



UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA – UNIBE

Escuela de Turismo

“Buenas Prácticas de Sostenibilidad para la Rentabilidad de los Hoteles”

Sustentante:

Priscilla Castillo / 18-0562

Proyecto Final de Grado para optar por el título de

Licenciado(a) en Dirección y Gestión del Turismo

Los conceptos expuestos en el presente trabajo son de la exclusiva responsabilidad del/la
(los) sustentante(s) del mismo.

Nombre asesor(a/es): Gloria Valdes

Santo Domingo, D.N.

República Dominicana

14/12/2020

ÍNDICE

RESUMEN.....	3
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTOS.....	5
CAPÍTULO 1: Introducción, Problema, Objetivos.....	6
CAPÍTULO 2: Marco Teórico,.....	13
CAPÍTULO 3: Casos de Buenas Prácticas de Sostenibilidad en Hoteles.....	37
CAPÍTULO 4: Diseño de la Investigación, Encuesta y Resultados.....	54
CAPÍTULO 5: Analizar/hallazgos, discusión.....	68
CAPÍTULO 6: Propuesta.....	72
CAPÍTULO 7: Conclusión.....	74
BIBLIOGRAFÍA	75

RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo principal determinar las buenas prácticas de sostenibilidad para aumentar la rentabilidad de los hoteles. Esto se debe a la creciente demanda por parte de los consumidores a utilizar y llevar estilos de vida que reduzcan su huella de carbono.

Se considera que el desarrollo turístico aporta de manera significativa a la economía y comunidad del destino, sin embargo, también puede deteriorar recursos naturales y crear daños irreversibles. Es por esto, que el turismo sostenible es una las tendencias que se deben de tomar en cuenta a la hora de querer gestionar o dirigir un hotel.

Se entiende que existe la posibilidad de aumentar la rentabilidad de los hoteles si se aplican buenas prácticas de sostenibilidad y se utilizan estrategias de marketing para llegar al público meta.

PALABRAS CLAVES: Sostenibilidad, hoteles sostenibles, rentabilidad hotelera, desarrollo turístico. Sustainability, sustainable hotels, hotel profitability, tourism development.

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico a mi madre, Jocelyn Castillo Selig; a mis hermanos Alberto Castillo Castillo y Diego Castillo Castillo, y sobretodo a mi querida mascota, Sussie, por su amor incondicional y compañía durante estos largos 12 años. Por ustedes me determiné a lograr mi meta.

AGRADECIMIENTOS

La primera persona a la que quiero agradecer es a mi madre, Jocelyn Castillo Selig, quien con sus esfuerzos, sacrificios y educación me ha permitido formarme de manera profesional. También me gustaría agradecer a mis familiares, amigos y compañeros de trabajo quienes de una u otra forma han colaborado para que pueda cumplir con mis fines académicos.

Sin duda alguna este ha sido un trayecto de muchas responsabilidades y desafíos a cumplir, por lo que debo de agradecer a mis compañeros de clases, con los que he compartido grandes momentos y quienes han estado conmigo desde el inicio hasta el final de este proceso.

Finalmente, agradezco a los docentes que con su pasión por enseñar han dejado en mi huellas de aprendizajes.

CAPÍTULO 1:

Introducción

En los últimos años el turismo se ha convertido en una actividad con gran crecimiento. Siendo este durante mucho tiempo uno de los sectores más dinamizadores de la economía, diversificando continuamente la oferta y propuestas de valor. Razón por la cual y a causa de la globalización dentro de este sector se han producido muchos cambios; ya sea en las necesidades, en el consumo, así como también en la competencia que presenta, que es global. (Monsalve & Hernández, 2015).

La sostenibilidad es el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones, garantizando el equilibrio entre el crecimiento económico, el cuidado del medio ambiente y el bienestar social. En ese sentido, el turismo tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, situaciones económicas, sociales y medioambientales para compensar las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas. De esa forma, las directrices para el desarrollo sostenible del turismo y las prácticas de sostenibilidad se establecen a todas las formas de turismo en todos los tipos de destinos, incluidos el turismo de masas y los diversos segmentos turísticos.

De esa manera, se presentan los principios de sostenibilidad, los cuales se refieren a los aspectos medioambiental, económico y sociocultural del proceso turístico, donde se aplica un equilibrio correcto en las tres dimensiones para garantizar su sostenibilidad a largo plazo.

Por lo tanto, el turismo sostenible debe:

Dar un uso óptimo a los recursos medioambientales, que son un componente esencial del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos fundamentales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.

Asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los agentes unos beneficios socioeconómicos adecuadamente distribuidos, entre los que encuentren oportunidades de empleo estable y de producción de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, y que apoyen a la reducción de la pobreza.

Asimismo, el desarrollo sostenible del turismo exige la participación informada de todos los agentes principales, así como un liderazgo político seguro para lograr una cooperación amplia y establecer un consenso. Por ello, el logro de un turismo sostenible es un proceso continuo y requiere un control continuo de sus acontecimientos, para crear las medidas preventivas o correctivas que sean necesarias.

Por esa razón, el turismo sostenible debe reportar también un alto grado de satisfacción a los turistas y significar para ellos una práctica significativa, que los haga más conscientes de las dificultades de la sostenibilidad y promueva en ellos prácticas turísticas sostenibles y hoteleras.

De este modo, gradualmente los hoteles han buscado alterar su misión incluyendo el desarrollo sostenible y contribuyendo a difundir el tema al mismo tiempo en que buscan convertirlo en beneficios económicos (Melissen, 2017).

Al respecto, el sector hotelero, así como otros, percibe el impacto que la sostenibilidad está causando en el mercado consumidor, que cada vez valora más las organizaciones que presentan prácticas sostenibles (Silva, Agostini & Langoski, 2015).

En este sentido, la presente investigación titulada “Buenas prácticas de sostenibilidad para aumentar la rentabilidad de los hoteles”, tiene la finalidad de estudiar y analizar las prácticas sostenibles en diversos países, donde se desarrolla el turismo, pero con diversos problemas ambientales, socioculturales y económicos para abordar las dimensiones de la sostenibilidad.

Problema

En el siglo XXI, se tiene una tendencia cada vez más creciente respecto a las empresas hoteleras, que guían sus prácticas a favor de la conservación del medio ambiente y el adecuado manejo de sus recursos. Este hecho ocurre porque existe una preocupación por mantener el equilibrio entre la sostenibilidad ambiental, social y económica, en el desarrollo de la actividad turística hotelera.

Según se investigó, el turismo representa la tercera industria más grande del mundo, tiene un valor de US \$1,4 billones, y representa el 10% del PIB mundial. El turismo es también responsable del cinco por ciento de las emisiones de dióxido de carbono del mundo, de las cuales hoteles y otros tipos de alojamiento representan el uno por ciento. En este contexto, la ejecución de la estrategia de sostenibilidad es esencial para que los hoteles mantengan y mejoren el equilibrio socioeconómico y ecológico del planeta.

Por ello, el sector turístico es uno de los sectores de mayor potencial dentro del mundo, por lo que es necesario aportar más hacia el mismo, por medio de la postura de generar espacios hoteleros verdaderamente saludables para el cliente final y su entorno.

El dinamismo del entorno social y político obliga a que los países busquen ser competitivos y así lograr un desarrollo económico, lo que los orilla a reinventarse. Es por esto que el turismo mejora la calidad de vida en cuanto a recursos públicos: agua, salubridad, educación, entre otros beneficios.

Sin embargo, dentro del sistema capitalista, que busca la acumulación del capital por medio de la generación de ganancias, tratar de alcanzar el crecimiento económico ha creado impactos que han deteriorado los recursos naturales y, en ocasiones, debido a la globalización, éstos no se resienten en un solo país o región, sino que se extiende más allá de las fronteras nacionales. (Pleumaron, 1999).

El modelo de desarrollo económico, donde están inmersas las prácticas turísticas, es el principal causante de la degradación medioambiental, sobre todo, con la globalización. El turismo y las formas en las que se ha desarrollado, han sido determinantes para que la situación se haya vuelto crítica a partir de 1970 (Honey y Roma, 2001; Cardoso, 2009).

En tal sentido, el sector hotelero debe contribuir a la sostenibilidad del turismo liderando estrategias y aplicando modelos de buenas prácticas que solucionen todas aquellas preocupaciones sociales y ambientales de la zona. Por otro lado, existe la comparación de otros destinos turísticos, con nuevos y modernos complejos hoteleros, y que generan la necesidad de renovar y rehabilitar los tradicionales hoteles para cambiarlos por espacios más

innovadores, atractivos y confortables complejos turísticos, con los valores distintivos del diseño y la sostenibilidad.

En consecuencia, factores como la innovación, la ecoeficiencia, calidad y responsabilidad juegan un papel muy importante en la gestión de un hotel y la sostenibilidad ambiental.

De ese modo, la ecoeficiencia hotelera consiste en proporcionar servicios que satisfagan las necesidades de los clientes, al tiempo que se reduce el impacto ambiental y el uso de recursos hasta un nivel simultáneo con la capacidad de carga del área en la que se encuentre el hotel. Por este motivo, es conveniente disminuir progresivamente el uso de recursos, la dispersión de contaminantes y fomentar el uso de recursos naturales, el reciclaje de materiales y elevar la calidad de servicio con el uso de productos locales.

De igual forma, disponer de un manual de buenas prácticas ambientales dentro de un hotel puede llegar a suponer ahorros financieros significativos, una formación y sensibilización por parte del personal y una adaptación a la realidad del establecimiento en relación al entorno. Asimismo, estas prácticas son directrices básicas de actuación que tienen el objetivo de reducir impactos sobre el entorno y mejorar la eficiencia de la gestión hotelera con motivo de la sensibilización ambiental de la nueva demanda turística y los requerimientos legales adaptables a las instalaciones hoteleras. Es importante llevar un control periódico de la eficacia de estas prácticas a través del control de toda la gestión ambiental y evaluar también el bienestar ambiental de los clientes atendiendo a sus quejas y sugerencias.

Por otro lado, la eficacia en la conservación ambiental, es una oportunidad para la excelencia. Existen instrumentos de conservación ambiental para empresas turísticas como los códigos

ambientales, sistemas de calidad turística, ecoetiquetas turísticas, sistemas de gestión ambiental, entre otros.

En ese contexto, según la Organización Mundial del Turismo (OMT, 1994), “el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno frecuente, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros”. El año 2017 fue para el OMT el año Internacional del Turismo Sostenible, con el afán de poder crear consciencia sobre la relevancia de esta modalidad de turismo para con el ambiente, la comunidad y sociedad.

Por otro lado, bajo la metáfora de “Mundialización del turismo”, se expresan a los países que se encuentran en pleno desarrollo, que han sabido aprovechar al ecoturismo para la mejora en sus propuestas de valor. Sin embargo, se puede decir que la tarea no es sencilla, no se ven los beneficios a corto plazo, debido a que se debe planificar la actividad a largo plazo, teniendo conciencia plena sobre la vía a seguir (Nardone, 2016).

A tal efecto, se aplican prácticas sostenibles desde hace algunos años con el fin de promover la conservación de las zonas de muchos países, para que exista una herramienta de desarrollo sostenible y obtener beneficios para la organización en muchos aspectos.

Finalmente, la presente investigación busca determinar las buenas prácticas de sostenibilidad para aumentar la rentabilidad de los hoteles.

Objetivos de la investigación

Objetivo general

- Determinar las buenas prácticas de sostenibilidad para aumentar la rentabilidad de los hoteles.

Objetivos específicos

- Identificar los factores que caracterizan a los hoteles sostenibles y que integran la sostenibilidad en el plan de desarrollo del hotelero.
- Describir las mejores prácticas de turismo sostenible implementadas en los hoteles que aseguran una estadía placentera.
- Determinar las medidas que deben de cumplir para ser considerados hoteles sostenibles.
- Analizar los beneficios a la hora de integrar la sostenibilidad y cómo utilizarlo a nuestro favor.

Preguntas de Investigación

¿Cuáles son las mejores prácticas de turismo sostenible implementadas en los hoteles que aseguran una estadía placentera?

¿Cómo se miden los beneficios a la hora de integrar la sostenibilidad y cómo utilizarlo a nuestro favor?

CAPÍTULO 2:

Marco Teórico

Justificación de la investigación

La actividad turística en cualquiera de sus aspectos, contribuye de manera significativa en la creación de divisas para la economía del país y mejora de la calidad de vida de sus comunidades locales, pero existen impactos negativos que trascienden y generan daños irreversibles al entorno y a los recursos naturales.

En este sentido, la aplicación de estas tendencias sostenibles en la gestión hotelera, busca que los elementos mencionados no se vean afectados y que proporcionen beneficios a las empresas hoteleras involucradas. Es importante tener en cuenta, que estas acciones se realizan con el fin de preservar nuestro ecosistema, para beneficiar a futuras comunidades y la concientización de las personas, mediante la diferenciación del producto hotelero; Esto no sería posible sin el compromiso por parte del personal de la empresa y la estrategia adecuada para cubrir las necesidades de los huéspedes.

