similitud de acciones entre ambos destinos turísticos, pero en el monitoreo ambiental y consumo responsable Cancún cuenta con mejores resultados. Los resultados arrojaron que los hoteles de Cancún forman a los recursos humanos a través de la

capacitación ambiental, mantienen mayor control de impactos ambientales, realizan auditorías ambientales, operan bajo estándares ambientales y vínculos con diversas organizaciones a favor del medio ambiente. En el caso de Varadero, también realizan un control de impactos ambientales, operaciones bajo estándares y auditorías ambientales; quedando limitadas dos dimensiones del estudio. En conclusión, se dice que Cancún en la hotelería tiene un mayor avance de la gestión ambiental que Varadero.

Para poder entrar en contexto en términos de gestión ambiental en México, Vargas *et al.* (2011) analizaron la gestión ambiental en el sector turístico, y la aplicación del Programa Nacional de Auditoría Ambiental (PNAA). Dado que este tema está en constante evolución, se menciona que Bahías de Huatulco, ha sido uno de los primeros destinos turísticos en los que se estableció una certificación ambiental (Green Globe). En este estudio, se pone en evidencia que pocas son las empresas turísticas mexicanas que se certifican a través del PNAA, y que a pesar de que es una posibilidad de no ser sancionado por las autoridades, pocas son las empresas que se integran a esta iniciativa, siendo más aprovechada por la industria.

Para poder contar con una excelente gestión ambiental empresarial es importante tener una responsabilidad ambiental empresarial, para esto Vargas y Olivares (2012) realizaron una investigación donde se explica cómo Hotelera Posadas ha llevado a cabo su responsabilidad ambiental, gracias a que se integró en el Programa Nacional de Auditoría Ambiental. En primera instancia cabe destacar que al adherirse al programa mencionado el grupo hotelero tuvo la necesidad de implementar políticas ambientales y crear un proyecto ambiental a largo plazo, de ahí que se obtuvieron beneficios positivos y se vio la necesidad de implementar en todos sus hoteles dicho programa. Además, la empresa hotelera sabe de los impactos



negativos que se generan por la actividad turística y esto ayuda a que hoteleros continúen impulsando las prácticas ambientales que aplican en sus operaciones, que logran un compromiso empresarial con la naturaleza. Con ello se concluye que la gestión ambiental del grupo hotelero posadas va encaminada con el control y monitoreo ambiental en los procesos y operaciones de servicio, también implementando programas de capacitación ambiental hacia el personal, además de que está forjando una cultura ambiental en sus empleados. Para que exista esa buena gestión ambiental dichos hoteles han conducido sus empresas proyectándose al futuro, ya que existe la mejora de la situación ambiental en el mundo, tomando en cuenta la legislación y la responsabilidad que conlleva el ser un grupo hotelero importante en México, y por último la disminución de costos.

En cuanto a la evaluación de las prácticas sustentables, Vargas-Martínez *et al.* (2017), evaluaron el comportamiento proambiental de empleados de un hotel con certificación *Earthcheck*. Donde tomaron en cuenta las siguientes variables para la evaluación de este estudio: variables ambientales, comportamiento proambiental, conocimiento ambiental organizacional, compromiso organizacional y satisfacción laboral. Como resultado de dichas variables destaca un “conocimiento ambiental organizacional”, en primera por ser la mejor apreciada en el estudio, y en segunda, por presentar una asociación directa con el comportamiento proambiental (Vargas-Martínez *et al.*, 2017, p.15-17). Esto como consecuencia de la capacitación ambiental que les brinda el hotel, generando una cultura responsable y participativa, lo cual origina ahorro de recursos y mejores prácticas sustentables. Gracias a estas variables, que se identificaron, con gran importancia, se provocó un cambio en las actitudes de los trabajadores no solo en el trabajo sino también en su vida diaria, como el uso de bicicletas al transportarse, ahorro de energía, agua, compra de productos ecológicos y separación de basura.

Aunque no todo fue positivo, puesto que hablando de las variables “compromiso organizacional” y “satisfacción laboral”, éstas no resultaron determinantes para el comportamiento proambiental, ya que los empleados presentan un alto nivel de estrés y ansiedad al tener que realizar más tareas por cumplir con los procesos de gestión ambiental para mejorar la calidad en el servicio, por lo tanto, se genera un clima laboral no adecuado (Vargas, *et al.*, 2017, p.18).

En esta misma visión de certificaciones ambientales aplicada a hoteles, en Quintana Roo, Chulim (2016) realizó una investigación donde concluye que la metodología *EarthCheck* es una herramienta que los hoteles deberían utilizar para medir su Huella de Carbono y así implementar las soluciones de mejora que la empresa plantea. Del mismo modo es una certificadora que está en constante actualización, también se ha vuelto fuerte por los convenios que ha realizado con el Fondo Nacional de Fomento al Turismo (FONATUR) apoyando con la credibilidad de la certificadora. Pero, así como plasma las ventajas que se obtienen con esta certificadora igual plantea las desventajas, al tratarse de una empresa australiana la diferencia de horario entre México y Australia es de siete horas, por lo que se vuelve un problema la forma de comunicación, y si hay un problema grave esto se vuelve una barrera. Por último, En México se reconocen los indicadores como energía (kwh), agua (m<sup>3</sup>), residuos sólidos (kg), pero cuando la empresa envía los resultados de esos indicadores, los hace llegar a la Unidad de Medida Australiana, por lo que se vuelve un problema de tiempo y esfuerzo transformarlos de Unidad de Medida Australiana a Unidad de Medida Mexicana. La conclusión a la que llegó la autora fue que con la implementación de la metodología *EarthCheck* se logró la reducción de emisiones de dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>) a la atmósfera, y reducción en dos de los tres indicadores evaluados los cuales fueron: agua y energía.

En términos de gestión ambiental empresarial, Pérez y Vargas (2015) evaluaron las prácticas ambientales que realizan las micro, pequeñas y medianas empresas de hospedaje (MIPyMES); tomaron como caso de estudio a diez empresas hoteleras de Ixtapan de la Sal, en el Estado de México, donde ninguno de los hoteles evaluados cuenta con una certificación ambiental; sin embargo, algunos si poseen la Certificación de Calidad Moderniza, que ofrece la Secretaría de Turismo. Durante la evaluación se tomaron en cuenta las categorías: Educación ambiental, Tecnología, Control gerencial, Control operacional y Suministros; donde se obtuvieron resultados sobre el bajo desempeño de suministros y control operacional lo que disminuye la eficiencia y eficacia de los procesos, igualmente hay escasa capacitación, la que existe está orientada hacia el desarrollo de otro tipo de conocimientos y habilidades diferentes a la ecológica. Con ello se concluye que las empresas hoteleras de Ixtapan de la Sal se deben enfocar en el ahorro de recursos hídricos y energía, ya que se visualiza que están más enfocados en una gestión tradicional.

Para poder implementar la gestión ambiental y las practicas sostenibles es necesario identificar como se está generando esa sostenibilidad, es por ello, que Rodríguez y Pulido (2010) realizaron una investigación donde analizan las condicionantes de la sostenibilidad del modelo de desarrollo turístico mexicano, a partir del método Delphi, se concluye que aún faltan desarrollar instrumentos y mecanismos que faciliten la operación, medición y seguimiento del proceso de sostenibilidad en las empresas, dado que no es lo mismo llevar a cabo un instrumento o un mecanismo para un proyecto pequeño que para un destino turístico grande, ya que, en el caso de los grandes destinos, los intereses son más económicos y políticos que de sostenibilidad. Retomando el objetivo de la investigación realizada se identificaron 52 factores que determinan la consecución de la sostenibilidad

del turismo mexicano, lo cual se hace de suma importancia establecer estrategias de actuación con visión holística e incluyente.

En otro contexto, López, Calderón y López (s/f) evaluaron las prácticas ambientales en hoteles de Ciudad del Carmen en Campeche, donde identificaron el desempeño ambiental de 26 establecimientos de la isla; tres hoteles eran cinco estrellas, cuatro hoteles de cuatro estrellas, diez hoteles de tres estrellas, cinco de dos estrellas y cuatro de una estrella. Durante la investigación se tomaron en cuenta variables ambientales del programa de certificación de "Calidad Ambiental Turística". Los gases de efecto invernadero son una de las buenas prácticas ambientales que el programa incluye, que se genera mediante el indicador del uso eficiente de energía eléctrica, que en el caso de estudio se menciona que la mayor cantidad de hoteles no lleva un registro del consumo de energía que generan sus operaciones. Dos hoteles de cinco estrellas son los que tratan las aguas negras y el resto cuentan con fosa séptica, que para estos últimos genera un gasto extra ya que la isla no cuenta con un sistema de drenaje por lo que se vuelve necesario pagar los servicios de desazolve.

Con respecto a la certificación de "Calidad Ambiental Turística" se destaca que ningún hotel cuenta con este distintivo, ya que se enfocan más en la aplicación del distintivo H y M, dado que para los directivos es necesario programas de financiamiento de bajo costo, al igual de asesoría e información de los beneficios económicos que se generan al implementar dicha certificación, que para la investigación los beneficios van desde la disminución de costos y mejora de la imagen hasta la mejora de sus ingresos. Dados los resultados se concluye que los hoteles que se encuentran en la isla del Carmen tienen un escaso compromiso a la conservación y disminución de sus impactos hacia el medio ambiente, y esto a su vez hace

hincapié en que no se certifiquen ambientalmente, además de que para los hoteleros no es prioridad adoptar los programas estatales.

A partir de las investigaciones realizadas se puede observar que hay una gran cantidad de estudios realizados internacionalmente, este objeto de estudios en América Latina y México está en pleno crecimiento. Por lo cual es una gran oportunidad de trabajo el que se realicen investigaciones ligadas a las certificaciones ambientales en la hotelería mexicana. Partiendo de diferentes perspectivas, ya sea en pequeños hoteles, cadenas hoteleras o de franquicia; además es importante realizar el análisis de los recursos naturales que se utilizan para operar el servicio de hospedaje, pero también analizar la importancia de aplicar certificaciones ambientales para mejorar los procesos.

## **2 Gestión ambiental**

La gestión ambiental nace en los años 70 del siglo XX; para Muriel (2006) es un instrumento de diagnóstico y planificación para la resolución de los problemas ambientales. Dado el incremento de demanda hacia el sector hotelero, la gestión ambiental es “aquella que fomenta un uso eficiente de todos los recursos (energía, agua, materias primas, insumos y equipos en general), y se refleja en una operación más limpia y en servicios cada vez más amigable con el ambiente” (López y Vargas, 2014, p. 65). Entendido como el uso consciente de los recursos necesarios para la operación del hotel, el cual contribuye a ser amigable con el ambiente.

En ese mismo sentido Pérez y Vargas (2015, p.3) lo definen como el “conjunto de acciones encaminadas al uso, conservación o aprovechamiento de los recursos naturales y el ambiente” y como “herramienta que genera competitividad y mejora el conjunto de procedimientos que reducen y controlan los impactos causados hacia el ambiente, siendo más eficientes y

rentables". La gestión ambiental contribuye al cómo hacer para contribuir al desarrollo sustentable y así equilibrar el medio económico y social utilizando adecuadamente los recursos. Ahora con una buena gestión ambiental en un hotel se realizan buenas prácticas ambientales que se entienden como aquellas actividades que se desempeñan con el fin de no perjudicar o dañar los recursos con los que se cuentan en determinado lugar.

