

Servicios operativos sostenibles en hoteles patrimoniales y su vinculación con los criterios de sostenibilidad turística*

Sustainable operative services in heritage hotels and their connection with the sustainable tourism criteria

Serviços operacionais sustentáveis em hotéis patrimoniais e sua ligação com os critérios de turismo sustentável

Recibido el 14 de junio de 2017. Aceptado el 9 de noviembre de 2017

Nohemy Josefina Moya**
Venezuela

Resumen

› Para citar este artículo:

Moya, Nohemy Josefina (junio, 2018). Servicios operativos sostenibles en hoteles patrimoniales y su vinculación con los criterios de sostenibilidad turística. *Ánfora*, 25(44), 85-107. Universidad Autónoma de Manizales. ISSN 0121-6538.

Objetivos: caracterizar los servicios operativos sostenibles en hoteles de valor patrimonial y su vinculación con los criterios de sostenibilidad turística.

Metodología: investigación de campo con nivel descriptivo. En la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario escala tipo Likert. La confiabilidad se midió a través del método Alfa de Cronbach. La población estuvo integrada por gerentes y encargados de los departamentos de los hoteles Ávila y El Conde (escenarios de investigación), ambos ubicados en el Municipio Libertador, Distrito

Capital, Caracas. **Resultado:** se evidenció que implementar gestión ambiental es uno de los pasos para lograr el desarrollo sostenible y, sobre todo en caso de hoteles de

* Este artículo se deriva del trabajo especial de grado "servicios operativos sostenibles en hoteles de valor patrimonial y su vinculación con los criterios de sostenibilidad turística orientados a la excelencia" presentado como requisito para optar al título de Magíster Scientiarum en Gerencia del Turismo Sostenible de la Universidad Latinoamericana y del Caribe. Universidad Simón Bolívar, Venezuela. La investigación fue realizada desde septiembre de 2014, finalizada el 29 de mayo de 2015. Defensa julio de 2015.

** Magíster. Profesora e investigadora de la Universidad Simón Bolívar, Venezuela. Correo electrónico: nohemymoya@usb.ve

valor patrimonial, es imperativo aplicar una gerencia respetuosa y en equilibrio con el ambiente que garantice la propia sostenibilidad de las edificaciones de valor para el desarrollo turístico nacional. **Conclusiones:** la reducción del impacto ambiental se logra a través de la integración del hotel con el entorno. De esta manera, los procesos sostenibles para las actividades de producción de bienes y servicios captan mayor número de clientes, además de reducir gastos. Con la gestión sostenible se aseguran servicios turísticos operativos en equilibrio.

Palabras Clave: Ecoturismo; Sostenibilidad; Hotelería.

Abstract

Objective: to characterize the sustainable operating services in hotels of heritage value and their connection with the tourism sustainability criteria. **Methodology:** a field research with a descriptive level. The survey technique was used in the data collection and the Likert scale questionnaire was used as the instrument. Reliability was measured through the Cronbach's Alpha method. The population was integrated by managers and people in charge of the different departments in the Avila and El Conde hotels (research scenarios), both located in the Libertador department, Capital District, Caracas. **Results:** it was highlighted that implementing environmental management is one of the steps to achieve sustainable development and, especially in the case of hotels of heritage value, it is imperative to apply a respectful management which is in harmony with the environment and ensures the sustainability of buildings of heritage value for national tourism development. **Conclusions:** the environmental impact reduction is achieved through the integration between the hotel and its surroundings. In this sense, sustainable processes in the production activities of goods and services engage a greater number of clients in addition to reducing expenses, and where, sustainable management, operational services in equilibrium are assured.

Key words: Ecotourism; Sustainability; Hotel Industry.

Resumo

Objetivo: caracterizar os serviços operacionais sustentáveis em hotéis de valor patrimonial e sua ligação com os critérios de turismo sustentável. **Metodologia:** pesquisa de campo com nível descritivo. Na coleta de dados utilizou-se a pesquisa de opinião e como instrumento foi usado o questionário de escala de Likert. A fiabilidade foi medida pelo método de Alfa Cronbach. A população foi composta por gestores e

gerentes dos departamentos dos hotéis Ávila e El Conde (ambientes de pesquisa), ambos localizados no município Libertador, Distrito Capital, Caracas. **Resultado:** evidenciou-se que a implementação da gestão ambiental é um dos passos para alcançar o desenvolvimento sustentável, especialmente no caso dos hotéis de valor patrimonial, é imperativo aplicar uma gestão respeitosa e equilibrada com o meio ambiente para garantir a própria sustentabilidade dos prédios de valor para o desenvolvimento do turismo nacional. **Conclusões:** a redução do impacto ambiental é conseguido através da integração do hotel com o ambiente. Assim, os processos sustentáveis para as atividades de produção de bens e serviços captam mais clientes, reduzindo as despesas. Com a gestão sustentável de serviços, podem se garantir serviços turísticos operativos em equilíbrio.

Palavras-chave: Ecoturismo; Sustentabilidade; Hotelaria.

Introducción

Las empresas hoteleras deben contribuir a la sostenibilidad, aplicando estrategias y modelos de gestión que les hagan ser más competitivas, integrando las preocupaciones ambientales y sociales de sus clientes así como de la comunidad, asumiendo sus expectativas para proporcionar experiencias agradables al visitante. La reducción de costos y la eficiencia en el consumo de recursos es fundamental para la competitividad de un hotel o de cualquier empresa turística; las medidas de eco-eficiencia energética son una gran oportunidad para reducir costos, además de ser valoradas por turistas con más conciencia sobre el desarrollo turístico sostenible.

Según la Organización Mundial del Turismo OMT (2009), el turismo sostenible es definido como “El turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas” (p. 1).

El desarrollo de los servicios turísticos sostenibles exige, entonces, la participación activa de todos los entes involucrados; así como un liderazgo político firme para lograr una colaboración amplia y establecer un consenso a favor de la actividad turística. El logro de un servicio turístico sostenible es un proceso continuo y requiere un seguimiento constante del impacto que produce el turismo, que admitan introducir las medidas preventivas o correctivas que resulten durante el desarrollo y ejecución de la actividad turística.