Buenas prácticas

Las mejores prácticas es una experiencia o intervención que se ha implementado con resultados positivos, siendo eficaz y útil en un contexto concreto contribuyendo al afrontamiento, regulación, mejora o solución de problema y dificultades que se presenten en el trabajo diario de las personas y en los ámbitos clínicos, de la gestión, satisfacción usuaria u otras experiencias que pueden servir de modelo para otras organizaciones (Comunidad de prácticas Chile, 2016)

Buenas prácticas de sostenibilidad

Las buenas prácticas ambientales se definen como un conjunto de elementos que se concentran en los criterios ambientales en las actividades administrativas y cotidianas de una organización. De esta manera, se comprenden como sistemas, porque requieren de acciones programadas y de alcance general, que establecen estándares ambientales en los procesos administrativos y de toma de decisiones de una organización, Por eso, las mejores prácticas ambientales implantadas en toda la organización tanto a nivel administrativo como productivo (operativo), además de ser un compromiso firme por parte de dirección general, resulta en definitiva, un Sistema de Administración Ambiental (Revisa ingeniería, 2016)

Caso Buenas Prácticas de Sostenibilidad:

A través del caso de Chile se puede identificar como un destino puede desarrollarse de manera sostenible a través de una coordinación entre los sectores público y privado. Esta comunicación constante y el interés por parte de los gestores ha llevado a cabo un programa basado en los planes estratégicos de SERNATUR, Chile 's National Tourism Service. Con este programa se ha llevado a cabo el desarrollo del 90% de los municipios de manera sostenible.

Aquí podemos ver la comparación entre el pilar 5 correspondiente a “La Sostenibilidad del Medio Ambiente y La Cultura del Destino” y el programa que fortaleció el turismo municipal en Chile.

Tabla comparativa:

Características del pilar	Caso chileno	Caso Boca Chica
Desarrollo de una planificación estratégica que pueda guiar el destino a desarrollarse de manera sostenible.	Se desarrolló un programa el cual cuenta con estrategias y pasos a seguir desarrollado por SERNATUR.	Boca Chica no cuenta con un plan de desarrollo sostenible el cual se pueda seguir.

<p>Transferir gradualmente a los municipios competencias, recursos y capacidad tributaria para mejorar la oportunidad y calidad de los bienes y servicios prestados a los munícipes.</p>	<p>Cuenta con iniciativas de reconocimiento para la participación de los locales de manera sostenible desarrollando la competitividad.</p>	<p>Los locales no se ven respaldados por un programa de desarrollo sostenible y es difícil para ellos competir cuando no hay una estandarización de precios o iniciativa alguna.</p>
<p>El fortalecimiento de las capacidades técnicas y gerenciales.</p>	<p>Capacitación de sus recursos humanos para la comprensión del programa y desarrollo del mismo.</p>	<p>La capacitación en Boca Chica es muy escasa y los jóvenes no se incentivan por ella ya que prefieren ganar dinero fácil.</p>
<p>Planificación de los gobiernos locales para formular y ejecutar políticas públicas.</p>	<p>Hubo una coordinación entre los gestores del 90% de los municipios para que estuviesen en comunicación constante y en seguimiento.</p>	<p>Actualmente existe una mesa de trabajo y un cluster en el cual las personas responsables de las diferentes entidades muestran desinterés y no desarrollan acciones para la mejora del destino.</p>
<p>Promover el desarrollo de una cultura de derechos y deberes de los munícipes, y fortalecer los mecanismos de</p>	<p>A través de la red de comunicación entre los municipios se busca la acción social activa y se ha</p>	<p>En Boca Chica no existe una concientización por las responsabilidades como ciudadano, como tampoco</p>

participación social activa y responsable a nivel local.	concientizado al ciudadano para que actúe de manera responsable.	conocen sus derechos ni deberes.
----------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------	----------------------------------

Caso Uruguay

La otra limitación que se detectó para este estudio es que no se encontró suficiente información sobre estudios que avalen el impacto que tuvo el turismo sostenible dentro de los 12 resultados de las empresas que lo han adoptado dentro de Uruguay, a pesar que haya (de haber) sido distinguido como el país líder en Latinoamérica dentro de esta temática. Resta de cara a futuros estudios adentrarse a conocer un poco más cuál es el impacto generado en el cliente, qué ocurre con aquellas empresas sostenibles que se encuentran y comercializan en Uruguay, y que han adoptado en los últimos años tecnología y acciones sostenibles, qué ha ocurrido con sus resultados financieros y con la reputación que presentan frente a sus clientes. Suarez (Blanco, M. S. B. 2020)

Guías, certificaciones y entidades que orientan y respaldan las buenas prácticas de sostenibilidad para los hoteles.

OMT

Según la O.M.T., dentro del sector turístico se define el turismo sostenible como “aquel

que busca una gestión de recursos que satisfaga todas las necesidades económicas, sociales y estéticas de la empresa, y a la vez respete la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas de soporte de la vida”.

Las directrices y prácticas para el desarrollo sostenible del turismo son aplicables a todos los tipos de turismo, esto quiere decir, que independientemente del público al que se dirige, si es turismo de masas, exclusivo entre otros, siempre se pueden aplicar medidas de sostenibilidad y serían las mismas directrices:

- La buena gestión de los recursos medioambientales, ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.
- Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas y conservar sus patrimonios culturales.
- Asegurar actividades económicas viables a largo plazo para la comunidad, ofreciendo empleo y contribuyendo a la reducción de la pobreza.

(UNEP and UNWTO, 2005)

Aprovechar los beneficios del turismo será clave para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible y llevar a la práctica la agenda de desarrollo posterior a 2015.



El turismo sostenible tiene una posición firme en la Agenda 2030, pero para cumplir esta agenda hace falta un marco de aplicación claro, una financiación adecuada e inversión en tecnología, infraestructuras y recursos humanos.

(UNEP and UNWTO, 2015)

Se concluye que implementar una gestión ambiental es uno de los pasos para lograr el desarrollo sostenible. De esta manera, en el sector hotelero, la sostenibilidad se ha vuelto la

principal ventaja competitiva. El mercado hotelero está adoptando actividades ambientalmente sostenibles en sintonía con Los Criterios Globales de Turismo Sostenible, que son resultado de un esfuerzo para llegar a un entendimiento común del turismo sostenible y significan el mínimo a que una empresa turística debe aspirar. (Josefina Moya, N. 2017,)

Criterios Globales de Turismo Sostenible para Destinos Turísticos

SECCIÓN A: Demostrar una gestión sostenible del destino

- A1 Estrategia de un destino sostenible. El destino ha formulado y está poniendo en práctica una estrategia plurianual que se encuentra a disposición del público, es adecuada a su escala, considera temas ambientales, económicos, sociales, culturales, estéticos, de calidad y de seguridad y se ha formulado con participación pública.
- A2 Organización de gestión del destino. El destino cuenta con una organización, departamento, grupo o comité efectivo, responsable de abordar de manera coordinada la sostenibilidad turística, y en el que participan el sector privado y el sector público. Este grupo tiene una composición adecuada para el tamaño y la escala del destino y posee unas responsabilidades definidas, así como capacidad supervisora y ejecutora para la gestión de cuestiones ambientales, económicas, sociales y culturales. Las actividades del grupo cuentan con una financiación apropiada.
- A3 Seguimiento. El destino cuenta con un sistema para hacer el seguimiento, informar al público y responder a problemas de índole ambiental, económica, social, cultural, turística y de derechos humanos. El sistema de seguimiento se revisa y evalúa periódicamente.
- A4 Gestión de la estacionalidad turística. El destino dedica recursos a mitigar la variabilidad estacional del turismo cuando resulta conveniente, esforzándose por

hallar un equilibrio entre las necesidades de la economía local, la comunidad, las culturas y el medio ambiente y buscar oportunidades turísticas durante todo el año.

- A5 Adaptación al cambio climático. El destino tiene un sistema para identificar oportunidades y riesgos asociados al cambio climático. El sistema favorece las estrategias de adaptación al cambio climático en el desarrollo, la ubicación, el diseño y la gestión de las instalaciones. El sistema contribuye a la sostenibilidad y la resistencia del destino y a la educación pública sobre el clima tanto de los residentes como de los turistas.
- A6 Inventario de bienes y lugares de interés turísticos. El destino tiene un inventario actualizado a disposición del público y una evaluación de sus bienes y lugares de interés turístico, incluidos los sitios naturales y culturales.
- A7 Normas de planificación. El destino tiene directrices, normas y políticas de planificación que exigen una evaluación del impacto ambiental, económico y social e integran la sostenibilidad en la ordenación del territorio, el diseño, la construcción y la demolición. Las directrices, normas y políticas están dirigidas a proteger los recursos naturales y culturales, se han elaborado con aportaciones locales y mediante un proceso exhaustivo de revisión, están a disposición del público y se aplican.
- A8 Acceso para todos. Allí donde resulta oportuno, tanto las instalaciones como los sitios de importancia natural y cultural, son accesibles para todos, incluidas las personas con discapacidad y otras personas con necesidades de acceso específicas. Cuando esas instalaciones y sitios no son accesibles de manera inmediata, el acceso se hace posible mediante el diseño y la aplicación de soluciones que tienen en cuenta tanto la integridad del sitio como los ajustes razonables para las personas con necesidades especiales de acceso que sea posible introducir.

- A9 Adquisición de propiedades. Existen leyes y normas sobre la adquisición de propiedades que se aplican y que respetan los derechos comunales e indígenas, garantizan la consulta pública y no permiten el reasentamiento sin el consentimiento informado previo o una indemnización razonable.
- A10 Satisfacción de los visitantes. El destino tiene un sistema para hacer un seguimiento e informar al público sobre la satisfacción de los visitantes y, en caso necesario, tomar medidas para mejorarla.
- A11 Normas de sostenibilidad. El destino tiene un sistema para promover normas de sostenibilidad para empresas, coherentes con los Criterios Globales de Turismo Sostenible. El destino pone a disposición del público una lista de las empresas que han superado certificaciones o verificaciones de sostenibilidad.
- A12 Seguridad. El destino tiene un sistema para hacer el seguimiento, prevenir, informar al público y ofrecer respuestas frente a los riesgos vinculados a la delincuencia, la seguridad o la salud.
- A13 Gestión de situaciones de crisis y de emergencia. El destino tiene un plan apropiado de respuesta en casos de crisis y emergencias. Los elementos más importantes se comunican a los residentes, los visitantes y las empresas. El plan establece procedimientos y proporciona recursos y formación para el personal, los visitantes y los residentes, actualizándose con regularidad.
- A14 Promoción. La promoción es exacta con respecto al destino y sus productos, sus servicios y sus pretensiones de sostenibilidad. Los mensajes promocionales tratan a las comunidades locales y a los turistas de manera auténtica y respetuosa.

SECCIÓN B: Maximizar los beneficios económicos para la comunidad receptora y minimizar el impacto negativo

- B1 Seguimiento económico. La contribución económica directa e indirecta del turismo a la economía del destino se somete a un seguimiento y se informa al público al menos anualmente. En la medida de lo posible, se deberían incluir ahí los datos sobre el gasto de los visitantes, los ingresos por habitación disponible, el empleo y la inversión.
- B2 Oportunidades profesionales en el entorno local. Las empresas del destino ofrecen iguales oportunidades de empleo y formación, seguridad ocupacional y sueldos justos para todos.
- B3 Participación pública. El destino tiene un sistema que alienta la participación pública en la planificación del destino y en la toma de decisiones al respecto de manera continua.
- B4 Opinión de las comunidades locales. Se hace regularmente un seguimiento de las aspiraciones, preocupaciones y satisfacción con la gestión del destino de las comunidades locales, que queda registrado y sobre el que se informa al público puntualmente.
- B5 Acceso local El destino hace el seguimiento, protege, y cuando es necesario rehabilitar o restaurar el acceso de las comunidades locales a los sitios naturales y culturales.
- B6 Sensibilización y educación en relación con el turismo. El destino ofrece programas regulares a las comunidades afectadas para que entiendan mejor las oportunidades y los retos del turismo y la importancia de la sostenibilidad.
- B7 Evitar la explotación. El destino tiene leyes y prácticas consolidadas para evitar la explotación comercial, sexual o de cualquier otro tipo, así como el acoso a cualquier

persona, especialmente a niños, adolescentes, mujeres y minorías. Las leyes y las prácticas consolidadas se comunican al público.

- B8 Apoyo a la comunidad. El destino tiene un sistema que permite y alienta a las empresas, los visitantes y el público a participar en iniciativas vinculadas a la comunidad y a la sostenibilidad.
- B9 Apoyo a los emprendedores locales y al comercio justo. El destino tiene un sistema que apoya a las empresas locales de pequeño y mediano tamaño, y promueve y desarrolla productos sostenibles locales y principios de comercio justo basados en la naturaleza y la cultura del lugar. Pueden incluir alimentos y bebidas, artículos de artesanía, artes escénicas, productos agrícolas, etc.