Para Vargas (2015) la gestión ambiental es el conjunto de acciones normativas, administrativas y operativas que impulsa el estado para alcanzar un desarrollo con sustentabilidad ambiental, pero no solo se queda ahí puesto que igual se puede visualizar desde lo empresarial, que se observa desde la serie de actuaciones, acciones realizadas, desde la dirección o gerencia de la empresa, protegiendo al medio ambiente, menciona que la gestión ambiental no solo se enfoca en la prevención y control de los procesos generadores de impactos ambientales, ya que también conlleva actividades organizativas, de comunicación y vinculación con los diferentes grupos externos del hotel, aplicándose de manera, obligatoria cumpliendo la legislación ambiental, y voluntaria reflejando su compromiso y responsabilidad con el entorno natural.

La gestión ambiental se puede implementar en empresas pequeñas hasta empresas grandes, ya que no es limitante. Del mismo modo, logra generar ventajas competitivas como la imagen empresarial y mejorar la reputación de la empresa, además le permite a la empresa ser más productivas, rentables y a desarrollar estrategias con menor impacto ambiental. Se habla de que empresas han implementado una gestión ambiental debido a que ha servido como promotor la legislación ambiental, que es una regulación que obliga a las compañías incluir acciones evitando problemas con la ley.

Actualmente, en términos de medio ambiente, el sector turístico está enfrentando una serie de problemáticas que pueden acabar con el atractivo para el desplazamiento de la demanda; pero también, las empresas del sector hotelero deben realizar prácticas sustentables o ambientales, ya que éstas no se ven ejecutadas o reflejadas en sus operaciones. Con el avance de los años, se vuelve de suma importancia aplicar ciertas iniciativas o instrumentos entre los prestadores de servicios turísticos, específicamente en hoteles, para ir disminuyendo los impactos hacia el entorno que nos rodea.

La actividad empresarial en los destinos turísticos impacta en una gran cantidad de ecosistemas que lo conforman, es por eso por lo que las empresas hoteleras deben cumplir con algunas condiciones que garanticen el control y responsabilidad de sus operaciones, y con ello aumentar la credibilidad ante el público, ofreciendo confianza y seguridad a los turistas.

Un paso importante para mejorar el desempeño ambiental de los hoteles, con el fin de potencializar la calidad del sistema de gestión ambiental, es diseñar políticas y estrategias que guíen el comportamiento empresarial hacia el cuidado de la naturaleza. Pero para poder implementarla, el trabajo que se realiza con los trabajadores formando una cultura ecológica es una de las fases iniciales para la organización, por lo que es necesario planificar las prácticas operacionales y las prácticas de comunicación con el personal y con todos los actores involucrados.

En las prácticas operacionales se incluyen la observación de medidas y evaluaciones que determinan las condiciones de contaminación, optimizando los recursos, mejorando la eficiencia, ajustando los procesos de producción y operación de la empresa, así como el desarrollo de productos turísticos más ecológicos, que no solo ofrecerían beneficios hacia el ambiente, sino que permitirían el rediseño de los procesos de producción y

servicio, desarrollando sistemas más eficientes de gestión, que finalmente lograrían un beneficio económico ya que coadyuvaría a disminuir los costos y aumentar el rendimiento operacional.

Igualmente, Ibarra, Velarde y Olmos (2017) mencionan que los beneficios que se logran son: la satisfacción del cliente, ahorro de costos, mejora la calidad del producto, aumento en la eficiencia y oportunidades de negocio (diseño e innovación), mejora la imagen empresarial, genera una ventaja competitiva y fortalece las capacidades del personal.

También es claro que en ocasiones existen problemas que una empresa tiene que sortear, entre los factores que limitan la gestión ambiental están: la falta o disponibilidad de capital destinado a realizar inversiones de mejora ambiental, falta de información o conocimiento acerca de las mismas, incluyendo costos y tiempo para formar y modificar las actitudes del personal, además de la reducción de finanzas al operar con prácticas de protección ambiental, y la falta de responsabilidad social empresarial.

Otros autores mencionan que los obstáculos son: demanda de paquetes turísticos sustentables, costo del desarrollo del personal, cooperación con proveedores para aplicar políticas sustentables, falta de apoyo por accionistas y costos al implementar una certificación ambiental (Ibarra, Velarde y Olmos, 2017).

La gestión ambiental es un sistema que contribuye a la mejora de las operaciones organizacionales, pero para que se lleve de manera correcta se debe guiar por diversas políticas ambientales con el fin de tenerla sustentada; donde los principales actores son: estado, sociedad civil, empresarios, partidos políticos y sindicatos, que todos en conjunto son una pieza clave para impulsar y promover una propuesta de desarrollo sustentable.



La política ambiental se expresa mediante un instrumento que realiza una transformación en los factores jurídicos y ambientales, en él se redactan las obligaciones, derechos y sanciones que permiten proteger al ambiente y que a nivel empresa se establece un instrumento de gestión ambiental con el fin de generar el efecto deseado; un claro ejemplo que guía la política ambiental se plasma en la Agenda 21 creada por la Secretaría de Turismo en el año 2008.

El marco normativo que guía las políticas ambientales en las empresas se sustenta en Ley General del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente (LGEEPA), promulgada el 28 de enero 1988, cuya inspección y fiscalización recae en la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA), la cual tiene por objeto propiciar el desarrollo sustentable y establecer las bases para:

- I.- Garantizar el derecho de toda persona a vivir en un medio ambiente adecuado para su desarrollo, salud y bienestar;
- II.- Definir los principios de la política ambiental y los instrumentos para su aplicación;
- III.- La preservación, la restauración y el mejoramiento del ambiente;
- IV.- La preservación y protección de la biodiversidad, así como el establecimiento y administración de las áreas naturales protegidas;
- V.- El aprovechamiento sustentable, la preservación y, en su caso, la restauración del suelo, el agua y los demás recursos naturales, de manera que sean compatibles la obtención de beneficios económicos y las actividades de la sociedad con la preservación de los ecosistemas;
- VI.- La prevención y el control de la contaminación del aire, agua y suelo;

VII.- Garantizar la participación corresponsable de las personas, en forma individual o colectiva, en la preservación y restauración del equilibrio ecológico y la protección al ambiente;

VIII.- El ejercicio de las atribuciones que en materia ambiental corresponde a la Federación, los Estados, el Distrito Federal y los Municipios, bajo el principio de concurrencia previsto en el artículo 73 fracción XXIX - G de la Constitución;

IX.- El establecimiento de los mecanismos de coordinación, inducción y concertación entre autoridades, entre éstas y los sectores social y privado, así como con personas y grupos sociales, en materia ambiental, y,

X.- El establecimiento de medidas de control y de seguridad para garantizar el cumplimiento y la aplicación de esta Ley y de las disposiciones que de ella se deriven, así como para la imposición de las sanciones administrativas y penales que correspondan. En todo lo no previsto en la presente Ley, se aplicarán las disposiciones contenidas en otras leyes relacionadas con las materias que regula este ordenamiento (LEEGEPA, 2012).

Con lo anterior, se deja claro que las empresas de cualquier giro, incluyendo las turísticas podrán observar y sustentar sus políticas ambientales en esta ley.

Una de las metodologías que la gestión ambiental ha utilizado en la industria es el método Presión-Estado-Respuesta, que es una forma de intervenir y solucionar problemas ambientales planificadamente. Muriel (2006) menciona que las acciones humanas ocasionan una Presión (uso y degradación) sobre los recursos naturales y al ambiente que ocasiona un cambio en su Estado (calidad, cantidad y disponibilidad), al cual se da una Respuesta (Instrumentos de política ambiental, programas y proyectos) con acciones o gestiones a reducir o prevenir el impacto. Las Presiones son derivadas por la interacción sociedad-naturaleza, el Estado se relaciona en

la situación en el que se encuentran esos recursos y el ambiente, y por último la Respuesta es aquel proceso de gestión que promueve la resolución de problemas ambientales creados o inducidos.

### **3 Certificaciones ambientales**

Severiche *et al.* (2017) definen que la certificación se ha vuelto una herramienta que ayuda a conservar la biodiversidad y que satisface las expectativas de los viajeros. En cuanto a la certificación de la sustentabilidad se vuelve un mecanismo que mide cualitativa y cuantitativamente el comportamiento del turismo a través de sus prácticas. Se recalca que para que una empresa logre una certificación es necesario evaluar las características de los productos y servicios basado en una norma enfocada a los mismos.

Otros autores que hablan del término certificación son Vasconcelos, Balbastre y Redondo (2011), que la ven como una herramienta de marketing dado que el cliente al visitar un sitio web a primera vista ve la certificación, lo que ayuda a llegar a ciertos segmentos de mercado más ecológicos. Igualmente, apoya a mejorar la cultura organizacional y hace que trabajadores se sientan satisfechos por aportar al medio ambiente.

Las certificaciones contienen elementos comunes, que hace similar entre una certificación de un tipo y otra, por ello Salazar (2011-2012, p.15-17) menciona aquellos elementos o componentes de una certificación, los cuales son:

- Aplicación voluntaria: Las empresas tienen la decisión de aplicar una certificación o no retomando sus necesidades
- Otorgamiento de un logotipo distintivo: Diseño de un logotipo particular de la certificación con el fin de ser identificados en el mercado

- Cumplimiento de regulaciones e implementación de medidas ambientales y sociales: Cumplir con normas y regulaciones así mismo establecer criterios socio-cultural-ambiental
- Aplicación de un sistema de evaluación o auditoría: Evaluación y auditoría que permita garantizar los criterios, estándares y normas establecidos
- Aplicación de membresía y cuotas: Cubrir económicamente los gastos operativos de la certificación, costos de publicidad y costos de promoción del logotipo.

La certificación valora a la organización y ayuda a evaluar las posibilidades internas y externas dando alternativas a su gestión, lo que hace que se fortalezcan. Las certificaciones ambientales se crean como instrumentos voluntarios, los cuales pueden ser utilizados por los hoteles para reducir el uso y consumo de recursos naturales cumpliendo con los criterios de un buen servicio turístico. Permite establecer estándares y ayuda a distinguir el turismo sostenible.

Existen diversas certificaciones ambientales para empresas turísticas, que logran una diferenciación específica, para este caso de estudio se hace referencia en una de las certificaciones ambientales más importantes a nivel mundial, que se referencia en prestadores de servicios, en este caso empresas del sector hotelero, la certificación *EarthCheck*, se considera como una de las certificaciones más viables en hotelería.

### **3.1 Certificación Rainforest Alliance**

Según Luna (2011) esta certificación trabaja con hoteles, restaurantes y otras empresas turísticas ayudándoles a mejorar sus prácticas ambientales, sociales y económicas. Enseña a operar de manera sostenible y verifica los avances hacia su meta ofreciéndoles capacitación y asistencia técnica.

Es una organización internacional sin fines de lucro que trabaja en la intersección de negocios, agricultura y bosques para hacer que los negocios responsables sean la nueva norma, construyendo una alianza para proteger los bosques, mejorar los medios de vida de las agriculturas y las comunidades forestales, promover sus derechos humanos y ayudarlos a mitigar y adaptarse a la crisis climática (Rainforest Alliance, 2020).

### **3.2 Certificación Biosphere**

Cabe mencionar que el mismo autor, Arias (2019, p.33) define a la certificación *Biosphere* como el diseño que ayuda a una empresa turística a cumplir con los requisitos internacionales de sostenibilidad de acuerdo al Sistema de Turismo Responsable que otorga el Instituto de Turismo Responsable, basándose en los 17 Objetivos del Desarrollo Sustentable (ODS) que están incluidos en la agenda 2030.

Por otro lado, Martínez (2015, p.27) lo define como una certificación internacional privada, voluntaria e independiente que no solo integra los requisitos de calidad y medioambiente, sino que también incluye criterios de desarrollo sostenible. Y *Biosphere* (2019), empresa certificadora, lo conceptualiza como la marca que reconoce los requisitos del Sistema del Turismo Responsable que otorga el Instituto de Turismo Responsable (ITR).