Resulta ineludible, pues, señalar lo expresado por el Consejo Global de Turismo Sostenible (en adelante GSTC 2012), “el turismo sostenible está en aumento: la demanda de parte de los consumidores es cada vez mayor, proveedores de la industria de viajes están desarrollando nuevos programas verdes y los gobiernos están creando nuevas políticas para fomentar prácticas sostenibles en el turismo” (p. 1). Una de las bases de un turismo sostenible próspero es la gestión hotelera eficiente. Esto, porque un buen alojamiento y una excelente gastronomía satisfacen las necesidades básicas de cualquier turista. De allí, que en la actualidad la actividad turística haya cobrado una gran importancia en el mundo, debido a su rápido crecimiento, factor que ha colocado a la hotelería en un sitio prominente.

En este sentido, la concienciación ambiental de los viajeros y usuarios de hoteles los hace valorar positivamente las buenas prácticas ambientales y la gestión sostenible de los recursos. En cuanto a la calidad, ésta ha dado un gran giro: el usuario define cuáles son sus necesidades y el proveedor de servicios tiene que procurar conocer cuáles son esas demandas y satisfacerlas teniendo presente los tipos de exigencias para cada producto o servicio. Hoy más

que nunca tiene mucho significado el esfuerzo del personal en brindar al huésped la mayor de las comodidades en ambientes agradable, limpios y en armonía con el entorno, para motivar su regreso.

Al cliente-turista le interesa satisfacer sus necesidades y expectativas. Y si se superan tales expectativas, satisfaciendo siempre con calidad sus necesidades, se garantiza la excelencia en el servicio. A este respecto, Cornejo (2008) expresa que: “la excelencia es una búsqueda permanente de hacer cada día más y mejor, un llamado natural de los seres humanos: Evolucionar” (p. 2).

Por consiguiente, las empresas hoteleras son un claro ejemplo de esta necesidad de continuo desarrollo de nuevos servicios, productos centrados en la excelencia y la satisfacción del cliente. Las tendencias en los mercados turísticos junto con la mayor exigencia de los consumidores y las innovaciones tecnológicas, hacen necesario un esfuerzo constante en el planteamiento de nuevos enfoques y soluciones, que contribuyan a garantizar la propia sostenibilidad del establecimiento hotelero y sumar a la sostenibilidad del sistema global. Sin embargo, el hecho de que el servicio es producido y disfrutado al mismo tiempo, imposibilita el control de su calidad antes de la venta o prestación, es decir, el error una vez cometido no puede subsanarse.

Por otro lado, en el desarrollo de las operaciones de una organización hotelera, aunque con diferencias importantes según la categoría del hotel, su dimensión, ubicación, localización geográfica y otras características de tipo estructural, concurren una diversidad de procesos particulares de gran complejidad. Según Gray (2007), la actividad hotelera se basa en dos partidas o áreas fundamentales que son: los departamentos operacionales o áreas en las que se lleva a cabo la prestación de los servicios que ofrece el hotel a los clientes y que generan tanto ingresos como costes, tales como habitaciones, restauración, teléfono, lavandería de clientes etc. Y los departamentos funcionales también considerados centros de costes, que no generan más que costes y no pueden asociarse directamente a una prestación de servicios del hotel a los clientes. Ejemplo: administración, marketing, mantenimiento, energía etc.

Así pues, el sector hotelero no es ajeno a las fuerzas del mercado y de los grupos de interés, que demandan modelos de gestión más eficientes, productos y servicios sostenibles, en un escenario de creciente competitividad que apuesta por un turismo más responsable, con una administración integral de todos los recursos, que permita compatibilizar el desarrollo de la industria y las zonas receptoras con las expectativas estéticas y de experiencia de los turistas, respetando la integridad cultural y el entorno ambiental del destino.

En este contexto, respecto al valor patrimonial de los hoteles El Conde y El Ávila se debe destacar, según Sánchez (2012), que “la importancia y trascendencia

de algo, sea tangible como un objeto o una construcción, o intangible como una costumbre, se denomina valor patrimonial. Esta valoración lleva implícita unos renglones que clasifican y miden la importancia de cualquier bien patrimonial para la humanidad” (p. 25).

Se tiene pues, que el valor de una edificación puede ser arquitectónico o histórico. El valor arquitectónico se constituye a partir del aporte de dicha edificación en términos de técnicas y la estética constructiva, materiales innovadores y postulados teóricos, todos empleados durante su construcción. La importancia histórica, se constituye a partir de hechos importantes allí ocurridos, como por ejemplo personajes históricos que nacieron o vivieron en sus instalaciones, edificaciones que sobrevivieron a guerras o batallas, obras antiguas que se conservan en buen estado, entre otros. En palabras de Sánchez (2012): “Las declaratorias patrimoniales dotan a las edificaciones y sectores de la ciudad merecedores de ello, de un alto grado de dureza, entendiendo la dureza como la importancia de una edificación y el grado de presencia de la edificación en el lugar” (p. 15).

En consecuencia, la permanencia de una edificación en la memoria colectiva de una ciudad o de un sector, es una decisión que afianza el sentido de pertenencia y la identidad, tema de importancia para consolidar la cultura en un país con miras hacia el bienestar interno y a posicionarse en ámbito internacional.

Sumado a esto, en el Código Ético Mundial para el Turismo (2001) expresa textualmente en su artículo N° 3 titulado: El turismo, factor de desarrollo sostenible: “Todos los agentes del desarrollo turístico tienen el deber de salvaguardar el medio ambiente y los recursos naturales, en la perspectiva de un crecimiento económico saneado, constante y sostenible, que sea capaz de satisfacer equitativamente las necesidades y aspiraciones de las generaciones presentes y futuras” (p. 4).