SECCIÓN C: Maximizar los beneficios para las comunidades, los visitantes y la cultura y minimizar el impacto negativo

- C1 Protección de los lugares de interés turístico. El destino tiene una política y un sistema para evaluar, rehabilitar y conservar los sitios naturales y culturales, incluido el patrimonio edificado (histórico y arqueológico) y las vistas panorámicas tanto en zonas rurales como urbanas.
- C2 Gestión de visitantes. El destino tiene un sistema de gestión de visitantes para los sitios de interés turístico, que incluye medidas para conservar, proteger y mejorar los bienes naturales y culturales.
- C3 Comportamiento de los visitantes. El destino ha publicado y facilitado directrices sobre el comportamiento que han de seguir los visitantes en sitios vulnerables. Estas directrices están pensadas para minimizar el impacto negativo en sitios vulnerables y reforzar aquellos comportamientos positivos de los visitantes.

- C4 Protección del patrimonio cultural. El destino tiene leyes que rigen la venta, el comercio, la exhibición o el obsequio en condiciones adecuadas de artefactos históricos y arqueológicos.
- C5 Interpretación de los sitios de interés turístico. En los sitios naturales y culturales se ofrece información interpretativa exacta. La información es apropiada desde el punto de vista cultural, se ha elaborado con la colaboración de la comunidad y se difunde en idiomas que puedan comprender los visitantes.
- C6 Propiedad intelectual. El destino tiene un sistema que contribuye a la protección y preservación de los derechos de propiedad intelectual de las comunidades y de las personas.

SECCIÓN D: Maximizar los beneficios para el medio ambiente y minimizar el impacto negativo

- D1 Riesgos ambientales. El destino ha detectado los riesgos ambientales y tiene un sistema operativo para afrontarlos.
- D2 Protección de entornos vulnerables. El destino tiene un sistema para efectuar el seguimiento del impacto ambiental del turismo, conservar los hábitats, las especies y los ecosistemas, y evitar la introducción de especies invasoras.
- D3 Protección de la vida silvestre. El destino tiene un sistema para garantizar el cumplimiento de las leyes y normas locales, nacionales e internacionales respecto a la extracción o captura, exhibición y venta de vida silvestre (incluidos animales y plantas).
- D4 Emisiones de gases de efecto invernadero. El destino tiene un sistema para alentar a las empresas a medir, controlar, minimizar, dar a conocer al público y mitigar las

emisiones de gases de efecto invernadero de todos sus ámbitos de operación (incluidas las emisiones de los proveedores de servicios).

- D5 Conservación de la energía. El destino tiene un sistema para alentar a las empresas a medir, controlar, reducir y dar a conocer al público el consumo energético, así como para reducir la dependencia de los combustibles fósiles.
- D6 Gestión del agua. El destino tiene un sistema para alentar a las empresas a medir, controlar, reducir y dar a conocer al público el consumo del agua. D7 Seguridad del agua El destino tiene un sistema para hacer un seguimiento de sus recursos hídricos a fin de garantizar que el empleo dado por las empresas sea compatible con las necesidades de agua de la comunidad de destino.
- D8 Calidad del agua. El destino tiene un sistema para efectuar el seguimiento de la calidad del agua destinada a beber y a usos recreativos que sigue unas normas de calidad. Los resultados del seguimiento están a disposición del público, y el destino tiene un sistema para responder de manera puntual a los problemas que puedan surgir con la calidad del agua.
- D9 Aguas residuales. El destino tiene directrices claras que se aplican para la ubicación, el mantenimiento y la comprobación de la descarga de las fosas sépticas y los sistemas de tratamiento de aguas residuales, y garantiza que los residuos se traten y reutilicen adecuadamente o se liberen de forma segura con los mínimos efectos adversos para la población local y el entorno.
- D10 Reducción de residuos sólidos. El destino tiene un sistema para alentar a las empresas a reducir, reutilizar y reciclar los residuos sólidos. Todo residuo sólido residual que no haya sido reutilizado o reciclado se elimina de forma segura y sostenible.

- D11 Contaminación lumínica y acústica. El destino tiene directrices y normas para minimizar la contaminación lumínica y acústica. El destino alienta a las empresas a cumplir estas directrices y normas.
- D12 Transporte de bajo impacto. El destino tiene un sistema para incrementar el uso de un transporte de bajo impacto, que incluye el transporte público y el transporte activo (p. ej. a pie o en bicicleta).

MARCO JURÍDICO

Ley No. 158-01 del 9 de octubre del 2001 sobre Fomento al Desarrollo Turístico, modificada por la Ley 195-13 del 13 de diciembre del 2013.

La ley 158-01 tenía como objetivo el fomento al desarrollo turístico “para los polos de escaso desarrollo y nuevos polos en provincias y localidades de gran potencialidad”.

Sin embargo, la Ley 195-13 introdujo importantes modificaciones a varios artículos de la ley 158-01, lo cual representa un gran incentivo para el sector hotelero y turístico.

- El artículo 2 establece que la finalidad de la ley es “adecuar los incentivos fiscales a los niveles que permitan un constante desarrollo del sector turístico nacional y atraer hacia dicho sector la inversión de empresas locales, extranjeras y multinacionales.”
- El artículo 3 modifica el artículo 1, Párrafo 1, para indicar que “La presente ley tiene como objetivo acelerar un proceso racionalizado del desarrollo de la industria turística en todas las regiones de gran potencialidad o que reúnan excelentes condiciones naturales para su explotación turística o ecoturística en todo el territorio nacional

que, habiendo sido declaradas o no como polos turísticos no han alcanzado, a la fecha, el grado de desarrollo esperado, o que pueden ser desarrolladas y mantener estándares y niveles de competitividad ya establecidos internacionalmente.”

- El artículo 1, párrafo III, establece que los polos turísticos ubicados en todo el territorio nacional, que hubiesen sido beneficiados o no con incentivos en instalaciones hoteleras, serán beneficiados de acuerdo a las siguientes condiciones:
 - a) Las inversiones que se realicen en el desarrollo de las actividades turísticas, hoteleras y ofertas complementarias establecidas en el Art. 3, se beneficiarán del cien por ciento (100%) del régimen de exención establecido en el Art. 4 de la presente ley;
 - b) Las inversiones en las actividades turísticas que se indican en el Numeral 1 del Art. 3 de la presente ley, correspondientes a instalaciones hoteleras, resorts o complejos hoteleros en las estructuras existentes, se beneficiarán de la exención del cien por ciento (100%) del Impuesto sobre la Transferencia de Bienes Industrializados (ITBIS) y otros impuestos que fueren aplicables sobre las maquinarias, equipos, materiales, y bienes muebles que sean necesarios para la modernización, mejoramiento y renovación de dichas instalaciones, siempre que tengan un mínimo de cinco (5) años de construidas.”
- El artículo 7 establece en su Párrafo IV que “Las exenciones establecidas por esta ley la aprovecharán las personas físicas o morales que realicen una o varias inversiones directamente con los promotores o desarrolladores en cualquiera de las actividades indicadas en el Art. 3 de la presente ley, que se desarrollen en todo el territorio nacional, quedando excluida de tales beneficios cualquier transferencia posterior a favor de terceros adquirentes.”

Con esta modificación se logra colocar a la República Dominicana en un nivel de competitividad similar al de otros destinos turísticos del Caribe, de Centroamérica y Suramérica, con los que compite en la captación de inversión extranjera.

La anterior ley establecía diferencias en los incentivos a las actividades hoteleras, dependiendo del polo turístico en que se encontraran. Si el polo turístico había recibido incentivos fiscales previamente (Ley No. 153 del 1971), gozaba de un régimen restringido de incentivos.

De esta disposición se infiere, que el Estado asume una porción de la carga que supone el mantenimiento de las instalaciones hoteleras, resorts o complejos hoteleros en el país. Lo que supone un gran logro, ya que la mayoría del inventario de habitaciones hoteleras del país tienen más de cinco (5) años y requieren mínimamente ser renovadas.

En definitiva, esta ley supone un gran avance al ofrecer incentivos importantes para la inversión hotelera, lo que redundará en el logro de rentabilidad del sector a mediano plazo.

Ley General sobre Medio Ambiente y Recursos Naturales No. 64-00 del 18 de agosto del 2000

Esta ley tiene por objeto establecer las normas para la conservación, protección, mejoramiento y restauración del medio ambiente y los recursos naturales asegurando su uso sostenible (Art.1).

Está orientada hacia la protección de los recursos naturales, la disminución de su vulnerabilidad, la reversión de las pérdidas recurrentes por uso inadecuado del medio ambiente.

En su artículo 18, al referirse a las atribuciones de la Secretaría de Estado de Medio Ambiente y Recursos Naturales (actual Ministerio) establece en su numeral 18) lo siguiente:

“18) Controlar y prevenir la contaminación ambiental en las fuentes emisoras. Establecer las normas ambientales y las regulaciones de carácter general sobre medio ambiente, a las cuales deberán sujetarse los asentamientos humanos, las actividades mineras, industriales, de transporte y turísticas: y, en general, todo servicio o actividad que pueda generar, directa o indirectamente, daños ambientales.”

El artículo 40 de esta ley establece que “con la finalidad de prevenir, controlar y mitigar posibles impactos sobre el medio ambiente y los recursos naturales ocasionados por obras, proyectos y actividades, se establece el proceso de evaluación ambiental con los siguientes instrumentos:

- 1) Declaración de impacto ambiental (DIA);
- 2) Evaluación ambiental estratégica;
- 3) Estudio de impacto ambiental;
- 4) Informe ambiental;
- 5) Licencia ambiental;
- 6) Permiso ambiental;
- 7) Auditorías ambientales; y

8) Consultoría pública.”

Entre los proyectos o actividades que requieren la presentación de una evaluación de impacto ambiental, se establece expresamente: Instalaciones hoteleras o de desarrollo turístico. (Art. 41 numeral 19).

Ley Sectorial de Áreas Protegidas No. 202-04 del 30 de julio del 2004

Esta ley tiene por objeto “garantizar la conservación y preservación de muestras representativas de los diferentes ecosistemas y del patrimonio natural y cultural de la República Dominicana para asegurar la permanencia y optimización de los servicios ambientales y económicos que estos ecosistemas ofrecen o puedan ofrecer a la sociedad dominicana en la presente y futuras generaciones”.

Aunque esta ley no se refiere directamente al sector hotelero, de su alcance se deducen limitaciones y restricciones que si competen al sector.

En ese sentido, resulta importante destacar las siguientes definiciones, establecidas en su artículo 2:

“Evaluación de impacto ambiental: Procedimiento científico-técnico que permite identificar y predecir cuáles efectos ejercerá sobre el ambiente una acción o proyecto específico,

cuantificándolos y ponderándolos para conducir a la toma de decisiones. Incluye los efectos específicos, su evaluación global, las alternativas de mayor beneficio ambiental, un programa de monitoreo, un programa de recuperación, así como la garantía de cumplimiento ambiental por medio de auditorías ambientales.

“Uso sostenible: Es aquel uso que busca la mejor combinación de los factores 1) tierra y sus recursos naturales, 2) capital y 3) trabajo, para la realización de actividades de producción o protección que generen ingresos y ganancias netas, ambientales, sociales y económicas, en el largo plazo y de una manera permanente, de manera que su utilización actual no perjudique su utilización por las futuras generaciones.”

En virtud de la evaluación de impacto ambiental que prevé esta ley, se ha podido impedir la concesión de permisos a proyectos hoteleros, por no cumplir con los requerimientos legalmente establecidos.

Por otra parte, entre los principios generales para los efectos de aplicación de esta ley, establecidos en el Artículo 3, destacamos el siguiente, que incide en el sector hotelero y turístico:

“Principio No. 4: El Estado y los particulares velarán porque las áreas protegidas se utilicen en forma sostenible y sean incorporadas racionalmente al desarrollo económico nacional con el cuidado de que las posibilidades y oportunidades de su uso y sus beneficios se garanticen

de manera justa para todos los sectores de la sociedad y para satisfacer las necesidades de las generaciones presentes y futuras”.

Por otra parte, actualmente no existe en República Dominicana una legislación específica que regule, incentive y fomente la actividad del manejo de residuos sólidos y de reciclaje.

Ley No. 225-20 del 2 de octubre del 2020, de Gestión Integral de Coprocesamiento de Residuos Sólidos en República Dominicana.

Esta Ley 225-20 acaba de ser promulgada, luego de haber permanecido por largos años en el Congreso, por lo que ahora deben ser elaborados los Reglamentos correspondientes para su aplicación.

Tiene por objeto “prevenir la generación de residuos, además de establecer el régimen jurídico de su gestión integral para fomentar la reducción, reutilización, reciclaje, aprovechamiento y valorización de los residuos”.

También pretende regular los sistemas de recolección, transporte y barrido, los sitios de disposición final, estaciones de transferencia, centros de acopio y plantas de valorización con la finalidad de cuidar el medio ambiente, proteger la salud de la población y disminuir la generación de gases de efecto invernadero.