Según *Biosphere Tourism* (2020) es una organización que desarrolla un sistema privado de certificación voluntaria e independiente, basado en los principios de la sostenibilidad y mejora continua. Ofrece la oportunidad a empresas del sector de diseñar productos y servicios propios de un modelo de turismo no agresivo, satisfaciendo las necesidades de clientes y usuarios sin comprometer la de las generaciones futuras.

Por lo tanto, se concluye que es una empresa certificadora a nivel mundial que ayuda a una empresa turística a cumplir los criterios de la esfera del

desarrollo sostenible basándose en los Objetivos del Desarrollo Sustentable (ODS).

### **3.3 Certificación *EarthCheck***

Diversos autores han conceptualizado el término certificación *EarthCheck*, pero (Arias, 2019, p.31) es de los que su concepto tiene similitud con la empresa certificadora, donde menciona que “es un sistema de gestión y certificación ambiental diseñado para la industria turística. Genera reducción de costes e incremento de motivación del personal”.

En el caso de la empresa certificadora según *EarthCheck* (2020) es una organización líder mundial en consultoría, benchmarking científico y certificación para la industria de viajes y turismo. Apoyan a empresas, comunidades y gobiernos a crear destinos turísticos limpios, seguros, prósperos y saludables para visitar, vivir, trabajar y divertirse.

Ahora a la certificación *EarthCheck* se puede definir como una organización mundial en la industria del turismo que aplica un sistema de gestión ambiental, que apoya a empresas, comunidades y gobiernos para crear destinos limpios y saludables, el cual evalúa las prácticas sostenibles realizadas.

#### **3.3.1 Beneficios otorgados por la certificación**

La certificación *EarthCheck* contribuye a la mejora de la gestión de un establecimiento o destino turístico, entre los beneficios que se generan son; beneficio operacional en la reducción de los costos de operación, entendimiento de la exposición potencial al riesgo, entrega de resultados de triple balance y ayuda a las empresas a identificar debilidades y oportunidades; beneficio en marketing en el liderazgo ambiental, evitar las acusaciones de *greenwashing*, proporciona seguridad de que las

reclamaciones son genuinas y permite promover la sostenibilidad como valor agregado de mercadeo; beneficio en staff y comunidad en el aumento de la moral del personal y la motivación y proporciona una base para la construcción de destinos sostenibles; beneficio en la generación de informes proporcionando una base para los informes de RSE, proporciona una base fiable para Gases de Efecto Invernadero, GEI informes y proporciona confianza en los informes de cumplimiento.

*EarthCheck*, cuyo propósito es certificar ambientalmente a empresas; en su sitio web, tiene registradas, hasta el año 2019, un total de 174 distintivos entre renovaciones y nuevas certificaciones a escala nacional, esto hablando en términos de empresas de servicios. Para el año 2016, Chulim (2016) menciona que la certificadora *EarthCheck* ocupaba el segundo lugar en las mejores certificadoras del mundo, solo por debajo de la certificadora *Bisphere Responsible Tourism*. Esto la posiciona como una de las empresas con mayor prestigio que otorgan certificaciones ambientales, y otra es porque la metodología implementada es completa lo que abarca a mejorar la Gestión ambiental y con ello tiene un índice de credibilidad alto.

### 3.3.2 *Indicadores utilizados por EarthCheck*

La empresa certificadora *EarthCheck* evalúa aquellos indicadores que impactan directamente, mediante la actividad humana, al medio ambiente. Las normas que lleva a cabo para evaluar los indicadores utilizados suelen ser alcanzables y fomenta beneficios económicos, mejorando la eficiencia en el uso de los recursos, reduciendo los desechos e impactos al medio ambiente.

- a) Emisiones de Gases de Efecto Invernadero
- b) Eficiencia Energética, Conservación y Manejo
- c) Gestión de agua potable y Recursos de Aguas Pluviales
- d) Conservación y Gestión de Ecosistemas
- e) Gestión de los Asuntos Sociales y Culturales
- f) Ordenamiento del Territorio y Gestión y Uso de Suelo
- g) Calidad del Aire y Control del Ruido
- h) Gestión de Aguas Residuales
- i) Manejo de Residuos Sólidos
- j) Sustancias Ambientalmente Nocivas

Los indicadores mencionados anteriormente se logran comparar con algunos de los Objetivos de Desarrollo Sustentable (ODS) propuesto por la Organización de las Naciones Unidas, que este a su vez incluye indicadores para empresas y destinos. En la siguiente tabla se muestran los indicadores de los ODS y EarthCheck, del mismo modo la similitud de estos.



Tabla 1. Indicadores de *EarthCheck*

	Emisiones de Gases de Efecto Invernadero	Eficiencia Energética, Conservación y Manejo	Gestión de agua potable y Recursos de Aguas Pluviales	Conservación y Gestión de Ecosistemas	Gestión de los Asuntos Sociales y Culturales	Ordenamiento del Territorio y Gestión y Uso de Suelo	Calidad del Aire y Control del Ruido	Gestión de Aguas Residuales	Manejo de Residuos Sólidos	Sustancias Ambientalmente Nocivas
Fin de la pobreza					x					
Hambre cero			x	x	x	x				
Salud y bienestar	x		x	x	x	x	x	x	x	x
Educación de calidad					x					
Igualdad de género					x					
Agua limpia y saneamiento			x		x	x		x	x	x
Energía asequible y no contaminante	x	x				x				
Trabajo decente y crecimiento económico					x					
Industria, innovación e infraestructura	x	x		x	x	x				
Reducción de las desigualdades					x					
Ciudades y comunidades sostenibles	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Producción y consumo responsables	x	x	x	x	x	x		x	x	x
Acción por el clima	x	x		x	x	x	x			x
Vida submarina		x	x	x				x		x
Vida de ecosistemas terrestres	x	x		x		x	x	x	x	x
Paz, justicia e instituciones sólidas					x	x				
Alianzas para lograr los objetivos					x	x				

Fuente: Chulim (2016).

### 3.4 Programa Nacional de Auditoría Ambiental

Las certificaciones ambientales han creado un ambiente sano es por ello por lo que en México se creó este programa con el fin de incrementar las prácticas ambientales en empresas y en destinos turísticos. Es por ello por lo

que la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (2019) crea el Programa Nacional de Auditoría Ambiental que consiste en una serie de actividades que contribuyen a fomentar la realización de auditorías ambientales, con carácter voluntario, con el objetivo de mejorar el desempeño ambiental de las instalaciones empresariales dirigido a empresas en operación que pueden causar efectos o impactos negativos al ambiente. Dentro de este programa se integran tres certificaciones que se otorgan: Certificado de Industria limpia, Certificado de Calidad Ambiental Turística y el Certificado de Calidad Ambiental.

✓ **Certificado de industria limpia**

Dirigido a empresas que realizan actividades de manufactura y transformación.



✓ **Certificado de calidad ambiental**

Otorgado a empresas dedicadas a las actividades comerciales y de servicios.



✓ **Certificación de calidad ambiental turística**

Dirigido a empresas de servicios y actividades turísticas



Para obtener la certificación ambiental es necesario aplicar una auditoría ambiental que, para la Asociación Mexicana de Distribuidores de Automotores (AMDA) es un método que permite a las empresas conocer su cumplimiento en materia ambiental, a través de un diagnóstico exhaustivo y específico de la normatividad aplicable a cada una de ellas, permitiendo identificar las áreas de oportunidad para realizar acciones preventivas y correctivas evitando afectaciones al ambiente y mejorando su desempeño ambiental. Para el Gobierno de México (2002) es un examen metodológico de los procesos de una empresa para determinar su desempeño ambiental que identifica las áreas en las que la empresa debe mejorar ya que no cumple con lo que indica la normatividad. La Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (2019) define a la auditoría ambiental como un método que evalúa los procesos de una empresa respecto de la contaminación y el riesgo ambiental, el cumplimiento de la normatividad

aplicable, de los parámetros internacionales y de buenas prácticas de operación e ingeniería.

Para poder llevar a cabo esa auditoría ambiental los aspectos auditados se dividen en 3: Indicadores de desempeño ambiental, Indicadores de desempeño ambiental específico e Indicadores de desempeño ambiental particular.

✓ **Indicadores de desempeño ambiental**

Valor que proporciona información sobre eficiencia de operaciones empresariales, respecto al control de los aspectos ambientales.

✓ **Indicadores de desempeño ambiental específico**

Valor asociado a la producción de una empresa, con base en insumos, consumos, tasas de generación de residuos, emisiones contaminantes, expresadas por unidad de producción.

✓ **Indicador de desempeño ambiental particular**

Valor empresarial en función de sus características, determinando la relación a un aspecto ambiental para demostrar la optimización de su desempeño ambiental

Entre las dimensiones que hacen uso en las auditorías ambientales son las siguientes:

- Aire y ruido
- Agua
- Suelo y subsuelo
- Residuos
- Energía
- Riesgo ambiental
- Emergencias ambientales
- Leyes ambientales
- Requerimientos municipales
- Reglamentos ambientales

- Recursos naturales
- Vida silvestre
- Recursos forestales
- Legislación estatal
- NOM SEMARNAT
- Gestión ambiental

Los auditores ambientales son los encargados de realizar la auditoría ambiental, la Asociación Mexicana de Distribuidores de Automotores (AMDA) menciona que para llevar a cabo una correcta auditoría ambiental se requiere de una alta calificación técnica, que implica revisar procesos y normas aplicables a los mismos. Conlleva una gran responsabilidad porque, además de conducir con honestidad los parámetros y condiciones de operación, hay una posibilidad de que ocurran accidentes en las instalaciones que audita. Se deposita confianza en el profesionista ya que la auditoría ambiental es similar a los sistemas privados de certificación.

En la implementación del Programa Nacional de Auditoría Ambiental se pueden alcanzar dos Niveles de Desempeño Ambiental (NDA) (s/f).

a) En el Nivel de Desempeño Ambiental 1:

- Se cumple con la regulación ambiental que le aplica
- Identifica y jerarquiza sus aspectos ambientales y significativos
- Identifica programas políticos o acciones orientados a la prevención de la contaminación y a la administración del riesgo ambiental; y
- Establece indicadores específicos.

b) En el Nivel de Desempeño Ambiental 2:

- Además de cumplir con lo establecido en el NDA1
- Posee un Sistema de Gestión Ambiental que administra la mejora continua, metas, objetivos e indicadores
- Realiza acciones beneficiando ambientalmente y mantiene o mejora el desempeño ambiental

- Acciones son identificadas, documentadas y medidas señala actores involucrados y resultados e impacto de estas
- Aplicación permanente de estrategias ambientales preventivas e integrales en los procesos para reducir riesgos ambientales e impactos negativos; y
- Se cuenta con mínimo dos indicadores particulares reportados anualmente, que en mínimo 2 de los establecidos exista una mejora y en los restantes se mantengan constantemente.

### **3.5 Distintivo S**

Es hasta el año 2014, que la Secretaría de Turismo (SECTUR), la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT) y la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA) celebraron el convenio de colaboración, en la cual se reconoce con el Distintivo “S” a empresas que obtengan el Certificado Vigente en Calidad Ambiental Turística.

Para la Secretaría de Turismo (2015) el distintivo “S” es un reconocimiento a las buenas prácticas sustentables, en el compromiso de las empresas turísticas que operan en México, bajo los criterios globales de sustentabilidad. Inicio en el año 2012, buscando fortalecer el desempeño de empresas en la incorporación de un diagnóstico y de un sistema de medición de energía, agua, residuos y carbono.

Aquellos que pueden participar van desde hoteles, restaurantes, aeropuertos, centros de convenciones, campos de golf, transportes turísticos, parques de diversiones, marinas, entre otros. Dicho distintivo avala las certificaciones emitidas por *EarthCheck*, *Rainforest Alliance* y el Certificado en Calidad Ambiental Turística.