Además, cabe señalar los datos de la Federación Nacional de Hoteles de Venezuela (FENAHOVEN) (2014): se contabilizan 2.720 establecimientos hoteleros en Venezuela, 220 de ellos ubicados en el Distrito Capital, 70 en el municipio Libertador y 4 hoteles con valor patrimonial a saber: Hotel Ávila, Hotel El Conde, Hotel Waldorf y Hotel Humboldt. Sin embargo, para el estudio no se consideran los hoteles Humboldt y Waldorf debido a que no se encuentran actualmente operativos.

Ahora bien, a excepción de los mercados posicionados como la Isla de Margarita y Mérida, Caracas es la ciudad con el promedio de ocupación variable más alto del país: un 70% y 80%, aunque de este porcentaje sólo un 30% de la ocupación está relacionada con la actividad turística. Lo cual hace evidente y necesario procurar la prestación de servicios que promuevan en todo el personal administrativo, operativo y en los huéspedes, una cultura de turismo sostenible.

De allí pues, la razón de seleccionar como objeto de estudio a los hoteles de valor patrimonial: Hotel El Conde y Hotel Ávila, ambos ubicados en el Distrito Capital, municipio Libertador; no sólo por tratarse de la ciudad capital sino también por su relevancia histórica, social, política y geográfica.

El objetivo principal del artículo es caracterizar los servicios operativos sostenibles en hoteles de valor patrimonial y su vinculación con los criterios de sostenibilidad turística orientados a la excelencia. Para el logro de éste, se trazaron objetivos específicos que conllevaron el recorrido investigativo. Inicialmente, se hizo descripción de los servicios operativos en hoteles con valor patrimonial, para luego enumerar los criterios de sostenibilidad turística del consejo global de turismo sostenible en el área hotelera; seguidamente, se pudo Identificar la vinculación entre los criterios de sostenibilidad turística y los servicios operativos sostenibles en los hoteles con valor patrimonial orientados a la excelencia, lo que permitió hacer el mencionado análisis.

En el estudio se describen las concepciones y criterios que fundamentan el efecto positivo de los servicios operativos sostenibles y de la importancia que tiene éste, para asegurar el aprovechamiento del sector hotelero de manera responsable, sostenible, con conciencia y respeto a futuras generaciones.

Procurar la reducción de los desechos materiales y la eliminación del uso de químicos contaminantes en la gestión de los servicios turísticos hoteleros. Hacer partícipes a las comunidades con programas de mejoramiento del entorno, así como, promover la promoción de la producción limpia mejor conocida como cultura verde: (aprovechamiento racional equilibrada de recursos como: agua, energías eléctricas) en pro de la conservación y sostenibilidad del ambiente, son todas razones que justifican la presente investigación.

Asimismo, la importancia de una gestión hotelera fundada en la sostenibilidad promueve una utilización más responsable de los recursos naturales y culturales y una mayor conciencia sobre la conservación del patrimonio natural y cultural, tanto entre la población local como entre los huéspedes. También se justifica por la necesidad de valorar el talento humano como principal actor en los procesos de adaptación y prestación de servicios turísticos sostenibles que aumenten el grado de satisfacción de los clientes de los hoteles de valor patrimonial; en este caso particular ubicados en el Municipio Libertador.

Cabe considerar, además, la existencia de pocos antecedentes de investigaciones sobre la temática servicios operativos turísticos sostenibles en Venezuela; esto muestra un veta de investigación que servirá de referencia y propiciará otros estudios relacionados, directa e indirectamente, con este asunto.

En este estudio, se analizan los servicios operativos sostenibles en hoteles de valor patrimonial (Hotel El Conde y Hotel Ávila) y su vinculación con los criterios de sostenibilidad turística orientados a la excelencia. El trabajo describe,

caracteriza y establece vinculaciones entre los servicios operativos de los hoteles patrimoniales y el estándar nacional que dicta la adopción de políticas y normas a favor de administrar las operaciones hoteleras de una manera sostenible, que cubran las exigencias de una actividad caracterizada por la diversidad y complejidad, que permita afrontar grandes desafíos.

Metodología

Se trata de un estudio de campo descriptivo, que estableció semejanzas y diferencias en las prácticas operativas en relación con los criterios de sostenibilidad turística establecidos por el Consejo Global de Turismo Sostenible para Hoteles y Operadores turísticos GSTC (2012), organismo que dicta los lineamientos mundiales sobre las prácticas hoteleras sostenibles, que contribuyan al desarrollo económico, la equidad social, la revalorización cultural y ante todo la preservación del ambiente.

La población estuvo comprendida por gerentes y personal de los departamentos de los hoteles Ávila y El Conde, según tabla N° 1.

Tabla 1. Distribución total de la población objeto de estudio

Población	Ubicación de la Población	Total
Gerentes y encargados de los Departamentos	Hotel Ávila y Hotel El Conde Municipio Libertador Dtto. Capital	15 personas

Fuente: elaboración propia con datos obtenidos en la recolección de información

Se tomó una muestra de la población conformada por (15) personas: gerentes, supervisores y personal de los departamentos de ambos hoteles. Partiendo de los objetivos trazados, con la aplicación del instrumento de recolección de datos se obtuvo la información de los servicios operativos y su vinculación con los criterios de sostenibilidad turística en hoteles de valor patrimonial, objeto central de la investigación. A continuación se presenta tabla N° 2 de distribución de la muestra.

Tabla 2. Descripción y distribución de la muestra

Población	Ubicación de la Población	Muestra Censal	Total
15 Gerentes y Personal de los departamentos	Hotel Ávila y Hotel El Conde, Municipio Libertador	15 Gerentes y Personal de los departamentos	15 personas

Fuente: elaboración propia con datos obtenidos de los hoteles Ávila y El Conde (2015).

En cuanto a *las técnicas de recolección de datos*, la investigadora se apoyó en el análisis documental y la encuesta que permitió obtener información sobre la problemática planteada.