Uno de los aspectos más importantes de esta ley, radica en el rol que se le atribuye para “fomentar la reducción, reutilización, reciclaje, aprovechamiento y valorización” (Art.1), que nos permitiría pasar de una economía lineal en la que los recursos naturales son utilizados para crear productos que luego son descartados, a una economía circular en donde los residuos vuelven a la cadena de valor mediante incentivos y obligaciones contemplados en la ley.

Si esta ley es aplicada a cabalidad, supone dar un cambio de 360 grados a la gestión de residuos, ya que toma en cuenta los avances tecnológicos que se han venido realizando desde hace décadas a nivel internacional y en el cual República Dominicana ha quedado rezagado.

Certificación Biosphere

La certificación Biosphere es una certificación turística diseñada para ayudar a que tu hotel cumpla con los requisitos internacionales de sostenibilidad. La certificación posiciona los hoteles sostenibles para que los turistas responsables los encuentren primero. Aporta conocimientos, casos de éxito, asesoramiento y un certificado que garantiza que tu hotel es un ejemplo a seguir.

Ecoservices

Ecoservices es una empresa de soluciones ambientales, creada para mitigar la problemática del medio ambiente en el Caribe, que orienta a empresas responsables, organizaciones y

comunidad en general, para que puedan hacer una correcta separación de sus residuos reciclables, dándole una efectiva disposición final y nueva vida.

Para realizar una consultoría, se evaluará el caso particular del cliente. En el caso de la Certificación Sello Soy Verde y Seguro la certificación para grandes empresas se requiere de un tiempo de tres meses. En el caso de consultoría una vez evaluada la necesidad del cliente, se presenta un programa.

La certificación Soy Verde y Seguro, es una certificación basada en los estándares ISO 14000:2015, por lo que la implementación de dicha certificación le da un acercamiento al cliente a los estándares ISO, permitiéndoles a futuras auditorías en caso de incorporar dicha certificación a su gestión.

La empresa contrata el servicio de gestión de residuos con Ecoservices dominicana, se establece una entrega mensual de la huella de carbón relacionado con todos los residuos recuperados por medio de sus procesos.

Las empresas que posean este Sello, serán las que lleven el Liderazgo en temas de sustentabilidad, adelantándose a los requerimientos futuros, lo que permitirá, presentar indicadores en sus informes de sustentabilidad y aumentar su reputación corporativa. En definitiva, el Sello Verde contribuye a:

1. Visibilizar los esfuerzos de preocupación por el medio ambiente.
2. Aumentar el liderazgo en temas de sustentabilidad.
3. Adelantarse y adaptarse a la legislación Medioambiental existente.
4. Diferenciación frente a la competencia.

5. Valor agregado a la marca.

6. Mejor Seguimiento

Las empresas que posean este Sello, serán las que lleven el Liderazgo en temas de sustentabilidad adelantándose a los requerimientos futuros, lo que permitirá, presentar indicadores en sus informes de sustentabilidad y aumentar su reputación corporativa. En

La estructura del Sello implica un servicio completo que engloba el impacto de sus operaciones en el medio ambiente y en su comunidad. Esta estructura varía de acuerdo a las necesidades y funcionamiento logístico de cada cliente. Actualmente los residuos valorizados poseen diferentes disposiciones finales certificadas. La generación de energía aún no se contempla en la misma.

CAPÍTULO 3:

Casos de Buenas Prácticas de Sostenibilidad en los Hoteles

Hoteles de Málaga:

Se analiza un estudio en los hoteles de Málaga buscando conocer si los establecimientos hoteleros practican una política sostenible y si gestionan correctamente la comunicación de la misma, especialmente, a través de las herramientas de comunicación externa, como la web corporativa. La crisis económica y la fuerte competencia del mercado están afectando al sector turístico andaluz que empieza a mostrar signos de saturación y exige un giro que puese por crear un sistema más competitivo y singular. Para afrontar este cambio, es necesario trabajar sobre los parámetros de calidad, innovación y sostenibilidad.

Tabla 1. Distribución de hoteles de la ciudad de Málaga por cadena y categoría.

Hoteles	Cadena	Estrellas	Ciudad
AC Málaga Palacios	AC	4	Málaga
NH Málaga	NH	4	Málaga
Novotel Málaga	Accor	4	Málaga
Cortijo la Reina	Hotusa	4	Málaga
Barceló Málaga	Barceló Hotels & Resorts	4	Málaga
Castillo Santa Catalina	-	4	Málaga
Husa Guadalmedina	Husa	4	Málaga
Molina Larios	Gallery Hoteles	4	Málaga
Monte Málaga	Monte	4	Málaga
MS Maestranza	MS	4	Málaga
Petit Palace Plaza	High Tech	4	Málaga
Room Mate Larios	Room Mate	4	Málaga
Room Mate Lola	Room Mate	4	Málaga
Sallés Málaga Centro	Sallés	4	Málaga
Silken Puerta Málaga	Silken	4	Málaga
Tryp Alameda	Sol Meliá	4	Málaga
Tryp Guadalmar	Sol Meliá	4	Málaga
Parador	Paradores	4	Málaga
Málaga Gibralfaro			
Parador de Málaga Golf	Paradores	4	Málaga
Vincci Málaga	Vincci	4	Málaga
Vincci Posada del Patio	Vincci	5	Málaga

En términos generales, siguiendo a Silvia Ayuso (2003:84) algunos de los aspectos

a considerar para lograr un turismo sostenible son:

1. Eliminar los problemas de ordenación territorial.
2. Equilibrar la explotación turística.
3. Tener en cuenta la tendencia demográfica de la población actual.
4. Preservar la situación competitiva del sector turístico español.
5. Crear un nuevo modelo de turismo sostenible.

Se analiza que estos estudios establecen como principales impactos ambientales del alojamiento turístico el uso de recursos naturales, la energía para la calefacción y el aire acondicionado durante la prestación del servicio, las emisiones al aire (aerosoles, gases...), al agua (productos de limpieza, detergentes, entre otros.) y al suelo (pesticidas, fertilizante, entre otros), y el ruido y destrucción de la biodiversidad.

Según el informe 2001 de la Gestión Ambiental en la Empresa Española, el 97% de los hoteles españoles considera que los impactos medioambientales que genera tienen una importancia media o alta, convirtiéndose así en el sector con mayor concienciación. Sin embargo, esa conciencia ambiental no se integra en la política de comunicación de la empresa, quedando como una actuación interna de la que, en la en la mayoría de los casos, no se tiene conocimiento alguno. El estudio también refleja que, comparándolo con el sector industrial, el cumplimiento de la legislación vigente no es el principal motivo de conciencia

ambiental en el sector hotelero, sino que, poco a poco, los hoteles están comenzando a concienciarse de que un comportamiento responsable mejora su imagen y su posición frente a los competidores. Sin embargo, aún consideran los cambios como un gasto y no una inversión.

Resulta indispensable que exista una normativa que regule y exija un comportamiento responsable a las empresas, y en el caso del turismo, a los propios establecimientos hoteleros. En este estudio también se dio a conocer que en Andalucía cabe destacar la existencia de un manual llamado “Manual de auditoría ambiental interna. Recomendación técnicas y de gestión. Sector Turístico”, publicado por la Consejería de Medio Ambiente y la “Guía medioambiental para hoteles” (2000) editada por la Asociación de Empresarios Hoteleros de la Costa del Sol (AEHCOS). Ambas son guías de buenas prácticas que orientan el comportamiento de los establecimientos turísticos en la gestión de agua, energía, residuos, sustancias tóxicas y compras (higiene, alimentos, entre otros). Además, dentro del marco regulador del turismo sostenible hay que tener en cuenta los códigos de conducta y los estándares de calidad. Silvia Ayuso (2003:97) define los códigos de conducta como “un decálogo de compromisos medioambientales asumidos por las empresas anticipándose a la regulación estatal y a la imposición legal” y afirma que, actualmente, no existe ningún código de conducta español que regule el turismo sostenible.

Se identifican los distintivos de calidad más prestigiosos y globales se refieren a certificación de “sistemas de gestión medioambiental”, entre los cuales destaca ISO 14001. Además de estos distintivos en gestión medioambiental, otros estándares de gran importancia para el sector turístico son la norma ISO 9001 y la marca “Q” de calidad.

A modo de ejemplo, algunas de las actuaciones sostenibles que requieren la colaboración de los clientes son:

- Ahorro de agua evitando los baños y mediante el cambio voluntario de toallas y ropa de cama.
- Ahorro de energía mediante el apagado de luces, aire acondicionado, hilo musical, etc.
- Uso correcto de los contenedores para vidrio, papel y plástico.
- Uso del transporte público o transporte alternativo.
- Uso de dispensadores de jabón y champú.
- Uso de bombillas de bajo consumo
- Ahorro de papel mediante el uso del formato digital.

Gráfica 2. Acciones sostenibles que se realizan en los hoteles.



Fuente: Biblioteca de Unibe CRAI.

Se analizaron los resultados de esta encuesta, llevada a cabo a los directores de hoteles en Málaga. La gráfica muestra que los hoteles encuestados realizan diferentes y variadas prácticas sostenibles, siendo las más habituales el uso de bombillas de bajo consumo, las campañas dirigidas a clientes promoviendo el lavado razonable de toallas y la ducha frente al baño, y el reciclado de vidrio, plástico y papel. Como otras acciones no incluidas en la encuesta y comentadas por los directivos destacan las promovidas por la cadena NH, consistentes en el uso de amenities y bolígrafos de material biodegradable y los novedosos ecomeetings, que son reuniones sostenibles; y por la cadena Sol Meliá en el hotel Tryp Guadalmar, consistentes en la colocación de carteles en la recepción informando de los materiales más usados en el hotel y el tiempo que tardan en desintegrarse de forma natural (plástico, especialmente) para evitar que los clientes dejen residuos en la playa.

Tabla 2. Estudio de la presencia de información sostenible en la página web de los hoteles.

Hoteles	NO contiene información sostenible	CONTIENE información sostenible	Información medioambiental SÍ/NO
AC Málaga Palacios	X		
NH Málaga		X	Sí
Novotel Málaga		X	Sí
Cortijo la Reina	X		
Barceló Málaga		X	Sí
Castillo Santa Catalina	X		
Husa Guadalmedina	X		
Molina Larios	X		
Monte Málaga		X	Sí
MS Maestranza	X		
Petit Palace Plaza	X		
Room Mate Larios	X		
Room Mate Lola	X		
Sallés Málaga Centro	X		
Silken Puerta Málaga	X		
Trip Alameda		X	Sí
Trip Guadalmar		X	Sí
Parador de Málaga Gibralfaro		X	Sí
Parador de Málaga Golf		X	Sí
Vincci Málaga	X		
Vincci Posada del Patio	X		

Fuente: Biblioteca de Unibe CRAI.

Cabe destacar que la empresa NH, a pesar de su intención por posicionarse como una de las cadenas hoteleras más sostenibles (intención transmitida por el director de hotel en la encuesta realizada), no dispone de un acceso fácil a este tipo de información provocando que sus públicos entren y salgan de su página web, sin apreciar su filosofía de responsabilidad social y medioambiental. Por el contrario, en el lado opuesto, se encuentra la gestión del hotel Monte Málaga de la cadena andaluza Monte, que apuesta por la sostenibilidad como forma de diferenciación. El hotel, además de destacarse por tener un edificio diseñado y construido

sobre bases de sostenibilidad, comunica correctamente y de forma destacada, esta información a sus públicos.

Otro factor clave en cualquier investigación de comunicación es la actualidad y detalle con el que se vierte la información. La Tabla 4 muestra que, de los 8 hoteles que incluyen información sostenible, 6 de ellos lo hacen de una forma periódica y completa. Ofrecer una información actualizada y detallada resulta imprescindible en la estrategia de comunicación de cualquier empresa, es signo de responsabilidad y Hoteles La sección es fácil de encontrar y/o seriedad. Por el contrario, publicar información obsoleta sugiere actitudes de abandono y falta de compromiso.

Tabla 3. Estudio de la visibilidad de la sección de sostenibilidad en la web.

Hoteles	La sección es fácil de encontrar y/o visible en la web	La sección NO es fácil de encontrar y/o visible en la web
NH Málaga		X
Novotel Málaga		X
Barceló Málaga		X
Monte Málaga	X	
Trip Alameda	X	
Trip Guadalmar	X	
Parador de Málaga Gibralfaro	X	
Parador de Málaga Golf	X	

Fuente: Biblioteca de Unibe CRAI.

A pesar de que todos los hoteles coinciden en la importancia de comunicar las acciones sostenibles y en su valor como elemento diferenciador de la competencia, los datos muestran que sólo la mitad de los establecimientos informa de este tipo de actuaciones. La herramienta de comunicación más usada en este tipo de información es la web corporativa, destacando también, el uso de las propias instalaciones de la empresa como medio informativo.

Otro dato que resulta llamativo tras el estudio, es el hecho de que casi todos los hoteles que comunican su política sostenible consideran que se trata de una información fluida y actualizada, y que, a pesar de que sólo nueve de los hoteles comunican su política sostenible, todos ellos creen que hacerlo les reportaría algún tipo de beneficio, siendo los más relacionados con la comunicación de las buenas prácticas ambientales los beneficios de carácter social, especialmente, de imagen.