Se orienta al compromiso y desarrollo de proyectos turísticos de empresas del sector. Así mismo, fortalece el desempeño mediante el diagnóstico y sistema de medición de energía, agua, residuos y huella de carbono.

Entre los beneficios que otorga la empresa son: Reconocimiento federal de buenas prácticas sustentables entregado por SECTUR; Reducción en costos de operación e incremento de rentabilidad; Medición y monitoreo de huella de carbono de sus operaciones, Incremento de competitividad y mejora de posicionamiento de mercado; y Promoción de empresas "S" a nivel nacional e internacional. Cuenta una vigencia de un año, con posibilidad de recertificarse un mes antes de que expire el distintivo.

## II. HOTELERÍA CERTIFICADA AMBIENTALMENTE EN MÉXICO

### 1 Turismo y hotelería

El turismo es una actividad que conlleva el desplazamiento de las personas de su lugar de origen a un lugar que no es el suyo, pernoctando uno o más días y que en algunos casos requiere de servicios de hospedaje, alimentación, etc. Para Ibarra (2014) es una actividad productiva y generadora de riqueza y es vista como una posible solución a diversos problemas económicos y de desarrollo de las comunidades receptoras.

La industria hotelera es un elemento clave de la actividad turística dado que es uno de los servicios que se requiere al realizar un viaje, ya que surge como necesidad de aquellos turistas que viajan a otro lugar fuera de su lugar de residencia, caracterizándose porque buscaban un lugar donde dormir y en ocasiones obtener alimentación ya que pernoctaban. Es por ello que Arias (2019, p.3) menciona que el sector hotelero "son aquellos establecimientos que se dedican de forma profesional y habitual a proporcionar alojamiento a los visitantes, mediante un precio y ofreciendo o no servicios complementarios". A partir de este concepto se puede definir como establecimiento que ofrece hospedaje a las personas con un valor monetario incluyendo o no servicios complementarios.

Debido a que los turistas viajan más, existe una mayor demanda de establecimientos hoteleros, es ahí cuando se deben crear hoteles y con ello generan un impacto hacia el ambiente y para Ariana (2018) las empresas hoteleras son un claro ejemplo de las causas que generan impactos hacia el ambiente, y resulta más importante la conservación del medio ambiente que el generar una competitividad fundamentada en la calidad de la oferta turística. El sector turístico se vuelve sensible al relacionarse con el medioambiente debido a que requiere y consume recursos naturales y con



esto se ha vuelto un factor determinante para la conservación del ambiente. El turismo amigable con el ambiente por sí solo no representa una ventaja competitiva, por esto el sector hotelero debe ofrecer un producto de calidad y un servicio que permita ofrecer una experiencia para el turista. Entonces para las empresas hoteleras resulta un reto incluir, en sus operaciones y en sus productos, un turismo sustentable.

La conservación de los recursos naturales y la búsqueda del equilibrio entre las dimensiones ambiental, económica y sociocultural surgen como los pilares de la sustentabilidad en el ámbito turístico (Sánchez y Vargas, 2015). A partir de la llegada del turismo de masas, se generó un debate en relación con la sustentabilidad de la actividad turística, de ahí se concibe la sustentabilidad integrando aspectos ambientales, económicos, culturales y sociales con el fin de lograr un equilibrio entre los actores involucrados en la actividad turística. Que, a partir de inclusión de la sustentabilidad en la actividad turística, se destaca la gestión ambiental, los códigos de conducta, certificaciones, ecoetiquetas y buenas prácticas ambientales, como principales actividades sustentables.

La industria hotelera ha obtenido beneficios indirectos de la explotación de recursos naturales para así generar la motivación de la demanda de turistas y dado que han incrementado la demanda de viajar más, surgen problemas hacia el medio ambiente, tales como: contaminación del suelo, agua, aire, así como el uso excesivo de recursos, se ve la necesidad de establecer prácticas amigables con el ambiente, es por ello por lo que la actividad turística incorpora elementos ambientales condicionantes para su desarrollo. Esos problemas generados por la actividad turística se vuelven impactos del turismo, que Vargas (2015, p. 35) los define como "el fenómeno y crecimiento turístico que ocasiona problemas en diversos ámbitos, incluye la degradación natural, social y cultural". Siempre ha habido una estrecha

relación entre el turismo y el ambiente natural, es por eso que se generan impactos hacia la naturaleza, donde existen positivos y negativos, en el primero se han plasmado programas de conservación y mantenimiento de parques o reservas naturales, educación ambiental o declaraciones de áreas naturales protegidas, en el segundo se han generado la pérdida de la diversidad biológica, contaminación de tierra, agua y aire, generados a partir de la llegada de turistas, también erosión del suelo debido a las construcciones, incremento en el consumo de recursos naturales, y otro claro ejemplo es el de las zonas protegidas que a la llegada de los turistas provocan, directa o indirectamente, alteraciones o perjuicios en los destinos visitados.

Dentro de la actividad turística, el hotelería se constituye como un elemento clave en la construcción de destinos sostenibles y por ende un turismo sustentable. Para Gándara, Fraiz y Alén (2012) el cuidado del ambiente y en este caso de los destinos turísticos, apoyado de la participación del turismo, lograría que se volvieran más competitivos, no solo a nivel nación sino a nivel internacional, y con la ayuda del sector hotelero se podrían maximizar los impactos positivos del turismo y así minimizar los impactos negativos. Con ello se plasma que es importante proteger al ambiente ya que para los destinos turísticos mejoraría la imagen de estos, y lograría que los turistas lo percibieran con buenos ojos, y del mismo modo se visualizaría la calidad del destino permitiendo posicionarlo en el mercado no solo nacional sino internacional, y al ser un elemento esencial para los turistas, el sector hotelero evalúa aspectos económicos, medioambientales y socioculturales, que permite a que los hoteles sean más sostenibles, ya que actualmente los turistas buscan prestadores de servicios que sean amigables con el ambiente.

Debido a que a nivel mundial y nacional se han generado diversos problemas con el ambiente, se va generando una concientización con el medio ambiente, pero como es un tema que está en pleno desarrollo, aun las empresas relacionadas, directa o indirectamente, con la actividad turística van realizando con el paso del tiempo prácticas ambientales, desde la administración hasta la operación.

Chen (2006) menciona que es preciso conocer los distintos aspectos relevantes de la relación del turismo y ambiente con el propósito de establecer una correcta gestión competitiva de las distintas industrias que conforman al sector turismo y con el fin de disminuir la contaminación que evitaría alteraciones en los ecosistemas y en los ciclos de vida de estos. Dado que es un tema muy hablado, el sector hotelero ha forjado esfuerzos para que se logre una competitividad verde, que contribuye al buen manejo de los recursos con los que se cuentan y el realizar operaciones sumamente amigables con el ambiente.

En ese mismo contexto, Meza (2012) expresa que el turismo como la hotelería son actividades que deben regirse bajo principios ecológicos. Del mismo modo, menciona que, en las últimas décadas, en el ámbito empresarial, se han visualizado todas las repercusiones ambientales de las empresas, que origina que la opinión pública emita juicios a la imagen del sector hotelero. Debido a esa opinión se ha generado un cambio en la consciencia de la sociedad que ha provocado que el sector empresarial hotelero adopte esa consciencia en su gestión social y sobre todo medioambiental, y gracias a ello las empresas hoteleras han incorporado planes estratégicos de acciones encaminadas a la orientación ambiental. Entonces se concluye que el cambio de consciencia de la sociedad ha provocado que las empresas hoteleras implementen esa misma

concientización hacia el medioambiente, y con ello el turismo tendría que hacerse de manera sustentable.

Las certificaciones ambientales ya mencionadas anteriormente se relacionan con empresas turísticas hablando en términos de destinos turísticos se encuentran: México, Nueva Zelanda, Islandia y Australia como aquellos que cuentan con certificaciones ambientales. Estos destinos turísticos son certificados por *Biosphere* (2020), que, a nivel mundial, en su sitio web, menciona que los destinos que están certificados con este distintivo son 32 y las que están en proceso son 4. Para el caso de empresas hoteleras cuenta con 156 acreditadas en todo el mundo.

## **2 Hoteles certificados ambientalmente**

En México, la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente, publicó el 03 de junio de 2019, aquellas empresas que forman parte del Programa Nacional de Auditoría Ambiental las cuales son 4,073 empresas, donde:

- 2,418 son certificaciones vigentes, dispuesto por el artículo 28 del Reglamento de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente en materia de autorregulación y auditorías ambientales, con vigencia de 2 años a partir de su notificación.
- 1,214 de industria limpia
- 1,111 en Calidad Ambiental
- 100 sobre la Calidad Ambiental Turística
- 655 certificados emitidos en el 2019
- 807 solicitudes de certificado en el 2019

Hasta el año 2018, la SECTUR de la Ciudad de México, tenía inscritos 573 hoteles, desde hoteles de 1 estrella hasta 5 estrellas; donde, 89 son hoteles de 1 estrella, 107 hoteles 2 estrellas, 152 hoteles 3 estrellas, 127 hoteles 4

estrellas y 98 hoteles 5 estrellas. En conjunto se cuenta con un total de 50,120 habitaciones en la Ciudad de México.

En el año 2017, FONATUR, tenía registrados en la Ciudad de México, con distintivo S (Distintivo de Sustentabilidad): el Centro CitiBanamex (Miguel Hidalgo), FONATUR oficinas administrativas (Álvaro Obregón), Six Flags México (Tlalpan), Citi Express Suites Anzures (Miguel Hidalgo), Viajes Premier (Benito Juárez), Tayira Travel (Cuauhtémoc), Hotel Fiesta Inn Insurgentes Viaducto (Miguel Hidalgo), Hotel Four Seasons Mexico City (Cuauhtémoc), Hotel Fiesta Americana Reforma (Cuauhtémoc).

Por otro lado, en el año 2019, la empresa certificadora *EarthCheck*, en términos de hotelería, tiene inscritos con distintivo S: el Westin Santa Fe (Lomas Santa Fe), Holiday Inn Ciudad de México, Trade Center (Benito Juárez), Hotel Camino Real aeropuerto (Peñón de los baños), Hotel Geneve (Col. Juarez), Galería Reforma Plaza (Cuauhtémoc) Certificado plata, Hotel Camino Real Polanco (Polanco).

Tomando en cuenta los datos recabados de diferentes organismos, como SECTUR, FONATUR y la empresa certificadora *EarthCheck*, se encuentra que, con base en los problemas actuales hacia el medio ambiente, de los 98 hoteles de cinco estrellas de la Ciudad de México, solamente el 1.96% tiene algún tipo de certificación ambiental (SECTUR, FONATUR y *EartCheck*, 2019).

En otros casos los hoteles se certifican en el distintivo M, que es un sistema para el mejoramiento de la calidad, donde empresas turísticas pueden estimular a sus colaboradores para incrementar sus índices de rentabilidad y competitividad, con base en una forma moderna de dirigir y administrar una empresa turística, e integra condiciones que le permitan satisfacer las expectativas de sus clientes (SECTUR, 2017). Y el distintivo H, que es un reconocimiento a aquellos establecimientos fijos de alimentos y bebidas por

cumplir con los estándares de higiene que marca la Norma Mexicana NMX-F605 NORMEX 2015, donde disminuye la incidencia de enfermedades transmitidas por los alimentos en turistas nacionales y extranjeros y mejorar la imagen de México a nivel mundial (SECTUR, 2014). Ahora, por lo mencionado anteriormente los hoteles optan solo por los distintivos anteriormente citados, por lo que es de suma importancia realizar un caso de estudio acerca de por qué los hoteles no se certifican ambientalmente.