El análisis documental se realizó con el objeto de revisar la literatura de base a la investigación, entre las fuentes consultadas están: Criterios Globales de Turismo Sostenible para Hoteles y Tour Operadores Consejo Global de Turismo Sostenible (2012), La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000), Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo (2012), El Reglamento parcial de la Ley Orgánica de Turismo sobre Establecimientos de Alojamiento Turístico (1998), Catálogo del Patrimonio Cultural Venezolano (2004) entre otros. Como técnica de recolección de datos se seleccionó la encuesta. En el estudio participaron personal responsable de las áreas gerenciales y personal operativo del Hotel Ávila y El Conde.

En la recolección de datos, el instrumento que se usó fue el cuestionario, bajo escala de Likert contentiva de treinta (30) ítems relacionados con el objeto de estudio. Este instrumento, se utilizó para recoger la información aportada por los responsables de las gerencias de cada uno de los hoteles a través de la técnica de la encuesta. Esto, permitió evaluar en los administradores el grado de conocimiento y valoración que tienen acerca del tema: Servicios Operativos Sostenibles. Además de ser una de las técnicas más confiables debido a que el investigador no manipula las variables; facilita la recolección de respuestas de un mayor número de personas en menor tiempo y es sencilla para el análisis estadístico.

Para la recolección de los datos se diseñó un cuestionario tipo escala Likert que permitió recabar información relacionada con las variables del estudio. La estructura del diseño estuvo conformada por una *Sección preliminar*; de carácter informativo donde se indicó las instrucciones que debían seguir los encuestados para el correcto llenado.

En la segunda parte; se presenta un conjunto de 30 ítems en forma de aseveraciones que permitieron medir la opinión de los encuestados, cada una de

ellas contiene cinco alternativas de respuesta, utilizando la escala de Likert, con un rango del 1 al 5 representadas con las siguientes siglas:

Tabla 3. Alternativas de respuesta del cuestionario tipo escala de Likert

Rango	Alternativa	Siglas
5	Totalmente De Acuerdo	TDA
4	De Acuerdo	DA
3	Neutral	N
2	En Desacuerdo	ED
1	Totalmente En Desacuerdo	TED

Fuente: elaboración propia

Tabla 4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

Técnica	Instrumentos	Registro
La encuesta	Cuestionario Tipo Escala de Likert	Papel (formato), lápiz y cámara fotográfica.

Fuente: elaboración propia

En relación con la Validez y Confiabilidad del Instrumento; se realizó mediante el juicio de expertos (3 especialistas en elaboración de instrumentos de recolección de datos) los cuales, mediante el estudio de contenidos analizaron la concordancia de los ítems de los instrumentos con los objetivos e indicadores y la adecuación entre dicho instrumento con el contexto al cual está dirigida la investigación. La confiabilidad, en primer lugar, se midió con la realización de una prueba piloto aplicada a una muestra de la población de la investigación. En este caso, se tomó de prueba piloto al Hotel El Conde con la finalidad de obtener la confiabilidad en un 95% de la efectividad de la investigación. Este procedimiento implicó revisar términos, expresiones y procedimientos de su aplicación.

En segundo lugar, la confiabilidad fue medida a través del método Alfa de Cronbach, que se utiliza en la construcción de escalas donde no hay respuestas correctas e incorrectas sino que cada entrevistado selecciona la alternativa que mejor representa su forma de pensar sobre el objeto que se le pregunta. La fórmula para obtener el coeficiente Alpha de Cronbach que permitió calcular la confiabilidad del instrumento aplicado a la muestra es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

K: Es igual al número de ítems

$\sum S_i^2$: Es la Sumatoria de Varianzas de los Ítems

S_T^2 : Varianza de la suma de los Ítems

α : Es el Coeficiente de Alfa de Cronbach

Además, permitió medir la consistencia interna del instrumento, requiriendo una sola administración de éste y produce valores que oscilan entre 0 y 1. En este sentido, un coeficiente de confiabilidad para el cuestionario tipo escala de Likert de 0,72 lo que indica que el instrumento tiene una confiabilidad alta. Respecto a la confiabilidad, Ramírez (2007) explica lo siguiente: “Debemos recordar antes que los valores del coeficiente suponen una correlación del instrumento consigo mismo y oscilan entre 0 y 1, mientras más se acerque el valor a 1, mayor será la confiabilidad del instrumento” (p. 128).

Tabla 5. Escala de rangos para interpretar resultados de confiabilidad

Rangos	Interpretación
0,81- 1,00	Muy alta
0,61- 0,80	Alta
0,41- 0,60	Moderada
0,21- 0,40	Baja
0,01- 0,20	Muy baja

Fuente: elaboración propia con datos obtenidos de Ramírez (2007).

Resultados

Para el análisis e interpretación de los resultados se tomó en cuenta los objetivos de la investigación. Los datos se ordenaron, codificaron y tabularon de acuerdo a los indicadores. El análisis de los resultados se realizó utilizando

la estadística descriptiva, mediante la frecuencia y el porcentaje correspondiente a las respuestas de los ítems relacionados con las variables de la investigación. Los resultados se presentaron en cuadros de frecuencias y gráficos de tortas para cada indicador de la Escala de Likert: (TDA) totalmente de acuerdo, (DA) de acuerdo, (N) neutral, (ED) en desacuerdo y (TED) totalmente en desacuerdo.

Luego se realizó la interpretación cuantitativa de acuerdo con las dimensiones: Ecológica y Ambiental, Económica: beneficios sociales y Dimensión Socio Cultural y Patrimonial, se incorporan las inferencias pertinentes en relación con las teorías estudiadas y los objetivos de la investigación. Finalmente, se presenta tabla con media porcentual (tabla N° 6) por cada dimensión con su gráfico de barras y su respectivo análisis.