Se analizó de este estudio realizado a hoteles en Málaga, las prácticas de sostenibilidad que utilizan a través de las encuestas realizadas directamente a sus directores. Se mencionan cuales son las prácticas que se utilizan y cómo dan a conocer estas medidas a través de su página web como forma de comunicárselo al consumidor final. Se observa como 8 de los 20 hoteles contienen esta información disponible en su página web y 3 de estos 8 hoteles que dicen tener la información disponible entienden que no es fácil de encontrar o visible para el consumidor final.

Hotel Sostenible en Brasil

Se analizó un estudio realizado en el 2019 en Brasil que tuvo como objetivo verificar si es viable la implementación de prácticas sustentables en un hotel de pequeño porte a partir de la percepción de los clientes. La metodología estuvo compuesta por un estudio de caso, en el

cual se aplicó un cuestionario a los clientes que frecuentaban un hotel de pequeño porte en el período de la aplicación. Como resultado se constató que los clientes valoran las prácticas ambientales, pero la mayor parte sólo muestra interés en estas características si el precio es igual o inferior al de la competencia. Se sugiere que el hotel adopte prácticas ambientales que reduzcan los costos, como es el caso de la implementación del sistema de captación de agua de lluvia que se mostró viable.

El cuestionario de esta investigación tuvo tres partes, la primera abordó aspectos socioeconómicos y el perfil en cuanto al uso de los servicios de hospedaje (cuántos días al mes está desocupado y el principal motivo para usar el servicio). En la segunda parte se buscó conocer la importancia que los clientes atribuyen a las prácticas ambientales al momento de elegir un servicio hotelero, utilizando una escala de Likert de grado de importancia (1-Nada importante, 2-Poco importante, 3-Más o menos importante, 4-Muy importante, 5-Extremadamente importante). Tuvo como base las principales variables abordadas en los artículos del marco teórico (Tabla 2). En la tercera parte se verificó la intención del cliente en relación al precio, preguntándole si preferiría un hotel que realiza acciones ambientales en vez de hospedarse en un hotel que no se preocupa por estos aspectos y cuánto estaría dispuesto a pagar de más por este servicio.

Tabla 2: Variables abordadas en los artículos

Variables	Estudios
Reducción y correcto destino de los residuos	Berezana <i>et al.</i> (2013); Sousa, Andrade & Câmara (2013); Yuzbasioglu, Topsakal & Çelik (2014); Silva, Agostini & Langoski (2015); Borges, Ferraz & Borges (2015); Melissen <i>et al.</i> (2016).
Reducción y reutilización del agua	Peres Junior & Rezende (2011); Berezana <i>et al.</i> (2013); Yuzbasioglu, Topsakal & Çelik (2014); Dewiyana, Ibrahim & Hajar (2015); Silva, Agostini & Langoski (2015); Sousa, Andrade & Câmara (2013); Melissen <i>et al.</i> (2016); Oliveira <i>et al.</i> (2016).
Eficiencia energética	
Uso de productos ecológicos	Yuzbasioglu, Topsakal & Çelik (2014); Silva, Agostini & Langoski (2015); Kim, Lee & Fairhurst (2017).
Responsabilidad social	Berezana, <i>et al.</i> (2013); Borges, Ferraz & Borges (2015); Malta & Mariani (2013); Yuzbasioglu, Topsakal & Çelik (2014); Santos & Matschuck (2015); Melissen <i>et al.</i> (2016).
Innovación sustentable	Chen (2015); Dewiyana, Ibrahim & Hajar (2015); Horng <i>et al.</i> (2016).
Sistema de gestión ambiental en hoteles	Peres Junior & Rezende (2011); Malta & Mariani (2013); Sousa, Andrade & Câmara (2013).
Confianza en acciones verdes	Martínez (2015); Robin <i>et al.</i> (2016).
Protección ambiental	Kim, Lee & Fairhurst (2017).
Percepción y comportamiento ambiental	Chen (2015), Robin <i>et al.</i> (2016).
Marketing ambiental	Martínez (2015); Robin <i>et al.</i> (2016); Horng <i>et al.</i> (2016).
Educación ambiental	Melissen <i>et al.</i> (2016).
Aspecto cultural	Santos & Matschuck (2015).
Aspecto económico	Santos & Matschuck (2015); Aznar <i>et al.</i> (2016).

Fuente: Datos de la investigación (2017)

Fuente: Biblioteca de Unibe CRAI.

Constructo	Preguntas	1	2	3	4	5
Prácticas sustentables relacionadas con el uso racional del agua	Al momento de elegir un hotel para hospedarse ¿Cuán importante es que el hotel posea información sobre el proceso de lavado de toallas según la demanda de los huéspedes?	3,4	20,3	37,3	22	16,9
	¿Cuán importante es que el hotel posea controladores de flujo de agua en los grifos y duchas?	0	20,3	40,7	23,7	15,9
	¿Cuán importante es que el hotel reutilice el agua de lluvia para las descargas del inodoro, la limpieza de pisos y los jardines?	1,7	10,2	32,2	42,4	13,6
Prácticas sustentables relacionadas con la economía de energía	¿Cuán importante es que el hotel posea sensores de luz y equipamientos con desconexión automática?	8,5	13,6	32,2	30,5	15,3
	¿Cuán importante es que el hotel posea equipamiento de menor consumo energético como las lámparas LED y los equipamientos con sello PROCEL?	1,7	16,9	33,9	37,3	10,2
	¿Cuán importante es que el hotel posea máxima iluminación y ventilación natural?	1,7	11,9	45,8	23,7	16,9
Prácticas sustentables relacionadas con el destino correcto de los residuos	¿Cuán importante es que el hotel posea un programa de reducción de residuos?	0	11,9	50,8	27,1	10,2
	¿Cuán importante es que el hotel posea recolección selectiva de residuos en todas sus dependencias?	0	18,6	45,8	20,3	15,3
	¿Cuán importante es que el hotel posea un sistema de tratamiento de residuos cloacales?	1,7	6,8	42,4	35,6	13,6
Prácticas sustentables relacionadas con la protección ambiental	¿Cuán importante es que el hotel posea una estructura física que no cause impacto a la calidad del agua y el aire?	1,7	18,6	42,4	22	15,9
	¿Cuán importante es que el hotel desarrolle y promueva acciones de protección ambiental?	1,7	18,6	42,4	25,4	11,9
	¿Cuán importante es que el hotel no utilice materias primas o productos provenientes de plantas y animales silvestres?	11,9	13,6	40,7	22	11,9
Prácticas sustentables relacionadas con la estructura física	¿Cuán importante es que el hotel posea áreas verdes?	0	15,3	42,4	30,5	11,9
	¿Cuán importante es que el hotel posea una estructura física que no modifique el paisaje natural del medioambiente?	8,5	13,6	42,4	22	13,6
	¿Cuán importante es que el hotel posea una estructura física de materiales sustentables como madera certificada o materiales de demolición?	8,5	20,3	53,6	23,7	11,9
Prácticas sustentables relacionadas con los alimentos	¿Cuán importante es que el hotel ofrezca productos alimenticios naturales y orgánicos a los huéspedes?	6,8	33,9	28,8	20,3	10,2
	¿Cuán importante es que el hotel posea un cultivo propio de productos naturales y orgánicos para preparar la comida que sirve a los huéspedes?	5,1	39	18,9	30,5	6,8
	¿Cuán importante es que el hotel esté asociado a proveedores que utilizan productos naturales y orgánicos en sus negocios?	6,8	32,2	33,9	16,9	10,2
Media aproximada de los porcentajes		3,7	18,5	39,2	26,4	12,7

Fuente: Datos de la investigación (2017)

Fuente: Biblioteca de Unibe CRAI.

El resultado demostró que la mayoría (67,80%) lo elegiría si el precio fuera igual al de otros hoteles que no tienen prácticas sustentables y una parte de los entrevistados (18,60%) afirmó que sólo lo elegiría si el precio fuera más bajo. Incluso uno de los entrevistados señaló que no lo elegiría independientemente del precio. De este modo se percibe que serían pocos los que pagarían de más por este servicio (11,90%).

Al verificar cuánto más estarían dispuestos a pagar los entrevistados, muchos afirmaron que no pagarían un precio más alto (45,80%). El 23,70% respondió que pagaría un 5% de más, el 18,60% pagaría un 10% de más y el 11,90% pagaría entre 15% y 25% de más. De este modo, se verifica que son pocos los entrevistados que pagarían de más, por lo tanto no sería prudente aumentar el precio porque se arriesgaría a que caiga la demanda. Además, se realizó un análisis por medio de un test de correlación Spearman, cuyo objetivo fue testear la correlación de las respuestas de las dos preguntas relacionadas con el precio con las respuestas de los constructos sobre las prácticas ambientales.

El público consumidor de los servicios de hospedaje del hotel foco de este estudio está formado principalmente por personas de sexo masculino con más de 25 años que ganan entre uno y cinco salarios mínimos, y la mayoría posee hasta educación media. La mayoría de los entrevistados trabaja a tiempo completo y usa los servicios de los hoteles durante viajes de trabajo. Así, se puede indicar que las personas con este perfil fueron el público objetivo de esta empresa.

Además, los resultados indican que los entrevistados acostumbran hospedarse con frecuencia en hoteles, pues cerca de la mitad de ellos utiliza servicios hoteleros más de 5 días al mes. Este aspecto, unido al hecho de que la mayoría se hospeda por trabajo, muestra que los entrevistados están habituados a usar este servicio durante los días hábiles de la semana, buscando un lugar adecuado para descansar. Así, este público tiene un perfil diferente de quienes frecuentan hoteles en áreas turísticas. Según Borges, Ferraz & Borges (2015) busca mayor confort y empleados calificados para la atención.

Los clientes que participaron de la investigación demostraron que valoran las acciones ambientales, especialmente las que están relacionadas con el uso racional del agua, la

economía de energía y el destino de los residuos. Pero la mayor parte de los entrevistados sólo demostró interés en hospedarse en un hotel con estas características si el precio es igual o inferior al de la competencia, que presenta un servicio de hospedaje semejante sin prácticas ambientales.

De este modo, se constató por medio del análisis de la viabilidad económica de las técnicas PayBack y VPL que es viable hacer inversiones para que el hotel enfocado en este estudio se adecúe a la práctica sustentable de captar y usar agua de lluvia, pues esto acarrearía una reducción de costos a largo plazo y grandes beneficios al medioambiente. Se destaca que esta investigación se enfocó en el perfil de un hotel de pequeño porte situado en una ciudad pequeña y sin turismo, de modo que los resultados no deben ser generalizados a otros tipos de hoteles que atienden diferentes nichos de clientes. R\$24,000 = US\$4460.39

Tabla 6: Cálculo PayBack Simple

Meses	FC	Saldo
0	-R\$ 24.000,00	-R\$ 24.000,00
1	R\$ 152,94	-R\$ 23.847,06
12	R\$ 152,94	-R\$ 22.164,71
24	R\$ 163,57	-R\$ 20.201,86
36	R\$ 174,94	-R\$ 18.102,59
48	R\$ 187,10	-R\$ 15.857,43
60	R\$ 200,10	-R\$ 13.456,22
72	R\$ 214,01	-R\$ 10.888,13
84	R\$ 228,88	-R\$ 8.141,56
96	R\$ 244,79	-R\$ 5.204,10
108	R\$ 261,80	-R\$ 2.062,49
116	R\$ 280,00	R\$ 177,48

Fuente: Datos de la investigación (2017)

Fuente: Biblioteca de Unibe CRAI.

A través de esta investigación se demuestra que es de interés para los huéspedes las prácticas ambientales, sin embargo, la mayor parte muestra interés sólo si el precio es igual o menor a la competencia. Se dio a conocer a través de el cálculo Payback Simple que hacer inversiones para captar y usar agua de lluvia en hoteles puede reducir los costos y atraer de manera significativa la atención del cliente, sin embargo, para garantizar la rentabilidad y adaptación pueden variar por tipo de hoteles y ubicación.

Hotel Inteligente

Se estudió una investigación la cual abordó de manera integral el desempeño percibido por los consumidores de un hotel inteligente y exploró su influencia en la formación de la actitud y la intención del boca a boca.

Se concluye que aunque las tecnologías innovadoras allanan el camino para el futuro de los hoteles, numerosos académicos enfatizó que es necesario comprender la preparación individual para usar sistemas basados en tecnología a la luz de la ampliación de la tecnología en la prestación de servicios. La preparación tecnológica se definió como. "La propensión de las personas a adoptar y utilizar nuevas tecnologías para lograr objetivos en la vida hogareña y en trabajo ". Como tal, la preparación tecnológica presenta cómo los consumidores están bien preparados para nuevas tecnologías y se considera un factor indispensable en la difusión y éxito de nuevos productos y servicios."