### **3 Hoteles** [se suprimió el nombre para mantener el anonimato]

Para entrar en contexto el Hotel [se suprimió el nombre para mantener el anonimato] pertenece al Grupo de hoteles [se suprimió el nombre para mantener el anonimato] que cuenta con más de 75 años de experiencia en hotelería, que le ha permitido ser una de las compañías hoteleras más grandes de la industria con un grandioso conjunto de marcas que brindan hospitalidad de clase mundial. La historia de [se suprimió el nombre para mantener el anonimato] remonta al año 1909, cuando se inauguró el primer hotel cuyo nombre se debe al explorador [se suprimió el nombre para mantener el anonimato] (Arauco, 2018). La cadena es una de las cadenas de alta gama más antiguas de Estados Unidos, hasta la fecha el Grupo de hoteles cuenta con más de 1,100 hoteles en todo el mundo, donde la prioridad es la salud y la seguridad de sus huéspedes, empleados y socios comerciales del mundo, también se centran y enfocan en brindar momentos memorables. Considera a las personas como su activo número uno, ya que siempre buscan personas excelentes para unirse a su equipo. El grupo hotelero cuenta con las marcas: [se suprimieron nombres para mantener el anonimato].

En la tabla 2 se muestran las marcas que el grupo tiene.

Tabla N° 2. Marcas del grupo



Fuente: Elaboración propia

### **3.1 Hotel [se suprimió el nombre para mantener el anonimato] de la Ciudad de México**

Fue el primer hotel que se incorporó en México y América Latina, que hasta la fecha cumple 31 años desde su operación, el hotel pertenece a la marca [se suprimió el nombre para mantener el anonimato] y que se ha vuelto uno

de los hoteles más importantes de la ciudad. Es un hotel de 5 estrellas ubicado al sur de la Ciudad de México, las instalaciones muestran elegancia y buen gusto, lo conforman dos edificios con una visión innovadora.

Cuenta con 240 habitaciones divididas en cinco tipos que cubren las expectativas de todo tipo de huéspedes, que van desde habitación estándar 1, habitación estándar 2, habitación ejecutiva, córner de lujo y junior suite.

Tiene un restaurante que ofrece platillos nacionales e internacionales incluyendo sus platillos propios. Dentro de él existen dos espacios de ambientación, el primero interno elegante y formal y un segundo espacio abierto con toque casual. Así mismo cuenta con un lobby bar ofreciendo bebidas. Al estar situado en una zona importante de la Ciudad de México, el hotel cuenta con áreas versátiles, prácticas y funcionales para llevar a cabo reuniones desde sencillas hasta un evento de gran magnitud. Dentro de estas se pueden albergar desde 20 hasta 450 personas, disponiendo de los montajes que el cliente requiera. Realizando juntas de negocio, convenciones, bodas o eventos sociales. Además de los servicios mencionados anteriormente el hotel ofrece: Sauna, Spa y Masajes, Gimnasio, Boutique, Valet parking, Servicios médicos, entre otros.

Al estar situado en una zona que relativamente esta céntrica entre diversos atractivos de la ciudad, es uno de los principales hoteles a los cuales los turistas recurren al realizar un viaje a la Ciudad de México, de hecho, en diversos buscadores web de hoteles, el hotel está ponderado con una calificación por encima de 8.5, considerando al hotel como muy bueno y que, entre las opiniones más destacadas por los clientes, mencionan que tanto la ubicación y la limpieza es excelente.



El Hotel [se suprimió el nombre para mantener el anonimato] de la Ciudad de México, que en el año 2016 obtuvo el distintivo H, se encuentra vigente para el año 2019; sin embargo, no cuenta con ninguna de las certificaciones que dé cuenta de que es una empresa hotelera amigable con el medio ambiente.

### III. METODOLOGÍA

La metodología según Sánchez (2004) es un conjunto de procedimientos lógicos a través de los cuales se plantean problemas científicos, se traducen variables y se ponen a prueba hipótesis e instrumentos de trabajo investigados; es decir, la metodología funciona como el soporte conceptual que rige la manera en que aplicamos los procedimientos en una investigación.

En este apartado se presenta la metodología que siguió este trabajo, mostrando el enfoque de la investigación, técnica de investigación e instrumentos necesarios para la realización de éste. A continuación se describirán los elementos y características del diseño de investigación.

#### 1 Enfoque

El paradigma epistémico que guio esta investigación fue el interpretativo, ya que según Pole (2009:38) en el interpretativismo se trabaja con datos cualitativos, no cuantificables, incluyendo descripción detallada de fenómenos sociales, entendiéndolos desde la perspectiva de los participantes. Se busca conocer la realidad desde la interpretación que cada sujeto hace de la misma.

Así entonces, la investigación utilizó una estrategia metodológica cualitativa que para Hernández, Fernández y Baptista (2014: 358), el enfoque cualitativo se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto. En la investigación de corte cualitativo se utilizan todos los pequeños datos recogidos durante la fase de campo para generar e identificar patrones, categorías y temas, organizándolos hasta llegar cada vez a unidades de información más específicas (López, 2016).

El método fue el de estudio de caso, el cual permite que el investigador profundice en una parte de la realidad comprendiendo sus dinámicas internas, se trata así de conocer desde las percepciones de un pequeño colectivo de trabajadores del hotel, la situación que prevalece respecto a la gestión ambiental y sus posibilidades para alcanzar una certificación en la materia.

## **2 Diseño de la investigación**

El diseño que siguió esta investigación es de tipo no experimental, transversal y con un alcance descriptivo, lo que permitirá valorar la gestión del hotel y reconocer si es posible alcanzar una certificación ambiental de acuerdo con los criterios de la certificación *EarthCheck*.

Desde la perspectiva de Sousa, Driessnack y Costa (2007), el diseño no experimental no tiene determinación aleatoria, manipulación de variables o grupos de comparación, ya que el investigador observa lo que ocurre de forma natural, sin intervención.

El estudio es transversal porque se recolectaron datos en un solo momento, en un tiempo único, describiendo categorías que permiten analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Siguiendo con los estudios descriptivos, el investigador observa, describe y fundamenta varios aspectos del fenómeno. No hay una manipulación de variables o intención de búsqueda de la causa-efecto y los resultados establecen la base del conocimiento para la hipótesis (Sousa, Driessnack y Costa, 2007).

### **3 Definición de Categorías de análisis**

Inicialmente se realizó un estado del arte, lo que permitió identificar los vacíos de conocimiento en torno al objeto de estudio, dado que éste es la medición de la gestión ambiental del hotel de acuerdo con los criterios de la certificadora *EarthCheck*, para valorar si es posible alcanzar la certificación ambiental.

El proceso para la elaboración del estado del arte estuvo conformado por un conjunto de revistas especializadas en el tema de interés. La selección de artículos se realizó tomando en cuenta las disciplinas que se relacionan con el tema de investigación, posteriormente se analizaron las búsquedas seleccionadas. Se tomaron en cuenta disciplinas como las ciencias sociales, administrativas y económicas; retomando revistas de turismo, administración, economía, investigación social, estudio organizacional, ambiental, entre otras.

Se consultaron las bases de datos: Google académico, Redalyc, Scielo y repositorios de instituciones educativas. Cabe mencionar que se recabaron con mayor porcentaje artículos científicos y con menor proporción tesis.

La búsqueda de información documental fue de 10 años, a partir del año 2010 hasta el 2020, dado que como es un tema que ha ido creciendo en los últimos años, y por el grado de importancia desde la implementación de las primeras certificaciones, se decide tomar en cuenta desde el año 2010.

Para la búsqueda de información se utilizaron palabras clave tales como: gestión ambiental, certificación ambiental hotelera, hoteles sustentables, gestión hotelera, hotelería y sustentabilidad, y calidad ambiental en hotelería.

Se recabó un total de 21 artículos relacionados al tema de investigación, encontrando que la certificación ambiental en empresas de servicios turísticos, específicamente las hoteleras, es relativamente reciente. Dicha información documental se analizó de acuerdo con el ámbito mundial, latinoamericano e investigaciones realizadas en México.

De la revisión de literatura junto con la fundamentación teórica-conceptual sobre el objeto de estudio, permitió realizar la definición de categorías, tal como se observa en la tabla 3.

Tabla N° 3. Definición de categorías

CATEGORÍA	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	SUBCATEGORÍA	ÍTEMS Entrevista Directivos	ÍTEMS Entrevista Colaboradores
<b>ACCIONES DE GESTIÓN AMBIENTAL</b>	Acciones administrativas y operativas que hacen uso eficiente de recursos naturales, con el fin de resolver problemas ambientales	<b>Calidad del aire y ruido</b> Se refiere a que las emisiones de gases no sean contaminantes que exista un monitoreo constante para su calidad, no debe existir ruido de ningún tipo que ocasione molestias a los individuos que se encuentran en la empresa.	No.1 No.3	No.1 No.3 No.10
		<b>Eficiencia Energética</b> Se trataría operar el hotel con el mínimo consumo de energía posible. Esto supone desarrollar tecnologías más eficaces, pero también adoptar hábitos responsables de ahorro.	No.3 No.11	No.11 No.12 No.13

		<p><b>Gestión del agua</b></p> <p>Se trata de gestionar de manera eficaz el agua, realizando prácticas que contribuyan al ahorro haciendo uso adecuado del mismo</p>	No.3	No.14 No.19 No.21
		<p><b>Gestión del suelo</b></p> <p>Mediante la actividad y funcionamiento del hotel, no alterar el suelo, mediante el manejo adecuado de los residuos generados</p>	No.1	No.15 No. 18 No. 22
		<p><b>Manejo de Residuos Sólidos y peligrosos</b></p> <p>Conlleva controlar, tratar y minimizar el mayor número de residuos sólidos y peligrosos. Desarrollando prácticas de reciclaje de estos.</p>	No.3	No.16 No.23
		<p><b>Legislación y operación ambiental</b></p> <p>Se integran políticas ambientales eficaces y eficientes que permiten crear estrategias relacionadas con el medioambiente, capacitando al personal y adherirles una educación ambiental</p>	No.2 No.4 No.5 No.6 No.7 No.8 No.9 No.10 No.12	No.2 No.4 No.5 No.6 No.7 No.8 No.9
		<p><b>Riesgos y emergencias ambientales</b></p>	No.4 No.8 No.9	No.24

		Aquellas actividades o accidentes generados por factores naturales o por el hombre que causan pérdidas humanas y materiales.		
--	--	--	--	--

Fuente: elaboración propia

#### **4 Unidad de observación y de análisis**

El caso de estudio es el [se suprimió el nombre para mantener el anonimato]. Conformada por ocho trabajadores del hotel, determinados por el análisis de factores para la realización de la investigación, siendo éstos dos directivos y seis colaboradores integrados a las labores de operación del servicio y calidad ambiental.

#### **5 Instrumentos**

Los instrumentos que se utilizaron fueron las entrevistas en profundidad; donde se integraron cada una de las subcategorías que corresponden a los criterios que se aplican durante la auditoría para obtener la certificación ambiental.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) la entrevista es como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (entrevistador) y otra (entrevistado o entrevistados). Estas se dividen en estructuradas, semiestructuradas y no estructuradas o abiertas. El entrevistador realiza la labor siguiendo una guía de preguntas específicas y se sujeta a ésta. Se emplean cuando el problema de estudio no se puede observar o es muy difícil hacerlo por ética o complejidad.