Tabla 6. Criterios de sostenibilidad turística para la dimensión ecológica ambiental

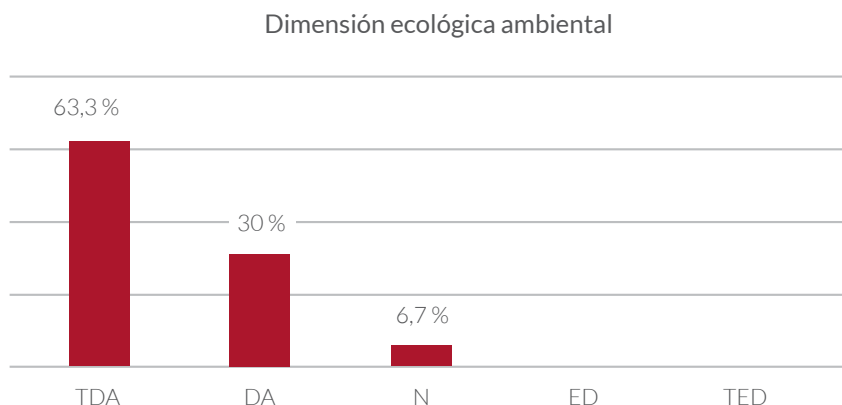
N° Gráfico	Criterios de sostenibilidad Dimensión Ecológica Ambiental	Porcentajes por alternativas de respuestas				
		TDA	DA	N	ED	TED
1	Planificación de acciones que promueven los servicios turísticos sostenibles	53	40	7		
2	Control de factores contaminantes en la empresa	44	56			
3	Consumo de agua y adopción de medidas para reducir su consumo general.	33	60	7		
4	El uso y tratamiento de aguas residuales y servidas se realiza de modo sostenible con el ambiente.	100				
5	Cumplimiento de requisitos de higiene y seguridad industrial	100				
6	Procesos de recolección y manejo de residuos, sólidos se consideran ecológicamente sostenibles	67	33			
7	Consumo eficiente de energía eléctrica promedio del hotel	40	40	20		
8	Participación de la comunidad conjuntamente con el hotel en programas de conservación y mantenimiento del ambiente	53	40	7		
9	Reducción y sustitución de sustancias nocivas y materiales de limpieza por productos o procesos inocuos.	87		13		
10	Renovación de maquinarias que consumen grandes cantidades de energías por equipos ahorradores.	56	31	13		

Totales de sumatoria de porcentajes	633	300	67		
Media	63,3	30	6,7		100

Fuente: elaboración propia con datos tomados de los Criterios Globales de Turismo Sostenible para Hoteles y Tour Operadores (2012).

Análisis y vinculación de la Dimensión Ecológica Ambiental con los criterios de sostenibilidad turística en hoteles de valor patrimonial

Gráfico 1. Media Porcentual obtenida por cada alternativa de respuestas en la Dimensión Ecológica Ambiental



Fuente: elaboración propia con base en datos recolectados

Los resultados de la encuesta arrojaron que, la gestión en el Hotel Ávila y el Hotel El Conde, está encaminada al logro de la sostenibilidad ambiental ecológica, así queda demostrado con un valor de 63,3% para la alternativa TDA (totalmente de acuerdo) lo que refleja la estrecha vinculación que existe entre el cumplimiento de cada uno de los criterios de sostenibilidad turística que conllevan al logro de la dimensión ambiental y ecológica.

De esta manera, la preservación del equilibrio ecológico se convierte en una misión que involucra no sólo al personal de las gerencias operativas de un hotel sino que abarca responsablemente a todos los que de una u otra manera intervienen en el quehacer diario y funcional de la empresa hotelera.

Para ilustrar este aspecto se cita a Meyer (2002) quien señala que: “la planificación constituye un conjunto de métodos y medidas de gran utilidad que permite a las sociedades avanzar con un mayor grado de certeza y éxito en su desarrollo socioeconómico y ambiental, siendo a la vez uno de los principales recursos que ha logrado desarrollar el hombre para establecer un equilibrio entre cultura y naturaleza” (p. 89).

En este orden de ideas, los procedimientos desarrollados a través de la gestión ambiental comprenden, la evaluación de los impactos ambientales, los programas de monitoreo ambiental, auditoría ambiental, análisis de riesgos, programas de recuperación ambiental, programas de medidas de emergencia y programas de comunicación. Todos estos enfocados en temáticas como el cumplimiento de las normas ambientales, la protección y preservación de los recursos naturales, las emisiones contaminantes hacia la atmósfera, el cuidado del agua, el suelo y los niveles de ruido.

El estudio de la dimensión ambiental ecológica permitió evidenciar cómo el Hotel Ávila y El Hotel El Conde, responden con sus actuaciones y medios a controlar factores contaminantes, reducir y sustituir sustancias nocivas y materiales de limpieza por productos o procesos inocuos, al consumo eficiente de energía eléctrica promedio del hotel, entre otros criterios que con su cumplimiento cabal se logra la sostenibilidad de los servicios turísticos.

En relación con este resultado es oportuno exponer lo dicho por Ayuso (2002): “Los mayores impactos ambientales se dan en la fase de prestación de servicios o fase operacional (mantenimiento, limpieza, cocina, restauración, lavandería, etc.), que generan emisiones al aire: gases, aerosoles partículas, etc.; al agua: productos de limpieza, desinfectantes y detergentes; al suelo: pesticidas, herbicidas y fertilizantes. Y en menor medida en la fase anterior a la prestación del servicio (construcción y producción de productos auxiliares)” (p. 84).

Se evidenció que implementar una gestión ambiental es uno de los pasos para lograr el desarrollo sostenible y en este caso particular, por tratarse de hoteles de valor patrimonial es aún más imperativo la gerencia respetuosa y en equilibrio con el ambiente que garantice la propia sostenibilidad de estas edificaciones de gran valor para el desarrollo turístico nacional.