Informaciones que tomar en cuenta

Existen instrumentos de calidad ambiental para empresas turísticas como los códigos ambientales, sistemas de calidad turística, ecoetiquetas turísticas, sistemas de gestión ambiental, entre otros.

- Analizar la eficiencia en el uso de los recursos y las prácticas de la gestión ambiental en los hoteles.

- Promover el uso de energías renovables y la adopción de buenas prácticas ambientales en la actividad hotelera.

- Fomentar el avance hacia una gestión ambiental certificada bajo estándares internacionales ISO.

- Contribuir a la sostenibilidad económica del turismo en la región en la que nos encontremos.

En relación a las oportunidades en marketing hotelero y sostenibilidad que surgen a raíz de esta sensibilización con el medio ambiente, podemos:

- Promocionar las ecoetiquetas, certificaciones, buenas prácticas...
- Comercializar los paquetes y ofertas de ecoturismo.

- Utilizar herramientas de sensibilización ambiental para los clientes.
- Itinerarios/talleres de interpretación y educación medioambiental.
- Paquetización de ofertas hoteleras sostenibles: eventos, ecomeetings...
- Participación en programas de responsabilidad social.
- Marketing Hotelero Sostenible 2.0

Para llevar a cabo las prácticas sostenibles se debe tomar en cuenta el consumo de agua y las fuentes de energía renovables. Al uso eficiente de la energía disponible, a la conservación de materiales y recursos al cuidado de la calidad del ambiente interior, a través del uso de materiales de menor toxicidad o de la disposición de recursos como el sol, la vegetación, los vientos, o los visuales. (Diario Hotelero, 2015)

Los costes de las buenas prácticas ambientales dependen sobretodo del tipo de medidas que se quieran implantar, pero de manera general requieren de una primera inversión económica considerable para cubrir los gastos de la compra de equipos y maquinaria y de igual forma una inversión en tiempo e involucración por parte del personal de la empresa (recursos humanos) para adoptar y regirse a las nuevas pautas de gestión.

Los beneficios se materializan a través del ahorro de costes a medio y largo plazo, existiendo otros beneficios más intangibles como la mejora de la imagen de la empresa, la mejora de las relaciones con la administración ambiental y el aumento de la motivación del personal.

Los hoteles responsables son ahora, el nuevo reto para la empresa turística: su deber de ser, estará en aplicar medidas para solucionar o reducir el impacto negativo en el ambiente y, a su vez, proporcionar desarrollo económico y sociocultural en el lugar donde se encuentren ubicados. (Josefina Moya, N. 2017,)

Si bien hay muchas investigaciones y estudios frente a la relación y variación en el cash-flow dentro de aquellas empresas más sostenibles y preocupadas por el medio-ambiente. No hay una única manera, ni mucho menos consenso frente a la forma de medir este impacto y relación, y es complejo poder sostener que es la única variable que afecta. No obstante, si hay aproximaciones y formas de poder visualizar la relación entre las dos variables. Los mayores estudios de la temática han sido realizados en América del Norte y Europa y hay discrepancia entre los autores, a pesar que la mayoría de éstos se inclinan por esta incidencia positiva.

CAPÍTULO 4:

Diseño de la investigación

a) Este estudio sería prospectivo al futuro

- Entrevista a personas que viajan regularmente.
- Artículos sobre los beneficios al integrar soluciones y alternativas sostenibles en el sector hotelero.
- Artículos sobre la forma de implementar las soluciones y alternativas sostenibles en el sector.
- Consultas con entidades públicas y privadas al igual que organizaciones que manejan el tema de sostenibilidad en el sector como lo pueden ser los ministerios, la OMT, Las Naciones Unidas con los ODS etc.
- Evaluar los hoteles que implementen medidas sostenibles en el país.

b) Metodología para recoger los datos.

- Encuestas digitales a personas mayores de los 18 años, nacionales o internacionales, que viajan con cierta regularidad.
- Análisis de las medidas que se implementan en estos hoteles que se categorizan como sostenibles.

c) Metodología para analizar los datos.

Para esa parte de la metodología se utilizará la hoja de revisión, el análisis costo-beneficio, la elaboración de un indicador. La siguiente encuesta fue elaborada en base al instrumento utilizado en Brasil en los hoteles pequeños anteriormente analizado en la investigación.

Encuesta

Encuesta				
Sexo	Femenino		Masculino	
Rango de edad al que pertenece	18-25	26-35	36-45	46-66
	1 (No es importante)	2 (Poco importante)	3 (Importante)	4 (Muy importante)
Al momento de elegir un hotel para hospedarse ¿Cuán importante es que el hotel tenga un protocolo de lavado de toallas a solicitud de los huéspedes?	1 (No es importante)	2 (Poco importante)	3 (Importante)	4 (Muy importante)
¿Cuán importante es que el hotel posea controladores de flujo de agua en los grifos y duchas?	1 (No es importante)	2 (Poco importante)	3 (Importante)	4 (Muy importante)

¿Cuán importante es que el hotel reutilice el agua para las descargas del inodoro, la limpieza de pisos y los jardines	1 (No es importante)	2 (Poco importante)	3 (Importante)	4 (Muy importante)
¿Que tan importante es para usted que el hotel posea sensores de luz y equipamientos con desconexión automática para ahorro de energía?	1 (No es importante)	2 (Poco importante)	3 (Importante)	4 (Muy importante)
¿Qué tan importante es para usted que el hotel posea equipamiento de menor consumo energético como lámparas led?	1 (No es importante)	2 (Poco importante)	3 (Importante)	4 (Muy importante)
¿Cree que es importante que el hotel posea máxima iluminación y ventilación natural?	1 (No es importante)	2 (Poco importante)	3 (Importante)	4 (Muy importante)
¿Que tan importante es que el hotel posea recolección selectiva de residuos en todas sus dependencias?	1 (No es importante)	2 (Poco importante)	3 (Importante)	4 (Muy importante)

¿Cuán importante es que el hotel posea un sistema de tratamiento de residuos locales? (incineración, compostación o compostaje, recuperación)	1 (No es importante)	2 (Poco importante)	3 (Importante)	4 (Muy importante)
¿Cree usted que es importante que el hotel posea una estructura física que no cause impacto a la calidad del agua y el aire?	1 (No es importante)	2 (Poco importante)	3 (Importante)	4 (Muy importante)
¿Cuán importante es que el hotel desarrolle y promueva acciones de protección ambiental?	1 (No es importante)	2 (Poco importante)	3 (Importante)	4 (Muy importante)
¿Cree usted que es importante que el hotel NO utilice productos provenientes de animales silvestres?	1 (No es importante)	2 (Poco importante)	3 (Importante)	4 (Muy importante)
¿Cree usted que es importante que el hotel posea áreas verdes?	1 (No es importante)	2 (Poco importante)	3 (Importante)	4 (Muy importante)
¿Que tan importante es que el hotel posea una estructura	1 (No es importante)	2 (Poco importante)	3 (Importante)	4 (Muy importante)

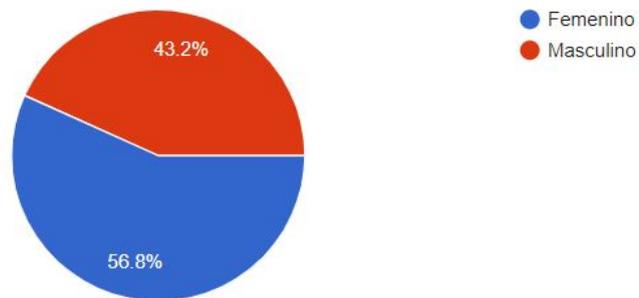
física que no modifique el paisaje natural del medio ambiente?				
¿Cuán importante es que el hotel posea un cultivo propio de productos naturales y orgánicos para preparar la comida que sirve a los huéspedes?	1 (No es importante)	2 (Poco importante)	3 (Importante)	4 (Muy importante)
¿Cuán importante es que el hotel esté asociado a proveedores que utilizan productos naturales y orgánicos en sus negocios?	1 (No es importante)	2 (Poco importante)	3 (Importante)	4 (Muy importante)
¿Cuán importante es que el hotel ofrezca productos y opciones veganas y vegetarianas?	1 (No es importante)	2 (Poco importante)	3 (Importante)	4 (Muy importante)
¿Cuán importante es que el hotel ofrezca alimentos de temporada y respete la veda?	1 (No es importante)	2 (Poco importante)	3 (Importante)	4 (Muy importante)
Estaría dispuesto/a a pagar por un hotel sostenible:	1 (No es importante)	2 (Poco importante)	3 (Importante)	4 (Muy importante)

¿Considera que un hotel sostenible compromete su comodidad?	1 (No es importante)	2 (Poco importante)	3 (Importante)	4 (Muy importante)
¿Por qué?	Respuesta libre			

Encuestas a turistas y personas que viajan frecuentemente

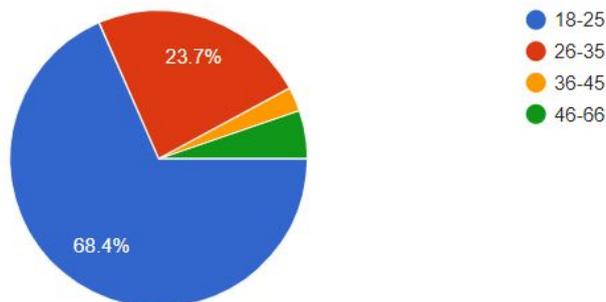
Sexo

37 respuestas



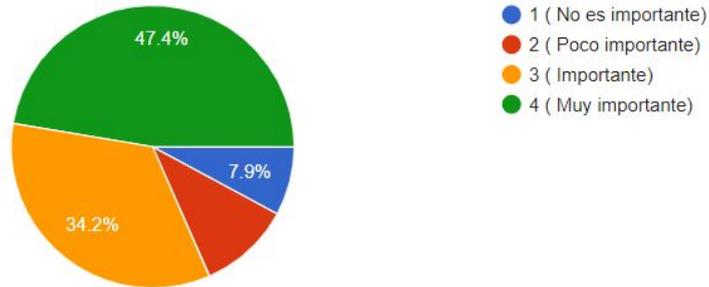
Rango de edad al que pertenece:

38 respuestas



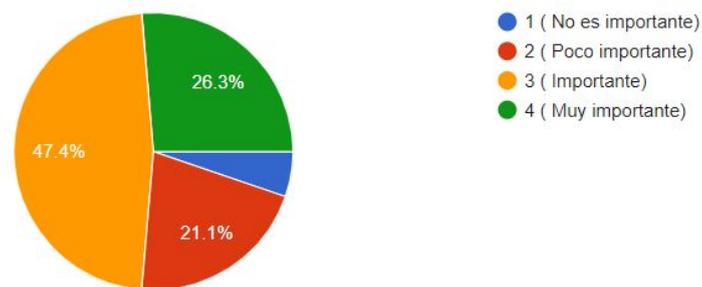
Al momento de elegir un hotel para hospedarse ¿Cuán importante es que el hotel tenga un protocolo de lavado de toallas a solicitud de los huéspedes?

38 respuestas



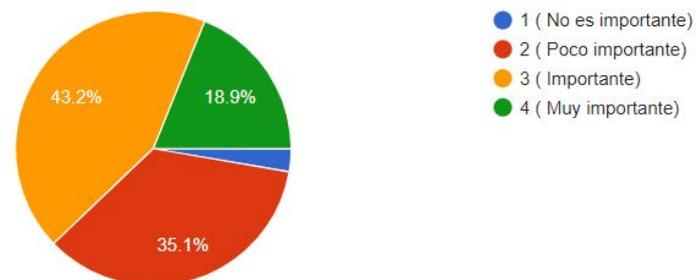
¿Cuán importante es que el hotel posea controladores de flujo de agua en los grifos y duchas?

38 respuestas



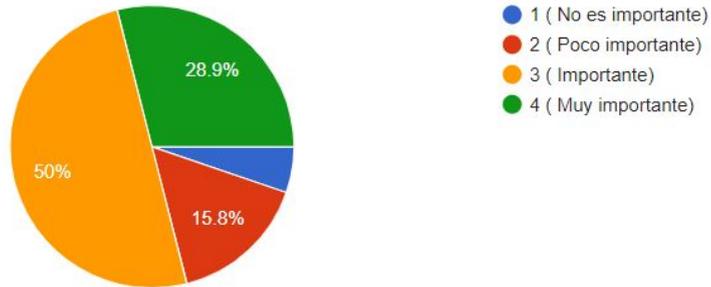
¿Cuán importante es que el hotel reutilice el agua para las descargas del inodoro, la limpieza de pisos y los jardines?

37 respuestas



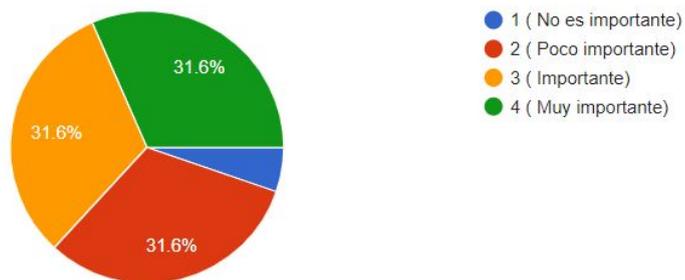
¿Qué tan importante es para usted que el hotel posea sensores de luz y equipamientos con desconexión automática para ahorro de energía?