La entrevista fue estructurada, se elaboraron dos guiones (uno para directivos y otro para colaboradores) que contienen las preguntas que corresponden a las subcategorías:

- a) Emisiones de Gases de Efecto Invernadero
- b) Eficiencia Energética, Conservación y Manejo
- c) Gestión de agua potable y Recursos de Aguas Pluviales
- d) Ordenamiento del Territorio y Gestión y Uso de Suelo
- e) Calidad del Aire y Control del Ruido
- f) Gestión de Aguas Residuales
- g) Manejo de Residuos Sólidos
- h) Sustancias Ambientalmente Nocivas
- i) Leyes y reglamentos ambientales

## **6 Conducción de la investigación**

Por las condiciones que se presentaron por el problema de salud COVID-19, se recurrió a realizar la vinculación vía telefónica con el departamento de Recursos Humanos del hotel, la Gerente estuvo dispuesta a contribuir como intermediaria en la generación de citas con los diversos directivos y jefes de departamento para llevar a cabo la entrevista, cabe mencionar que, ante la carga de trabajo de estos, se realizó la entrevista en un lapso corto de tiempo, y en una fecha y horario establecida por los mismos, todas fueron por llamada telefónica.

## **7 Interpretación de datos**

El procesamiento de los datos se realizó transcribiendo las entrevistas, posteriormente se analizaron los resultados y se colocaron en las categorías que más se relacionaban, esto con el fin de detectar las dimensiones solicitadas por la certificación ambiental, y con base en los



resultados obtenidos por el instrumento aplicado, se analizaron cada una de las subcategorías para identificar si el hotel “[se suprimió el nombre para mantener el anonimato]” es candidato para aplicar la Certificación *EarthCheck*, y llegar a integrar la gestión ambiental para mejorar la operación de sus procesos.

## **IV. RESULTADOS**

### **GESTIÓN AMBIENTAL EN EL HOTEL** [se suprimió el nombre para mantener el anonimato]

El Hotel [se suprimió el nombre para mantener el anonimato], es un establecimiento perteneciente al Grupo [se suprimió el nombre para mantener el anonimato], un corporativo español que integra diez hoteles, de los cuales ocho están ubicados en la Ciudad de México, uno en Guadalajara, y otro más en España. Como corporativo hotelero mantiene iniciativas que se despliegan a la totalidad de sus propiedades, es decir, que todos los hoteles deben acatar las políticas que desde el corporativo emanen. En ese sentido, las prácticas y acciones ambientales se desprenden de las políticas ambientales generadas desde la Dirección General. A continuación, se presentan los resultados de las entrevistas realizadas a partir de cada una de las categorías.

#### **1. Legislación y operación ambiental**

Como se mencionó anteriormente el hotel lleva a cabo diversas acciones y prácticas ambientales con el fin de reducir los impactos que se generan mediante la operación cotidiana del hotel. Dentro del hotel se cuenta con un responsable ambiental, quien es aquel que difunde la información emitida por [se suprimió el nombre para mantener el anonimato], así como la supervisión en la realización de acciones y prácticas ambientales desarrolladas dentro del establecimiento hotelero. También es aquel que evalúa el desempeño de las mismas y expone al comité los beneficios que han traído consigo o en su defecto si es necesario modificarlas.

Ante la necesidad de incluir los diferentes departamentos en la realización de prácticas ambientales, el hotel cuenta con un comité de gestión ambiental, que es aquel que da luz verde en la realización de las acciones

en cada departamento, valorando cada una de ellas, de acuerdo con los responsables, el tiempo de realización y el presupuesto asignado. El comité está integrado por la Dirección General, el Gerente de Ventas, el Gerente de Recursos Humanos, el Jefe de División cuartos y el Gerente de Alimentos y Bebidas.

El hotel cuenta con la certificación *Safehotel*, un distintivo que ofrece seguridad a los huéspedes, ya que mantiene elementos estandarizados con relación a procesos de seguridad del inmueble, equipos de seguridad y contra incendios, capacitación y organización, manejo de crisis, entre otros. Se trata de una certificación internacional del sector hotelero.

Además, cuenta con la licencia ambiental única, otorgada por la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT), la cual es una autorización para la operación y funcionamiento de las fuentes fijas de jurisdicción federal en materia de emisiones a la atmósfera; ya que al ser una empresa que desarrolla operaciones con equipos industriales, puede generar emisiones contaminantes. La empresa que se encarga de tramitar la licencia ambiental es [se suprimió el nombre para mantener el anonimato], empresa mexicana con sede en Baja California con más de 25 años de experiencia en la asesoría en seguridad e higiene y control ambiental. Cumple el rol de servicios de monitoreo, análisis y verificación de las Normas Oficiales Mexicanas que se aplican en el hotel.

De acuerdo con los colaboradores, las prácticas ambientales llevadas a cabo en el hotel son generadas a partir de las políticas ambientales emanadas desde el corporativo del grupo, lo cual ha permitido obtener resultados positivos; gracias a ello, se controlan eficazmente los impactos ambientales que se generan por la operación del establecimiento hotelero, así mismo se mantiene un desempeño ambiental continuo, lo cual influye en

el ahorro de recursos, la disminución de posibilidades de incumplimiento de legislación medioambiental y en la mejora de la imagen de la marca.

En ese sentido, para la actualización tanto de la certificación como de la licencia, se requiere de capacitación para los colaboradores que forman parte del hotel, ya que son pieza fundamental para el cumplimiento de las prácticas y acciones ambientales establecidas. Es por eso, que el Grupo se encarga de vincular al hotel con empresas especializadas en temas ambientales, ante esta necesidad dichos organismos son los encargados de capacitar al personal del hotel, que varía dependiendo de la ocupación hotelera. Generalmente la formación al personal se otorga cada dos meses; en ese sentido, la empresa encargada de llevarla a cabo es [se suprimió el nombre para mantener el anonimato], empresa especializada en temas ambientales.

A pesar de incluir en la capacitación a la mayoría de los departamentos del hotel, se refleja una falta de comunicación y de información sobre temas ambientales. Los colaboradores muestran falta de conocimiento en procedimientos para el tratamiento del agua o la separación de desechos sólidos, entre otros. Con ello, se percibe que solo los jefes de cada departamento son los que tienen la información, y el conocimiento, pero no la difunden entre sus colaboradores. En ese sentido los colaboradores afirman que dentro del hotel se encuentra un responsable que le da seguimiento de manera adecuada y continua a las prácticas ambientales, donde su principal labor es el de realizar capacitaciones continuas, que estas dependen de la ocupación que se tiene, y de la empresa encargada de la gestión ambiental, que dentro de uno de los principales puntos a debatir es la inclusión de los clientes en la realización de prácticas ambientales, que van desde el uso adecuado de agua y energía, siendo requerida cuando sea necesario, así como del uso necesario y adecuado

de recursos utilizados en la realización de eventos dentro de los salones con los que cuenta el hotel. También puntualizan que el responsable es quien externa al grupo de colaboradores, de las diversas áreas, en el uso cotidiano de productos amigables con el ambiente, como ejemplo en la adquisición de materia prima que no contenga químicos nocivos para la salud y medioambiente (caso ama de llaves) y en la adquisición de alimentos y bebidas con empaques biodegradables (caso restaurante), entre otras.

Para operar como hotel de cadena, se tienen que cumplir con todos los permisos que la normatividad exige, no obstante, de la parte ambiental, al único programa federal en el que se encuentra integrado es al “Distintivo S” de la Secretaría de Turismo, del que se menciona en la siguiente categoría. Ahora, al contar solo con el Distintivo S, se percata que el hotel no está afiliada al Programa Nacional de Auditoría Ambiental, y con ello surge la gran duda de que objetivos son los que tiene el hotel, porque se considera que no se están preocupando por el medio ambiente, ya que solo cuenta con un programa federal, tampoco incluye un privado.

## **2. Calidad del aire y ruido**

Una de las acciones ambientales más representativas es la certificación ambiental “Distintivo S”, que como ya se mencionó en apartados anteriores, se les otorga dicho reconocimiento a aquellas empresas que realizan buenas prácticas ambientales, el cual hasta la fecha se encuentra vigente. Se obtuvo gracias al monitoreo de las emisiones de CO<sub>2</sub>, por el uso adecuado de sus recursos, cuando estos se pueden reutilizar, y en diversas acciones en beneficio al ambiente, las cuales son consideradas por el distintivo.

En cuanto a la calidad del aire, a pesar de estar remodelando la infraestructura del hotel, aún hay en existencia máquinas que generan emisiones de gases o que en su defecto requieren de mantenimiento. Por el

momento el hotel está realizando alguna inversión para el cambio de infraestructura, sin embargo, la parte del mantenimiento de máquinas ha estado estancado, por lo que la adquisición de nuevas máquinas con uso de combustible menos contaminante con menores emisiones de dióxido de carbono tendrá que esperar.

Por otra parte, la ubicación en la que se encuentra el hotel, una de las más transitadas de la zona sur de la Ciudad de México, ha provocado quejas respecto al ruido por parte de los huéspedes, por la gran cantidad de automóviles que pasan por dicha avenida. Ante este conflicto han aplicado el reforzamiento de cancelas, estableciendo un segundo para así disminuir el ruido exterior, así mismo en casos más graves, el cambio de habitación. Interiormente, el único problema es el ruido que genera el aire acondicionado, que se incrementa al acelerar su velocidad; entonces no existe como tal una solución. En ese tenor se le recomienda al huésped disminuir la velocidad con el fin de reducir el ruido del aire acondicionado, en algunos casos puede existir ruido en el motor, que es una señal de que es necesario darle mantenimiento, y ante la queja en automático se le da ese mantenimiento. Lo anterior demuestra la falta de renovación en el equipo para aire acondicionado.

De acuerdo con los resultados emanados de las entrevistas con colaboradores, se reafirman los problemas que se presentan principalmente por emisiones de CO<sub>2</sub>, dado que se cuenta con maquinaria deficiente, para lo cual se requiere dar un mantenimiento constante o en su defecto adquirir nueva maquinaria con tecnología de punta, que coadyuve en la reducción de emisiones contaminantes.

### **3. Gestión del agua**

Para el tratamiento de aguas grises y negras existe una planta tratadora exclusiva para el hotel, en esta se reciben aquellas que son consideradas

como aguas jabonosas, generadas por regaderas y lavabos, se les da tratamiento para ser nuevamente utilizadas en W.C. de las habitaciones y de las áreas públicas, así como para la limpieza de pisos y zonas exteriores como jardines. La empresa NALCO WATER, es aquella que vende los productos para el tratamiento de las aguas jabonosas y dureza del agua.

En ese tenor se lleva a cabo el registro y control del agua que se genera día a día, el cual se cuenta con un documento que avala la realización del monitoreo. En este factor es importante integrar la parte de comunicación al consumidor, en ese sentido, se le informa al huésped que utilice la menor cantidad de agua posible durante su estancia y no la desperdicie, con el fin de mantener un ahorro por ser un recurso vital. A manera de ejemplo, el hotel tiene instalados fluxómetros en las habitaciones y sanitarios públicos, lo cual coadyuvan a evitar que los usuarios desperdicien el agua, pues es un sistema que expulsa el agua a una presión en un periodo corto de tiempo y lo hace directamente a través de la red de suministro de agua, el uso del fluxómetro apoya en la reducción de agua, dado que equilibra el agua que se requiere para el funcionamiento de los antes ya mencionados.

Con base en los resultados obtenidos en las entrevistas a colaboradores, se confirma el monitoreo del agua cotidiano, aunado a ello, puntualizan que existe una empresa, quien contribuye con el análisis de la calidad del agua para el consumo humano, además apoya en el registro continuo que divide el agua por actividad, esto para identificar en que actividad se genera más uso de agua y así analizar si existe posibilidad de disminuir el uso del agua en dicha actividad y con ello reducir los gastos de agua, que como principal práctica, se le da tratamiento a las aguas, específicamente a las aguas jabonosas, existiendo un convenio con una empresa que se encarga de darle tratamiento eficiente a las aguas para volver a reutilizarlas, tal es el caso en W.C y lavabos.