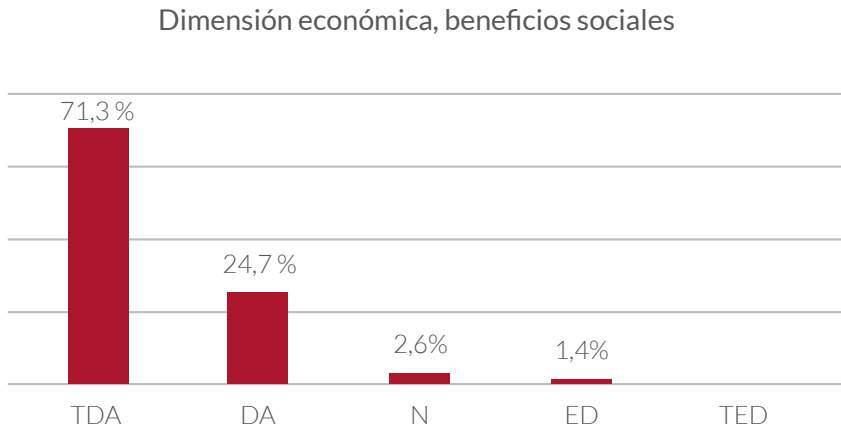
Tabla 7. Criterios de sostenibilidad turística para la dimensión Económica, beneficios sociales

N° Gráfico	Criterios de Sostenibilidad Dimensión Económica, beneficios sociales	Porcentajes por alternativas de respuestas				
		TDA	DA	N	ED	TED
11	Los servicios operativos del hotel funcionan a su capacidad instalada	60	40			
12	Valoración de los estándares de servicios turísticos que brinda la empresa.	67	27	6		
13	Calidad de atención al cliente.	60	33		7	
14	Productos y servicios ofrecidos por la empresa se corresponden con su clasificación y categorización.	93	7			
15	Igualdad de oportunidades laborales a las mujeres, incluso en puestos de dirección.	87		6	7	
16	Las mercancías se compran y son ofrecidos por el hotel, siguiendo los principios de comercio justo	40	60			
17	Iniciativas para la mejora de la infraestructura local y el desarrollo social	73	20	7		
18	Las tarifas de los servicios y productos ofrecidos por la empresa se equiparan con su categoría	93	7			
19	Las tarifas de servicios y productos ofrecidos por la empresa se equiparan con su categoría	87	13			
20	Inversión en programas de concientización para el logro de servicios turísticos sostenibles.	53	40	7		
Totales de sumatoria de porcentajes		713	247	26	14	
Media		71,3	24,7	2,6	1,4	100

Fuente: elaboración propia con datos tomados de los Criterios Globales de Turismo Sostenible para Hoteles y Tour Operadores (2012).

Análisis y vinculación de la Dimensión Económica, beneficios sociales con los criterios de sostenibilidad turística en hoteles de valor patrimonial.

Gráfico 2. Media Porcentual obtenida por cada alternativa de respuestas en la Dimensión Económica, Beneficios Sociales



Fuente: elaboración propia con base en datos recolectados

Los datos obtenidos ratifican con un 71,3% TDA la estrecha vinculación de los criterios de sostenibilidad turística con las buenas prácticas de responsabilidad social y sostenibilidad en los servicios ofertados por el Hotel El Conde y Hotel Ávila como por ejemplo: comprar y ofrecer las mercancías siguiendo los principios de comercio justo, las tarifas de los servicios y productos ofrecidos por ambas empresas se equiparan con su categoría y la igualdad de oportunidades laborales a las mujeres, incluso en puestos de dirección entre otros; todos ellos, requisitos esenciales para lograr que la gestión del hotel económicamente se sostenga garantizando el beneficio social. En relación con este análisis cabe citar a Morillo (2007): "...el cliente del sector hotelero (huésped) es el barómetro de la calidad del servicio y del destino turístico, por lo cual es pertinente analizar la calidad del servicio hotelero desde el punto de vista del huésped, como aspecto indispensable para mejorar la calidad del servicio" (p. 272).

El criterio de medición de la sostenibilidad económica, beneficios sociales: (iniciativas para la mejora de la infraestructura local y el desarrollo social) conlleva a la optimización de los recursos y materiales de construcción, remodelación y restauración para evitar afectaciones a la edificación patrimonial

e infraestructura en general que pudieran afectar la sostenibilidad económica de estos hoteles de valor patrimonial.

Las buenas prácticas tienen un componente claramente económico, aunque en ocasiones, la apreciación de estos beneficios no siempre es fácil de medir y/o identificar con acciones concretas. La gestión responsable de la cadena de suministro, a la larga reporta beneficios económicos que a veces pueden ser muy importantes, porque mejora la calidad de proveedores, creando una red de suministro más cualificada y eficiente; favoreciendo así la mejora en la calidad de los productos y servicios ofrecidos, así como de los procesos de entrega.

En cuanto a la relación entre comercio justo y la sostenibilidad es oportuno destacar lo expresado por Fernández (2013):

Los consumidores hemos comenzado a cambiar en una nueva dirección con un enorme potencial de transformación social, valorando determinadas conductas y actitudes empresariales no únicamente relacionadas con los productos o servicios. Estamos empezando a exigir un comportamiento ético por parte de las empresas productoras y comercializadoras, relacionado con la sostenibilidad y calidad de vida de la sociedad y del planeta (p. 248)

Es por eso, que a largo plazo, cualquier problema relacionado con la calidad producirá un coste adicional para la empresa con su correspondiente impacto directo en los resultados económicos de la misma. También favorece la confianza, la fidelidad y las relaciones duraderas entre los diversos actores; lo que posibilita crear un entorno de cooperación, compartiendo recursos y capacidades, permitiendo afrontar de manera más eficiente y con mayor probabilidad de éxito, la solución de problemas comunes, proyectos de innovación, etc., que acabarán reportando beneficios mutuos para el hotel y la comunidad.

Por último, es conveniente anotar que la motivación principal para adoptar una buena práctica de responsabilidad social y sostenibilidad operativa, puede ser la económica.