38 respuestas



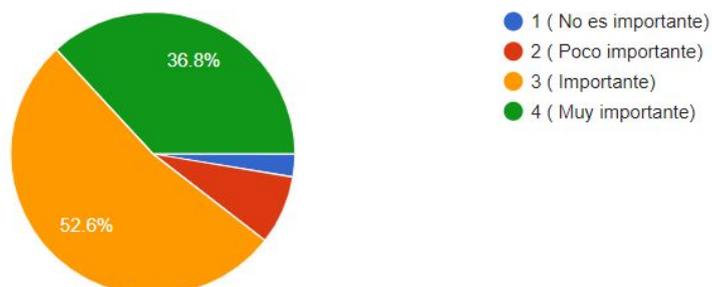
¿Que tan importante es para usted que el hotel posea equipamiento de menor consumo energético como las lámparas LED?

38 respuestas



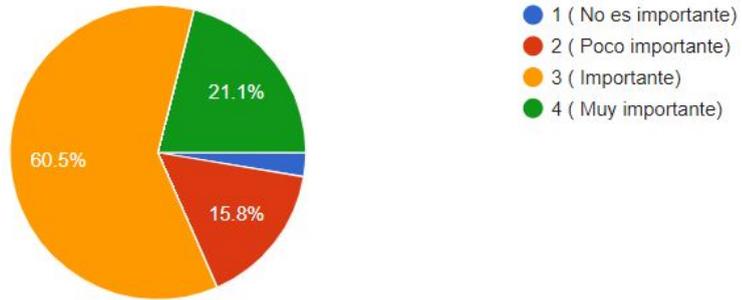
¿Cree que es importante que el hotel posea máxima iluminación y ventilación natural?

38 respuestas



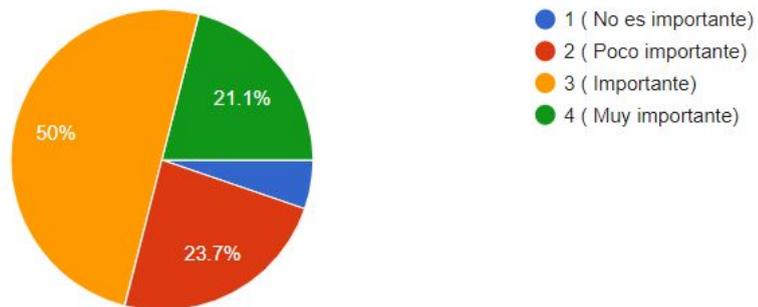
¿Qué tan importante es que el hotel posea recolección selectiva de residuos en todas sus dependencias?

38 respuestas



¿Cuán importante es que el hotel posea un sistema de tratamiento de residuos locales? (incineración, compostación o compostaje, recuperación)

38 respuestas



¿Cree usted que es importante que el hotel posea una estructura física que no cause impacto a la calidad del agua y el aire?

38 respuestas



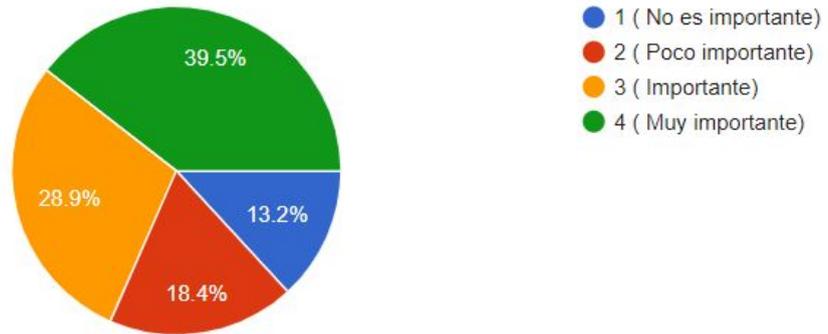
¿Cuán importante es que el hotel desarrolle y promueva acciones de protección ambiental?

38 respuestas



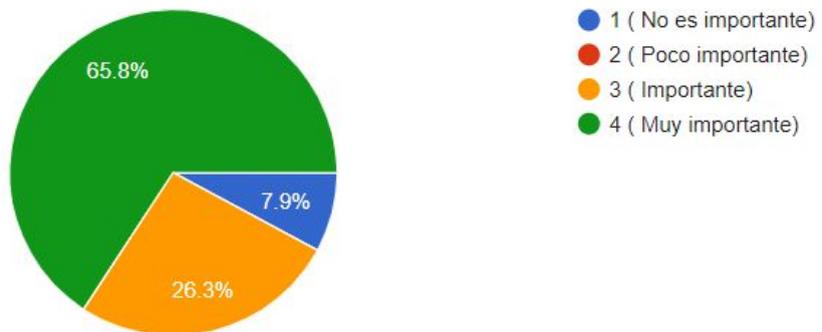
¿Cree usted que es importante que el hotel NO utilice productos provenientes de animales silvestres?

38 respuestas



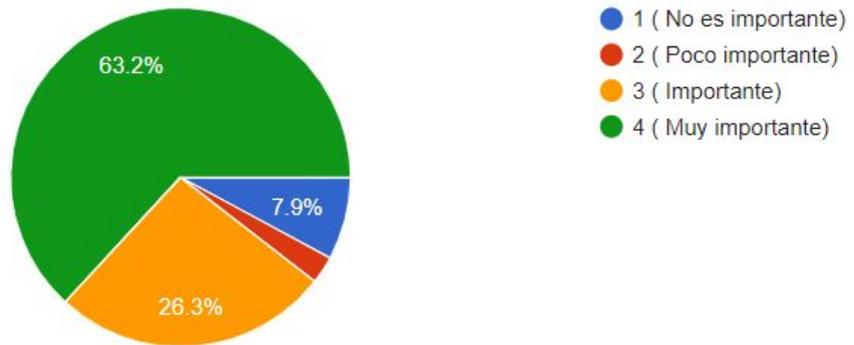
¿Cree usted que es importante es que el hotel posea áreas verdes?

38 respuestas



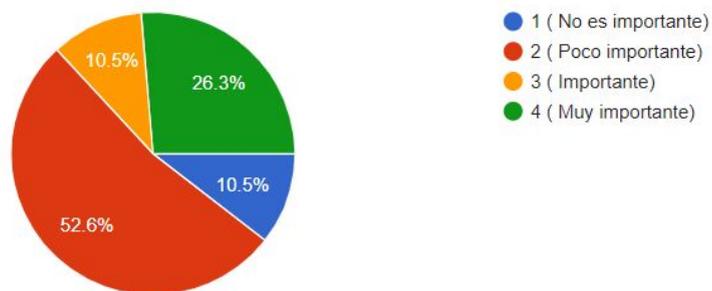
¿Que tan importante es que el hotel posea una estructura física que no modifique el paisaje natural del medio ambiente?

38 respuestas



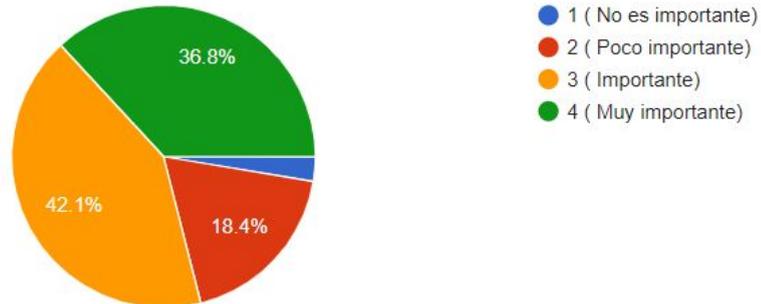
¿Cuán importante es que el hotel posea un cultivo propio de productos naturales y orgánicos para preparar la comida que sirve a los huéspedes?

38 respuestas



¿Cuán importante es que el hotel esté asociado a proveedores que utilizan productos naturales y orgánicos en sus negocios?

38 respuestas



¿Cuán importante es que el hotel ofrezca productos y opciones veganas y vegetarianas?

38 respuestas



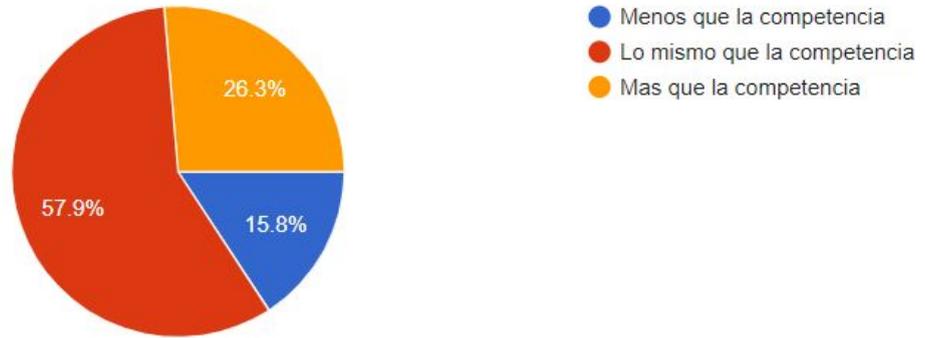
¿Cuán importante es que el hotel ofrezca alimentos de temporada y respete la veda?

38 respuestas



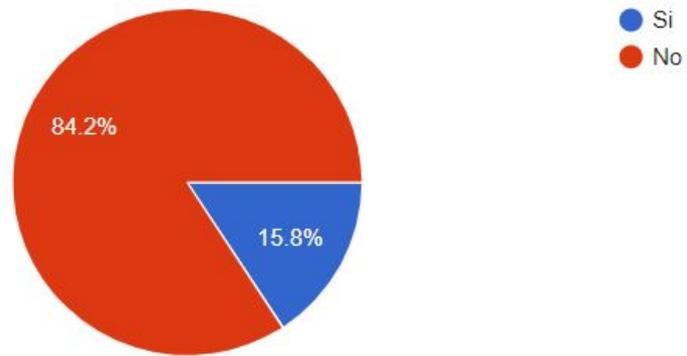
Estaria dispuesto/a a pagar por un hotel sostenible:

38 respuestas



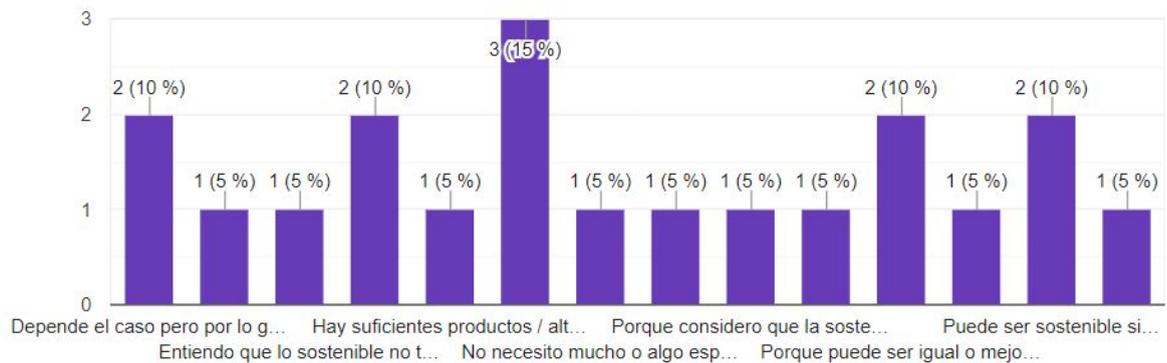
¿Considera que un hotel sostenible compromete su comodidad?

38 respuestas



¿Por qué?

20 respuestas



CAPÍTULO 5:

Analizar/hallazgos, discusión

La encuesta fue realizada a personas que viajan con cierta regularidad. Se encuestó a un total de 38 personas, de las cuales se puede identificar que el 56.8% de los encuestados son de sexo femenino y el 43.2% es de sexo masculino. También se observa que el 68.4% de los encuestados tienen edades entre 18 a 25 años, mientras que el 23.7% tiene entre 26 a 35 años.

Tomando en cuenta estos datos se procede a analizar las preguntas realizadas las cuales determinan que un 47.4% de los encuestados considera muy importante que el hotel tenga un protocolo de lavado de toallas a solicitud de los huéspedes y un 34.2% lo considera importante. Por lo que se concluye que tener un protocolo de lavado de toallas es relevante para el huésped durante su estadía.

El 47.4% de los encuestados considera importante que el hotel posea controladores de flujo de agua en los grifos y duchas, un 26.3% considera que es muy importante y un 21.1% lo considera poco importante. Se concluye que un 73% considera importante que el hotel posea controladores de flujo de agua en los grifos y duchas.

Se puede ver que un 43.2% de los encuestados considera importante que el hotel reutilice el agua para las descargas del inodoro, la limpieza de pisos y los jardines, un 35.1% lo considera poco importante y un 18.9% lo considera importante. Esto quiere decir que un 63% de los encuestados considera importante la reutilización de aguas grises.