#### **4. Eficiencia energética**

El hotel es una edificación con más de 30 años, por ello requiere de mantenimiento correctivo en sus instalaciones, por lo que, en temas de energía, se considera que, en ahorro de energía y tecnología limpia, aproximadamente en un 50% del hotel, se hace uso de tecnologías limpias que permite la disminución de la energía. Ante esta problemática, se realiza el monitoreo constante del uso de energía, y en conjunto la concientización del personal y de los huéspedes en temas de ahorro. A manera de ejemplo, a mediados del año en curso, se llevó a cabo el cambio del elevador, ya que con el que se contaba anteriormente tenía mal funcionamiento desde hace tiempo, y ya requería de mantenimiento; pero, ante el gasto que esto generaba, se optó por cambiarlo a uno que ocupara menos energía, contribuyendo al ahorro de los costos por la operación del hotel. Así mismo, se implementaron focos ahorradores en la mayoría de las habitaciones; sin embargo, como ya se mencionó la mayoría de inversión está destinada para cambios en máquinas y en temas de contingencia por el Covid-19, por lo que aún no se instalan en todas las habitaciones del hotel.

Los colaboradores consideran que existe un monitoreo cotidiano de la energía generada, donde los resultados arrojan un consumo excesivo, ya que mencionan que aproximadamente un 50% de la capacidad total del hotel hace uso de energías renovables y tecnologías limpias, implementando lámparas led, esto derivado del cambio en infraestructura que está sufriendo el hotel.

#### **5. Manejo de residuos sólidos y peligrosos**

Los residuos que el hotel genera, la mayor parte provienen del restaurante, los cuales son generados por la producción de alimentos y bebidas, igualmente por los eventos que se ofrecen en los salones destinados para



ello, lo que concentra residuos orgánicos y no orgánicos. Algunos otros son generados por la adquisición de insumos que el hotel requiere cotidianamente para el funcionamiento de este.

La legislación ambiental establece como se realiza una gestión integral de los residuos sólidos. Por lo que, en el caso del hotel, existen contenedores para la separación de la basura, ésta se realiza de la siguiente manera: a) orgánicos, b) cartón y papel, c) vidrio, d) metales, y e) plásticos. Al llenarse esos contenedores, la empresa ambiental se encarga de trasladarla a la planta tratadora, con el fin de minimizar el impacto ambiental.

Esta empresa ambiental, en conjunto con otra empresa (se desconoce el nombre) es la encargada de tratar aquellos desechos generados por la operación del hotel. En cuanto a la basura, se les vende a aquellas empresas que las tratan y las reutilizan, entonces el hotel se beneficia económicamente de la generación de basura, de igual manera con el cartón, papel y botellas pet. Es así como se concluye que el hotel no impacta al medio ambiente mediante la generación de residuos sólidos y peligrosos, ya que se les otorga a empresas especializadas en el tema que hasta el momento se desconocen dichas compañías, ya que es información confidencial y por lo tanto el hotel se reservó.

## **6. Gestión del suelo**

La empresa ambiental es quien se encarga de tratar los desechos generados por la operación del hotel, esto para reducir el impacto ambiental. Ante ello, dado que la empresa no cuenta con una planta tratadora de basura, los vende a una empresa que pueda tratarlos, se desconoce el nombre de dicha empresa, gracias a esto el hotel genera ingresos por la generación de basura.

Los colaboradores reafirman el compromiso que el hotel tiene con el ambiente, y mencionan que, si existe un tratamiento de basura generada por las actividades del hotel, del mismo modo desconocen la empresa, así mismo puntualizan que todas las áreas que operan en el hotel tienen la misión de disminuir los desechos de basura, para así reducir impactos al ambiente. Entre una de las actividades primordiales para la disminución de basura y para hacer más fácil el trabajo de la empresa tratadora de desechos, el hotel realiza la separación de basura con el fin de controlar la cantidad de desechos generados, y con ello establecer los días para recoger la basura.

### **7. Riesgos y emergencias ambientales**

El hotel declara que cuenta con un plan de emergencia ambiental actualizado, especificando las acciones que se deben de llevar a cabo al presentarse un problema ambiental que no se prevé. Ante ello, la empresa [se suprimió el nombre para mantener el anonimato], es aquella que en conjunto con la Licencia Ambiental Única emite un plan de emergencia ambiental especificando los pasos a seguir en cuanto se presente un problema ambiental. Dicho plan de emergencia es actualizado cada año en conjunto con la licencia ambiental. Se desconoce el contenido completo del plan de emergencia, dado que el hotel prefiere conservarlo.

### **8. Retos y responsabilidad ambiental**

Actualmente, frente al problema de salud (COVID-19), la falta de recursos se ha reflejado en el convenio con empresas en temas ambientales, por lo cual se pauso momentáneamente la realización de prácticas y acciones ambientales. Todo ello aunado por la necesidad de atender las nuevas necesidades de los clientes, que claramente se visualiza en temas de higiene, por lo tanto, el hotel se está especificando en este tema. El hotel tiene el reto de adaptarse a esta nueva normalidad, y con ello seguir con

las operaciones que anteriormente llevaba a cabo, además agregar esta nueva necesidad del huésped. Al mismo tiempo que se invierte en la higiene de las instalaciones del hotel, también se sigue invirtiendo en nueva infraestructura, por lo tanto, se vuelve un reto equilibrar la inversión de manera que no se descuiden las principales necesidades en la operación del hotel. Así mismo, involucrar a empresas públicas en la gestión ambiental del hotel, ya que se buscaban empresas privadas lo cual generaba un gasto elevado.

## CONCLUSIONES

La gestión ambiental ha despertado el interés de empresas hoteleras en los últimos años, dada la necesidad que hay por conservar el medioambiente. Es de ahí que la gestión ambiental coadyuva al uso eficiente de los recursos, como son la energía, agua, materia prima, insumos, por mencionar algunos.

La gestión ambiental surge a partir de la necesidad que existe por evaluar el uso de dichos recursos, con el fin de cuantificar su consumo promedio y tomar decisiones para su disminución.

Ante el interés existente por parte de las empresas hoteleras, se crean certificaciones ambientales específicas para el sector turístico, las cuales resultan ser importantes instrumentos para evaluar los criterios de gestión ambiental, y con ello otorgar un sello que les permita a las empresas posicionarse como hoteles sustentables.

Existen diversas organizaciones tanto públicas como privadas que otorgan certificaciones ambientales, que, entre las más reconocidas, se encuentra *EarthCheck*, posicionada como la número uno a nivel mundial. Dicha organización se encuentra trabajando en conjunto con la Secretaría de Turismo (SECTUR) que otorga el distintivo S (sustentabilidad), permitiendo que las empresas del territorio mexicano tengan mayor posibilidad de postularse, gracias al valor monetario que se le aplica. La metodología implementada por *EarthCheck* y la SECTUR, permite visualizar fácilmente aquellas categorías a analizar para la obtención de la certificación ambiental. Del mismo modo, otorgan apoyo desde que se aplican auditorías ambientales, hasta que se obtiene la certificación.

A partir del estudio de la gestión ambiental en el hotel [se suprimió el nombre para mantener el anonimato], se identificó que, si bien existen acciones en beneficio del ambiente, que van desde la aplicación del distintivo S hasta la

licencia ambiental única, todavía existen diversas debilidades en cuanto a los criterios que se evalúan para la otorgación de la certificación ambiental. Entre una de ellas se encuentra la eficiencia energética, dado que aproximadamente en un 50% del hotel se han implementado tecnologías limpias o energías renovables que permitan ahorrar, ya que a partir de la construcción de este hotel no se han modificado o implementado innovaciones para disminuir el consumo. Otra de ellas es la calidad de ruido y aire, ante esto se visualiza que se siguen utilizando máquinas generadoras de emisiones de gases nocivos, además de que estas máquinas requieren de mantenimiento, y con ello se integra el malestar generado por la avenida donde se ubica el hotel, donde ha habido problemas de ruido y que los huéspedes lo han externado.

Ante el actual problema de salud (COVID-19), y ante las nuevas necesidades de los huéspedes, el hotel ha tomado acciones en preocupación con la integridad y salud de estos, es por ello que se han enfocado en éste y por lo tanto se ha dirigido la mayoría de presupuesto para dichas acciones, así mismo, dado que el hotel este en remodelación, por primera vez desde que se construyó, el presupuesto restante se está enfocando en la remodelación, la gestión ambiental del hotel ha quedado estancada, y por lo tanto no se ha renovado el distintivo S.

La pandemia modificó muchos de los proyectos que tenían los hoteles, al ser el sector turístico uno de los más golpeados por el confinamiento, las empresas buscan su sobrevivencia, lo que necesitan es mantener ocupadas las habitaciones, dejando de lado este tipo de certificaciones.

Ante lo mencionado, surge la preocupación de que pasará con las acciones de gestión ambiental que se habían estado llevando a cabo, se dejaran a un lado o se seguirá con menor presupuesto y con menor enfoque.

Igualmente, esta etapa de contingencia generó una limitación para la investigación, ya que inicialmente se propuso hacer un estudio cuantitativo con dos colectivos a encuestar, pero ante el cierre del hotel, solo se me permitió realizar entrevistas con algunos miembros del personal, cambiando el alcance del estudio.

Aún con ello, se lograron los objetivos de la tesis, y se obtuvieron los resultados de forma satisfactoria para cumplir con la pregunta de investigación.

## **PROPUESTAS O SUGERENCIAS**

El cuidado del ambiente y sobre todo el uso eficiente de los recursos es un tema emergente que se debe tratar cuidadosamente desde el hogar hasta las grandes empresas del mundo, por lo que implementar la gestión ambiental es la forma más rápida y segura de llevarlo a cabo. Y con ello, aplicar una certificación ambiental que garantiza el uso eficiente de los recursos y el cuidado hacia el ambiente.

La comunicación y capacitación del personal administrativo y el personal operacional, funge como pilar importante para la implementación de una cultura ambiental entre los empleados; lo mismo sucede cuando se pretende informar al huésped sobre la forma de realizar sus actividades dentro del hotel y que no desperdicie recursos como el agua o la energía. Es por ello que es de suma importancia mantener informado y capacitado al personal, en temas ambientales, para que así le sea más fácil externar la información que se le solicite.

Estar en vinculación con empresas que ofrecen servicios ambientales, ya sean públicas o privadas, que orienten al hotel de cómo implementar un sistema de gestión ambiental, cómo disminuir costos, cómo y en qué capacitar al personal para llevar a cabo las acciones de manera más específicas en temas ambientales.

Destinar un presupuesto para las actividades o acciones de gestión ambiental con miras a la obtención de distintivos o certificaciones.

Enfocarse en las necesidades del hotel, hablando en temas de remodelación interna, en beneficio al ambiente, logrará posicionarse como hotel sustentable y así mantener la imagen de la cadena hotelera. Además, disminuirá costos a largo plazo, lo cual fortalecerá su capital.