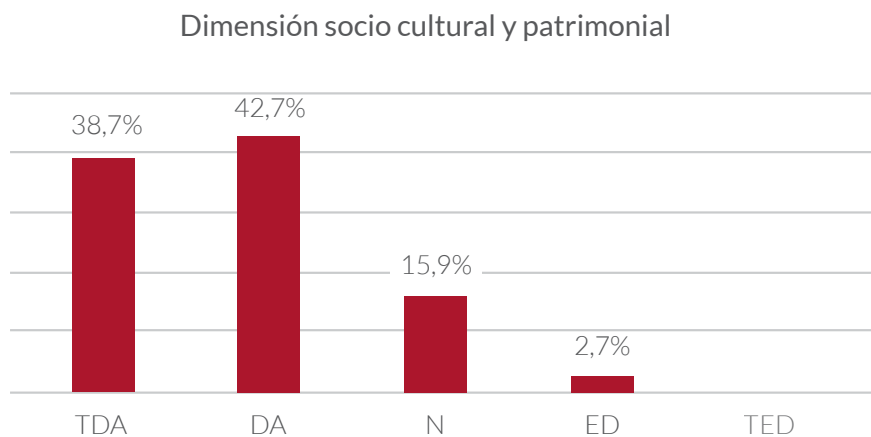
Tabla 8. Criterios de sostenibilidad turística para la dimensión socio cultural y patrimonial

N° Gráfico	Criterios de Sostenibilidad Dimensión socio cultural y patrimonial	Porcentajes por alternativas de respuestas				
		TDA	DA	N	ED	TED
21	Nivel de concienciación del talento humano respecto a los servicios turísticos sostenibles	20	60	13	7	
22	Disponibilidad de información sobre servicios turísticos sostenibles.		47	33	20	
23	Conservación de la estructura del hotel se corresponden con la categoría especial.	40	47	13		
24	Elementos del arte, arquitectura o patrimonio cultural en sus decoraciones dentro del respeto de los derechos de propiedad intelectual.	87	6	7		
25	Gestión de la sostenibilidad (en lo económico, social, ambiental y cultural).	13	34	53		
26	Cumplimiento de las leyes locales y legislación en temas de (seguridad industrial, salud, aspectos laborales y ambientales).	80	20			
27	Orientación y capacitación periódica del personal en relación con sus funciones y responsabilidades	33	67			
28	Satisfacción del cliente incluyendo los aspectos de sostenibilidad y se toman en cuenta acciones correctivas	20	80			
29	Información del entorno natural, cultura local y patrimonio cultural a los clientes	34	33	33		
30	Facilidad de acceso de personas con necesidades especiales.	60	33	7		
Totales de sumatoria de porcentajes		387	427	159	27	
Media		38,7	42,7	15,9	2,7	100

Fuente: elaboración propia con datos tomados de los Criterios Globales de Turismo Sostenible para Hoteles y Tour Operadores (2012).

Análisis y vinculación de la Dimensión Socio Cultural y Patrimonial con los criterios de sostenibilidad turística en hoteles de valor patrimonial

Gráfico 3. Media porcentual obtenida por cada alternativa de respuestas en la Dimensión Socio Cultural y Patrimonial



Fuente: elaboración propia con base en datos recolectados

El gráfico muestra la totalidad de porcentajes obtenidos en la Dimensión Socio Cultural y Patrimonial, la alternativa con la mayor concentración en este caso fue la opción DA “de acuerdo” con un 42,7% seguido del 38,7% que indicaron estar totalmente de acuerdo con el cumplimiento de las buenas prácticas en el cumplimiento de los criterios de sostenibilidad turística.

Partiendo de este resultado se hace necesario citar a Meyer (2002) quien hace la siguiente reflexión:

Al turismo no le queda otro camino que el de la educación para asumir las nuevas realidades del planeta; por esta razón, es necesario un salto cualitativo dentro de un marco constructivista que genere personas con formación integral al servicio de los demás. La educación turística habrá contribuido al desarrollo del turismo sostenible, con seres íntegros al servicio de los demás, con una responsabilidad social basada en el conocimiento de las tradiciones y de su entorno natural, formada en el respeto a sus semejantes y con herramientas técnicas y conceptuales necesarias para llevarlo a cabo (p. 348).

El aspecto socio cultural se refleja en los valores de la empresa, en reconocimiento de lo global sin perder la esencia de sus tradiciones propias locales (gastronomía, folklore, artesanía, referencias de personajes que hayan aportado a la cultura) así como los elementos del arte, la arquitectura o patrimonio cultural en sus decoraciones dentro del respeto de los derechos de propiedad intelectual y la conservación de la estructura del hotel que se corresponden con la categoría de 4 estrellas y declaratoria de valor patrimonial en ambos casos inclusive.

Debe señalarse, que la práctica de dichos criterios busca satisfacer las necesidades humanas de forma justa, algo que debe reflejarse en las personas que trabajan en la empresa, al mismo tiempo que se relaciona con la comunidad a la que pertenece apoyando y colaborando con aquellas causas que lo necesiten.

En síntesis, la investigación evidenció que los servicios operativos de los hoteles de valor patrimonial Hotel Ávila y Hotel El Conde se corresponden a los estándares nacionales en cuanto a operatividad se refiere, que si bien existen debilidades en los planes de gestión a largo plazo, en la actualidad ambos procuran la gestión enfocada y respetuosas de las Dimensiones Ecológica y Ambiental, Económica, Beneficios Sociales y Dimensión Socio Cultural Patrimonial.

En cuanto a la reducción del impacto ambiental, esta se logra a través de la integración del hotel con el entorno; a la hora de su remodelación, en el caso específico del Hotel El Conde, para respetar la biodiversidad y cuidar la armonía del paisaje; reducir los residuos generados mediante un estricto control, retiro de desperdicios y saneamiento ambiental. También se constató el respeto de no explotar insosteniblemente los recursos naturales de la zona caso específico Hotel Ávila. Con la gestión sostenible del hotel se aseguran los servicios turísticos operativos en equilibrio y bajo administración adecuada.