Se puede ver que un 50% de los encuestados considera importante que el hotel posea sensores de luz y equipamientos con desconexión automática para ahorro de energía, un 28.9% lo considera muy importante y un 15.8% poco importante. Por lo que se concluye que un 78.9% de los encuestados considera que los sensores de luz en los hoteles son importantes.

Se puede ver que un 31.6% de los encuestados considera muy importante que el hotel posea equipamiento de menor consumo energético como las lámparas LED, la misma cantidad lo considera importante y de igual forma la misma cantidad lo considera poco importante.

Por lo que se concluye que un 62% lo considera importante o relevante.

El 52.6% de los encuestados considera importante que el hotel posea iluminación y ventilación natural y el 36.8% considera que es muy importante.

El 60.5% de los encuestados considera que es importante que el hotel posea recolección selectiva de residuos en todas sus dependencias y un 21.1% considera que es muy importante.

El 50% de los encuestados considera importante que el hotel posea un sistema de residuos locales, un 23.7% lo considera poco importante y un 21.1% lo considera muy importante. Por lo que se considera relevante para la mayoría de los encuestados.

El 55.3% de los encuestados considera muy importante que el hotel posea una estructura física que no cause impacto a la calidad del agua y el aire, y el 31.6% considera que es importante.

Se puede ver que el 65.8% considera muy importante que el hotel promueva acciones de protección ambiental, y un 31.6% considera que es importante.

Se puede ver que el 39.5% de los encuestados considera que es muy importante que el hotel no utilice productos provenientes de animales silvestres y 28.9% considera que es importante.

El 65.8% de los encuestados considera que es importante que el hotel posea áreas verdes, y un 26.3% considera que es importante.

El 63.2% considera que es muy importante que el hotel posea una estructura física que no modifique el paisaje natural del medio ambiente, y un 26.3% considera que es importante.

El 52.6% de los encuestados considera que es poco importante que el hotel posea un cultivo propio de productos naturales y orgánicos para preparar la comida que sirve a los huéspedes, y un 26.3% considera que es muy importante.

Se puede observar que el 42.1% de los encuestados considera importante que el hotel esté asociado a proveedores que utilizan productos naturales y orgánicos en sus negocios, y el 36.8% considera que es muy importante.

El 39.5% de los encuestados considera que es muy importante que el hotel ofrezca opciones veganas y vegetarianas, el 28.9% considera que es importante y el 26.3% considera que es poco importante. Por lo que la mayoría si lo considera relevante.

El 60.5% de los encuestados considera muy importante que el hotel ofrezca alimentos de temporada y respete la veda, y el 28.9% considera que es importante.

El 57.9% de los encuestados estaría dispuesto a pagar lo mismo que la competencia por hospedarse en un hotel sostenible. Mientras que el 26.3% demuestra estar dispuesto a pagar más que la competencia y un 15.8% menos que la competencia.

El 84.2% de los encuestados considera que un hotel sostenible no comprometer su comodidad, mientras que un 15.8% considera que si la compromete.

La mayoría de los encuestados respondieron al porque con el concepto de que hay soluciones alternativas y que la sostenibilidad no debe porqué comprometer su comodidad. Otros encuestados expresaron que existe el balance y el querer conectar con la naturaleza y que un hotel sostenible tiene la capacidad de ser igual o mejor que un hotel que no aplique medidas de sostenibilidad.

Luego de analizar la investigación podemos deducir que en su mayoría los turistas y viajeros pueden tomar en mayor consideración un hotel que aplique medidas de sostenibilidad con soluciones alternativas.

CAPÍTULO 6:

Propuesta

Luego de analizar las diferentes soluciones alternas y de realizar la investigación de campo, se puede interpretar que en su mayoría estas soluciones reducen la huella de carbono del hotel sin sacrificar la satisfacción y comodidad del huésped. Por lo que, se demuestra que es de importancia para el consumidor final, debido a esto se plantean las siguientes estrategias:

Pasos hacia la sostenibilidad hotelera:

- Revisión Ambiental
- Consultoría
- Certificaciones

Soluciones alternativas que garantizan sostenibilidad:

- Paneles Solares
- Alumbrado LED
- Recuperación de Aguas Grises
- Recogida Neumática de Basuras
- Detectores de presencia

Estrategias que se pueden implementar:

- Promocionar las ecoetiquetas, certificaciones, buenas prácticas...
- Generar reportes de huella de carbono y utilizar los resultados para maximizar beneficios a través del mercadeo, dando a conocer cuanto un huésped contribuye al medio ambiente o reduce su huella de carbono al hospedarse en el hotel.

- Amplificar las opciones veganas y vegetarianas en los menús del hotel y darlos a conocer en las páginas oficiales. Esto puede atraer un segmento de mercado consciente que viaja con un estilo de vida más restringido.
- Utilizar los alimentos de la región y en las temporadas correctas para respetar el medio ambiente y brindar una oferta gastronómica más innovadora y variada por temporadas.
- Comercializar los paquetes y ofertas de ecoturismo.
- Utilizar herramientas de sensibilización ambiental para los clientes.
- Itinerarios/talleres de interpretación y educación medioambiental.

Programa de	Indicador
sostenibilidad: Consiste en ofrecer a los huéspedes al momento del check in, si desean ser parte del programa de sostenibilidad, el cual garantiza descuentos para futuras reservas.	Reporte que garantiza la cantidad de personas que acceden a formar parte del programa.
	Contabilizar amenidades ahorradas por reservas.
	Contabilizar toallas reutilizadas por reservas.
	Contabilizar huéspedes recurrentes por el programa.
	Contabilizar el ahorro total por reserva.
	Contabilizar aumento en ocupación.

CAPÍTULO 7:

Conclusión

Se concluye a través de esta investigación, que los hoteles pueden utilizar múltiples prácticas de sostenibilidad para reducir sus gastos y obtener beneficios. También, se da a conocer la importancia que existe sobre la tendencia de la sostenibilidad para el turista de la actualidad y como los hoteles deben de adaptarse a la misma. Por ende, se concluye que las mejores prácticas de turismo sostenible implementadas en los hoteles que aseguran una estadia placentera, son aquellas que no alteran la comodidad del huésped, sin embargo, dan a conocer como el hotel reduce su huella de carbono y a su vez, como el huésped está aportando al medio ambiente a través de su hospedaje.

A raíz de la investigación también se concluye, que para medir los beneficios a la hora de integrar la sostenibilidad en un hotel, se deben utilizar consultorias y asesorias. Esto se debe a que para cada hotel, puede variar el retorno de su inversión dependiendo del concepto, segmento de mercado, tamaño del hotel, entre otras variables. Es por esto que no se encontró una herramienta que midiera con exactitud, lo rentable que pueden llegar a resultar diferentes medidas o prácticas de sostenibilidad. Sin embargo, se propone un programa de sostenibilidad como indicador de elaboración propia; que consiste en ofrecer a los huéspedes al momento del check in, si desean ser parte del programa de sostenibilidad, el cual garantiza descuentos para futuras reservas.

Finalmente, las buenas prácticas de sostenibilidad pueden garantizar la rentabilidad de los hoteles al utilizar estas medidas como estrategias de mercadeo para captar más reservas, aumentando así su ocupación, tarifas e ingresos.

BIBLIOGRAFÍA

1. Desarrollo sostenible | OMT. (s. f.). Organización Mundial del Turismo. Recuperado 1 de octubre de 2020, de <https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible>
2. Gestión hotelera sostenible - IHCS. (2019, 7 agosto). International Hotel Consulting. <https://www.ihcshotelconsulting.com/es/blog/gestion-hotelera-sostenible/>
3. Monsalve, C, & Hernández R. (2015). Gestión de la calidad del servicio en el hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga. Revista EAN, (78), 160-173. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S012
4. Melissen, (2017) “Is the hotel industry prepared to face the challenge of sustainable development?” Journal of Vacation Marketing 22(3): 227–238. Disponible em <https://doi.org/10.1177/1356766715618997>. Acesso em: 22/05/2017
5. Silva, P., Agostini, M. & Langoski, L. (2015) “Redes de cooperação e sustentabilidade: estudo de caso de uma rede hoteleira.” Revista de Administração da UFSM 8 (9). Disponible em <https://doi.org/10.5902/1983465916539>. Acesso em: 22/05/2017
6. Suarez Blanco, M. S. B. (s. f.). PRODUCTO TURÍSTICO SOSTENIBLE EN URUGUAY: IMPACTO GENERADO EN RESULTADOS FINANCIEROS. Unibe CRAI. Recuperado 11 de marzo de 2020, de <http://ezproxy.unibe.edu.do:2080/eds/detail/detail?vid=0&sid=4c1c38b8-97a1-40cd-b8e1-06c3c263b233%40pdc-v-sessmgr06&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZO%3d%3d#AN=141924230&db=hjh>

7. UNWTO. El turismo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (s. f.). e-unwto.org.
Recuperado 20-10-02, de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419937>
8. Tourism, B. R. (s. f.-b). Certificación Biosphere para Hoteles. Biosphere Responsible Tourism. Recuperado 20-10-11, de
<https://www.biospheretourism.com/es/certificacion-biosphere-para-hoteles/82>
9. Ley No. 158-01 del 9 de octubre del 2001 sobre Fomento al Desarrollo Turístico, modificada por la Ley 195-13 del 13 de diciembre del 2013.
10. Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. (s. f.). Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales – Sitio Oficial. Recuperado 11 de noviembre de 2020, de <https://ambiente.gob.do/>
11. Ley General sobre Medio Ambiente y Recursos Naturales. No. 64-00 del 18 de agosto del 2000.
12. Ley Sectorial de Áreas Protegidas No. 202-04 del 30 de julio del 2004
13. Proyecto de Ley de Gestión Integral de Coprocesamiento de Residuos sólidos en República Dominicana.
14. (s. f.). Ministerio de Medio Ambiente. Recuperado 13 de noviembre de 2020, de <https://ambiente.gob.do/wp-content/uploads/2016/09/Ley-No-64-00.pdf>
15. verde & safe. (s. f.). Ecoservices RD. Recuperado 15 de diciembre de 2020, de <http://www.ecoservices.com.do/>
16. LA GESTIÓN SOSTENIBLE Y SU COMUNICACIÓN EN EL SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE MÁLAGA. (s. f.-b). Unibe Biblioteca CRAI. Recuperado 10 de noviembre de 2020, de
<http://ezproxy.unibe.edu.do:2080/eds/detail/detail?vid=1&sid=5c80681c-5560-4c87-907d-43573d8a000d%40pdc-v-sessmgr02&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=77066023&db=fua>

17. Criterios Globales de Turismo Sostenible para Destinos Turísticos. (s. f.). Global Sustainable Tourism Council. Recuperado 13 de diciembre de 2020, de <https://www.gstcouncil.org/wp-content/uploads/2017/01/Spanish-GSTC-Dv1-1nov13-2.pdf>
18. Reglamentos y normas del sector turístico en RD – Rosanna Matos. (s. f.). Rosanna Matos. Recuperado 12 de diciembre de 2020, de <http://legalmatos.com/reglamentos-y-normas-del-sector-turistico-en-rd/>
19. Mitin, E. (s. f.). Todo sobre la Ley General de Residuos Sólidos. El Mitin. Recuperado 1 de noviembre de 2020, de <https://www.elmitin.do/todo-sobre-la-ley-general-de-residuos-solidos/>
20. SUSTAINABLE HOTEL STRATEGY EXECUTION: A REVIEW AND WAY FORWARD. (s. f.). Unibe CRAI. Recuperado 10 de noviembre de 2020, de <http://ezproxy.unibe.edu.do:2078/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=5&sid=c2ac5b16-9ff-4e87-a925-58f981897efc%40sessionmgr4008>
21. Smart Hotels and Sustainable Consumer Behavior: Testing the Effect of Perceived Performance, Attitude, and Technology Readiness on Word-of-Mouth. (s. f.). Unibe CRAI. Recuperado 10 de noviembre de 2020, de <http://ezproxy.unibe.edu.do:2078/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=10&sid=c2ac5b16-9ff-4e87-a925-58f981897efc%40sessionmgr4008>
22. HOTEL SUSTENTABLE. (s. f.). Unibe CRAI. Recuperado 11 de noviembre de 2020, de <http://ezproxy.unibe.edu.do:2078/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=13&sid=c2ac5b16-9ff-4e87-a925-58f981897efc%40sessionmgr4008>
23. Batllori, S. (s. f.). Definición de sostenibilidad: ¿sabes qué es y sobre qué trata? Ingredientes que Suman. Recuperado 13 de noviembre de 2020, de

<https://blog.oxfamintermon.org/definicion-de-sostenibilidad-sabes-que-es-y-sobre-que-trata/>

24. Claves para entender la Huella de Carbono. (s. f.). Sostenibilidad. Recuperado 14 de diciembre de 2020, de

<https://www.sostenibilidad.com/cambio-climatico/claves-para-entender-la-huella-de-carbono/>