## FUENTES DE CONSULTA

- Arauco, M. (2018). Hotel. *UTEPSA*, 1–6.
- Ariana, L. (2018). *El turismo sustentable y la ventaja competitiva para las empresas hoteleras*.
- Arias, K. (2019). *Análisis de las prácticas de desarrollo sostenible en la industria hotelera* (Vol. 8, Issue 5).
- Chen, S. (2006). Turismo y Ambiente : Para Costa Rica. *Revista Reflexiones*, 84(2), 25–37. file:///C:/Users/g/Downloads/Dialnet-TurismoYAmbiente-4796061 (1).pdf
- Chulim, H. (2016). Metodología EarthCheck Aplicado al Hotel Villas Bambú, como Estrategia para la Reducción de la Huella de Carbono. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Cobo, B. N. (2011). La gestión sostenible y su comunicación en el sector hotelero de la ciudad de Málaga. *Prismasocial*, 6, 1–32.
- Fraguell, R. (2011). Las certificaciones ambientales como nuevos instrumentos de gestión turística. El caso de The Green Key. *Departamento de Geografía de La Universidad de Girnoa*, 233–245. <http://e-archivo.uc3m.es/handle/10016/16470>
- Gándara, J., Fraiz, J., & Alén, M. (2012). *Hoteles Sostenibles Para Destinos Sostenibles. La Calidad Hotelera Como Instrumento Para La Sostenibilidad*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación*.
- Ibarra, J. (2014). *Sustentabilidad y Competitividad de la Industria Hotelera en*



México. *Journal of Intercultural Management*, 6(1), 47–66.  
<https://doi.org/10.2478/joim-2014-0004>

Ibarra, J., Velarde, M., & Olmos, E. (2017). El turismo y la integración de la sustentabilidad en la era posmoderna. *Revista Contribuciones a Las Ciencias Sociales*, 1–16.

Leyva, D. y O. M. (2020). Reformas en la gestión ambiental del hotel iberostar ordoño del destino turístico de gibara, cuba. *Estudios Turísticos*, 219, 95–112.

López, C., Calderón, G., & López, F. de A. (n.d.). La industria hotelera y el medio ambiente. El caso de la Isla de Ciudad del Carmen, Campeche. *Universidad Autónoma Del Carmen*, 1–16.

López, L. (2011). Sinópsis de la gestión ambiental aplicada en las empresas hoteleras cubanas. *Revista Avanzada Científica*, 14(1).

López, L., & Vargas, E. (2013). Evaluación preliminar de la gestión ambiental en hoteles del destino turístico de Varadero, Cuba. *Teoría y Praxis*, 133–150.

López, L., & Vargas, E. (2014). Gestión ambiental empresarial: Un estudio comparativo entre hoteles de Cancún, México y Varadero, Cuba. *Revista Turismo-Visao e Acao - Eletrónica*, 16, 1983–7151.  
<https://doi.org/10.14210/rtva.v16n1.p61-91>

Luna, J. (2011). Certificación sostenible como un aporte de calidad en la prestación de servicios turísticos. Caso: La trenza del Valle de Tenza. *Revista Semilleros*, 24–36.

Maffioni, J., Bertoni, M., & Faginas, V. (2016). La calidad ambiental en Necochea: las innovaciones en la gestión y las certificaciones turísticas. *Aportes y Transferencias*, Año 22 N°, 63–79.

- Martínez, B. (2015). *Implantación de un sistema de gestión responsable en el destino*. *Austrias-Biosphere*.  
[http://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/10651/32459/1/TFM\\_Blanca\\_Sanchez\\_Martinez.pdf](http://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/10651/32459/1/TFM_Blanca_Sanchez_Martinez.pdf)
- Meza, M. (2012). Hotelería sustentable: un análisis de las acciones medioambientales implementadas en el sector hotelero ubicado en el boulevard Ávila Camacho, Boca del Río, Veracruz. *Revista Electrónica Del Área Económico-Administrativo*, *III*, 439–452.
- Milanés, P., Pérez, E., & Ortega, F. J. (2012). Factores determinantes del nivel de compromiso medioambiental voluntario adquirido por los hoteles cotizados europeos. *Contaduría y Administración*, *57*, 197–233.
- Muriel, R. (2006). La Gestión Ambiental. *Ide@Sostenible*, *13*, 1.
- Pérez García, D., & Vargas Martínez, E. (2015). Gestión ambiental en micro, pequeñas y medianas empresas de hospedaje. *Avanzada Científica*, *18*(1), 33–46.
- Pertusa, E., Tarí, J., Pereira, J., Molina, J., & López, M. D. (2013). Certificación en calidad, resultados empresariales y estructura organizativa en el sector hotelero español. *Intangible Capital*, *9*(1), 199–224.  
<https://doi.org/10.3926/ic.400>
- Pole, K. (2009). Diseño de metodologías mixtas Una revision de las estrategias para combinar metodologias cuantitativas y cualitativas. *Renglones*, *52*(33), 37–42.
- Rodríguez, I., & Pulido, J. (2010). Factores condicionantes de la sostenibilidad como una dimensión estratégica del desarrollo turístico mexicano. *Cuadernos de Turismo*, *25*, 125–146.
- Rodríguez, Z. J. B. (2012). La sustentabilidad en el planeamiento del desarrollo

turístico en ciudades patrimoniales. *Arquitectura y Urbanismo*, XXXIII, 48–56.

Saborío-Jiménez, J. (2016). Diagnóstico Comparativo de Normas de Sostenibilidad de Costa Rica y Colombia: Certificación de Sostenibilidad Turística y Certificado de Calidad Turística / Sello Ambiental. *Revista Tecnología En Marcha*, 29(6), 69. <https://doi.org/10.18845/tm.v29i6.2903>

Salazar, E. (n.d.). *Análisis de la satisfacción turística en ecolodges: La relación con la certificación de Rainforest Alliance en dos casos de estudio versus dos establecimientos no certificados en Pichincha.*

Sánchez, A., & Vargas, E. (2015). Turismo sustentable. Un acercamiento a su oferta. *Multiciencias*, 15(3), 347–354.

Sánchez, O. (2004). Metodología de la investigación. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1–47.

Severiche Sierra, C., Bedoya Marrugo, E., Meza Aleman, M., & Sierra Calderon, D. (2017). Gestión para la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica en el sector hotelero: Revisión de la literatura. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*, 19(3), 475–495.

Sousa, V., Driessnack, M., & Costa, I. (2007). Revisión de diseños de investigación resaltantes para enfermería. Parte1: Diseño de investigación cuantitativa. *Rev Latino-Am Enfermagem*, 15(3), 6. [http://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n3/es\\_v15n3a22.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n3/es_v15n3a22.pdf)

Tari-Guilló, J. J., & Pereira-Moliner, J. (2012). Calidad y rentabilidad. Análisis del certificado Q en las cadenas hoteleras. *Universia Business Review*, 34, 52–67.

[http://search.proquest.com/docview/1030135730?accountid=14744%5Cnhttp://fama.us.es/search\\*sp/i?SEARCH=16985117%5Cnhttp://pibserv](http://search.proquest.com/docview/1030135730?accountid=14744%5Cnhttp://fama.us.es/search*sp/i?SEARCH=16985117%5Cnhttp://pibserv)

er.us.es/gtb/usuario\_acceso.php?centro=\$USEG&centro=%24USEG&d=1

Trisollini, S. (2018). *Percepción de los beneficios de las certificaciones ambientales en los hoteles cinco estrellas de Lima y Cusco.*

Vargas-Martínez, E. E., Olivares-Linares, A. A., Tamayo-Salcedo, A. L., & Santos-López, A. (2017). Comportamientos proambientales de los empleados de la hotelería. El caso de un hotel certificado en Huatulco, México. *Gestión y Ambiente*, 20(1), 9–21. <https://doi.org/10.15446/ga.v20n1.58681>

Vargas, E. (2015). *Responsabilidad social empresarial y gestión ambiental en el sector hotelero.*

Vargas, E. E., Zizumbo, L., Viesca, F. C., & Serrano, R. del C. (2011). Gestión ambiental en el sector turístico mexicano. *Cuadernos de Administración*, 24, 183–204.

Vargas, E., & Olivares, A. (2012). Responsabilidad ambiental empresarial: el caso de "Hotelera Posadas." *Periplo Sustentable*, 22, 163–188.

Vasconcelos, K., Balbastre, F., & Redondo, A. (2011). La certificación de sostenibilidad turística (CST): acilita la certificación ISO 9000: el caso del HPL. *Ciencias Económicas*, 29(1), 601–625.





## ANEXOS

Universidad Autónoma del Estado de México

Facultad de Turismo y Gastronomía



Guion de entrevista estructurada

dirigida a: Directivos

*Saludo*

*Presentación*

*Inicio de la entrevista*

1. ¿Considera que el hotelería es una empresa que contamina?
2. ¿El hotel cuenta con políticas ambientales? ¿Cómo las aplican?
3. ¿Llevan a cabo prácticas ambientales? ¿Cuáles son?
  - Respecto al aumento de la eficiencia energética
  - La reducción del consumo de agua
  - La reducción de la generación de residuos sólidos
  - La reducción de la emisión de CO2 y otros gases del efecto invernadero en la atmósfera
  - En la disminución de ruido
4. ¿Existe algún comité ambiental o cuentan con algún responsable de las acciones ambientales?
5. ¿El hotel cuenta con alguna certificación ambiental? ¿cuál? ¿cómo se dio el proceso?
6. ¿El hotel cuenta con la capacidad financiera para implementar la gestión ambiental?
7. ¿Realizan capacitación a su personal en temas ambientales? ¿Cómo ha sido ese proceso de capacitación, cada cuánto es?
8. ¿Recibe apoyo de organismos públicos especializados en la temática ambiental?
9. ¿Participa en vinculación con otras organizaciones desarrollando acciones a favor del cuidado ambiental?

10. ¿Han recibido quejas de los huéspedes en cuanto a aspectos ambientales? ¿Qué seguimiento le dieron?
11. ¿Se han implementado tecnologías limpias? ¿En qué áreas?
12. ¿Cuáles son las limitaciones que han tenido para implementar la gestión ambiental en el hotel? (Conocimiento, falta de recursos, resistencia del personal, etc.)

*¡Gracias por su colaboración!*



**Universidad Autónoma del Estado de México**

**Facultad de Turismo y Gastronomía**

**Guion de entrevista para empleados del hotel**



**Objetivo:** Identificar la percepción de los empleados sobre la gestión ambiental del hotel.

**Datos de identificación:**

Puesto: \_\_\_\_\_

1. El hotel cuenta con políticas ambientales
2. El hotel cuenta con un comité de gestión ambiental
3. Existe un sistema de gestión ambiental en el hotel
4. El hotel está integrado en algún programa ambiental del gobierno o privado
5. El hotel cuenta con certificación ambiental
6. El hotel ha llevado a cabo auditorías ambientales
7. El hotel cuenta con documentos que acreditan su compromiso ambiental
8. Existe un responsable de las actividades ambientales
9. Existen programas de ahorro de energía
10. Considera que el hotel afecta el medio ambiente
11. Las prácticas ambientales cumplen adecuadamente con las políticas del hotel
12. La empresa tiene control eficaz de los impactos ambientales causados por su operación
13. El hotel mejora su desempeño ambiental continuamente
14. El responsable ambiental le da seguimiento eficiente a las prácticas ambientales que se realizan en el hotel
15. El hotel capacita continuamente a su personal en temas ambientales
16. El hotel fomenta entre los clientes la realización de prácticas ambientales
17. El hotel hace uso cotidiano de productos amigables con el ambiente
18. En el hotel se aplica correctamente la legislación ambiental



19. La empresa hotelera cuenta con un control eficaz del ruido
20. El hotel usa energías renovables con resultados efectivos
21. El hotel monitorea constantemente el consumo de energía
22. El hotel hace uso activo de tecnologías limpias
23. El hotel analiza constantemente la calidad del agua para el consumo humano
24. En el hotel se separa la basura adecuadamente
25. El hotel tiene áreas específicas para los residuos sólidos
26. El hotel ha tenido quejas o denuncias ambientales
27. El hotel incentiva a los empleados para que disminuyan los desperdicios
28. Se lleva un registro continuo que divide el uso de agua por actividad
29. El hotel otorga equipo adecuado para realizar el trabajo
30. Se hace un tratamiento eficiente del agua para reutilizarla
31. Los desechos que se generan son menores que el promedio de los hoteles
32. Existe un programa de seguimiento de los residuos sólidos peligrosos
33. Existe un plan de emergencia ambiental actualizado

¡Gracias por su colaboración!