Conclusiones

La sostenibilidad es una cultura relativamente nueva en las sociedades. Sin embargo, las empresas han sabido sacar el mayor provecho de ella, internalizando los procesos sostenibles a sus actividades de producción de bienes y servicios; captando mayor número de clientes, mientras reducen sus gastos. En este sentido, el Consejo Global de Turismo Sostenible (2012) expone en Los Criterios Globales de Turismo Sostenible para Hoteles y Tour Operadores: “La demanda de parte de consumidores crece, los proveedores de servicios turísticos están desarrollando programas verdes y gobiernos están estableciendo nuevas políticas para incentivar las prácticas sostenibles en el turismo” (p.1).

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.

Los criterios son parte de la respuesta de la comunidad del turismo para ocuparse de los desafíos mundiales que presentan Las Naciones Unidas en sus "Objetivos de Desarrollo del Milenio Informe de (2015)" que en su Objetivo n° 7 expone lo siguiente: Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente (p.7). Y en este caso particular, por tratarse de hoteles de valor patrimonial es aún más imperativo la gerencia respetuosa y en equilibrio con el ambiente que garantice la propia sostenibilidad de estas edificaciones de gran valor para el desarrollo turístico nacional.

De esta manera, promover la cultura de servicios turísticos sostenibles en el hotel es un bien que beneficia a todos, ya que se promueve el entorno y a un país en general. En lo social y cultural, brindar satisfacción al cliente incluyendo los aspectos de sostenibilidad y tomando en cuenta acciones correctivas propicia un nivel mayor de concienciación del talento humano respecto a los servicios turísticos sostenibles; además de parte de los visitantes-clientes, se genera el conocimiento a fondo de la cultura propia de la región y de sus habitantes; experimentando cómo viven, trabajan y practican sus rituales y costumbres, lo que los conlleva a la valoración del atractivo turístico.

Finalmente, los hoteleros han implementado medidas para cambiar hacia una dirección más favorable con el ambiente y la sociedad, atrayendo a los clientes que disfrutaran del contacto con las comunidades y su ambiente, pero que optan por la comodidad de un hotel. Los hoteles responsables son ahora, el nuevo reto para la empresa turística: su deber 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.

Referencias

- Ayuso, S. (2003). *Gestión sostenible en la industria turística. Retórica y práctica en el sector hotelero español*. (Tesis Doctoral). Universidad Autónoma de Barcelona, España. Recuperado de: http://biblioteca.universia.net/html_bura/ficha/params/title/gestion-sostenible-
- Catálogo del Patrimonio Cultural Venezolano (2004). Catálogo. Recuperado de: <http://albacidad.org/catalogo-del-patrimonio-cultural-venezolano/>
- Código ético mundial para el turismo (2001). Adoptado por la resolución A/RES/406(XIII) de la Décimo tercera Asamblea General de la OMT (Santiago de Chile, 1999). Recuperado de: <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/gcetbrochureglobalcodees.pdf>
- Consejo global de turismo sostenible (2012). *Criterios Globales de Turismo Sostenible para Hoteles y Tour Operadores*. Recuperado de: https://www.gstcouncil.org/images/Integrity_Program/Criteria/CriteriaTranslations/Criterios-Globales-de-Turismo-Sostenible-GSTC-H-TO-version-2.pdf
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (2000). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, N° 5.453.
- Cornejo, M. (2008). *Conferencista Internacional, especialista en liderazgo, alta dirección y productividad*. Recuperado de: http://www.liderazgoymercadeo.com/historiasexito_macornejo.asp
- Criterios Globales de Turismo Sostenible para Hoteles y Tour Operadores (2012). Recuperado de: <https://www.gstcouncil.org/wp-content/uploads/2017/01/Criterios-Globales-de-Turismo-Sostenible-GSTC-H-TO-version-2.pdf>
- Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo (2012). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, N° 6.079, extraordinaria, de fecha 15 de junio de 2012.
- Federación Nacional de Hoteles de Venezuela (2014). *Datos estadísticos hoteles*. Recuperado de: <http://www.fenahoven.org/blog/informaciones/estadisticas-del-sector/>

- Fernández, R. (2013). *La dimensión económica del desarrollo sostenible*. Recuperado de: <http://dtxqtq4w6l/files/docpdf/.pdf> OMT2014
- Gray, W. (2007). *Hoteles y moteles: administración y funcionamiento*. México: Trillas.
- Instituto del Patrimonio Cultural. (2004). *Catálogo del Patrimonio Cultural Venezolano*. Ministerio del Poder Popular para la Cultura, Caracas.
- Meyer, D. (2002). *Turismo y Desarrollo Sostenible*. Colombia: Universidad Externado
- Morillo, M. (2007). *Análisis de la calidad del servicio hotelero mediante la Escala de SERVQUAL Caso: Hoteles de Turismo del Municipio Libertador del Estado Mérida*. Recuperado de: <http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/25152/2/articulo8.pdf>
- Naciones Unidas (2015). *Objetivos de Desarrollo del Milenio Informe de 2015*. Recuperado de: http://www.un.org/es/millenniumgoals/pdf/2015/mdg-report-2015_spanish.pdf
- Organización Mundial del Turismo (2009). *Sostenibilidad Turística 2009*. Recuperado de: <http://www.unwto.org>
- Ramírez, T (2007). *Como hacer un proyecto de investigación*. Caracas, Venezuela: Editorial Panapo.
- República Bolivariana de Venezuela (1998). Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Turismo Sobre Establecimientos de Alojamiento Turístico. *Gaceta Oficial*, N° 36.607.
- República Bolivariana de Venezuela (2008). Ley Orgánica de Turismo. *Gaceta Oficial*, N° 5.999.
- Sánchez, I. (2012). Intervenciones sobre lo construido. Reciclaje de edificio patrimonial e *Intervención en la manzana como estrategia de revalorización del casco histórico de Caracas*. (Trabajo de grado para optar al título de arquitecto). USB, Venezuela.