



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL



**ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD SANTO TOMÁS
SECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN**

**LOS DISTINTIVOS SUSTENTABLES Y LAS BUENAS
PRÁCTICAS DE SUSTENTABILIDAD EN LA CALIDAD DEL
SERVICIO EN LOS HOTELES**

TESIS

PARA OBTENER EL GRADO DE:

MAESTRÍA EN CIENCIAS EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

PRESENTA:

SAMANTHA HUITRÓN CERRILLO

DIRECTORES DE TESIS:

DRA. SUSANA ASELA GARDUÑO ROMÁN

DR. LUIS ROCHA LONA

Ciudad de México Octubre, 2016



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

ACTA DE REVISIÓN DE TESIS

En la Ciudad de México siendo las 17:00 horas del día 31 del mes de MAYO del 2016 se reunieron los miembros de la Comisión Revisora de la Tesis, designada por el Colegio de Profesores de Estudios de Posgrado e Investigación de LA ESCA para examinar la tesis titulada:
“LOS DISTINTIVOS SUSTENTABLES Y LAS BUENAS PRÁCTICAS DE SUSTENTABILIDAD EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LOS HOTELES”

Presentada por el alumno:

HIUTRÓN

CERRILLO

SAMANTHA

Apellido paterno

Apellido materno

Nombre(s)

Con registro:

A	1	4	0	8	8	6
---	---	---	---	---	---	---

aspirante de: **MAESTRÍA EN CIENCIAS EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

Después de intercambiar opiniones los miembros de la Comisión manifestaron **APROBAR LA TESIS**, en virtud de que satisface los requisitos señalados por las disposiciones reglamentarias vigentes.

LA COMISIÓN REVISORA

Directores de tesis

DRA. SUSANA ASELA GARDUÑO ROMÁN

DR. LUIS ROCHA LONA

DRA. MARÍA DEL ROCÍO SOTO FLORES

M. EN C. LETICIA REFUGIO CHAVARÍA LÓPEZ

DR. JOSÉ ROBERTO RAMOS MENDOZA

PRESIDENTE DEL COLEGIO DE PROFESORES

C.P. MANELIC MAGANDA DE LOS SANTOS
DIRECTOR



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

CARTA CESIÓN DE DERECHOS

En la Ciudad de México, D.F. el día 31 del mes de MAYO del año 2016, el (la) que suscribe SAMANTHA HUITRÓN CERRILLO alumno(a) del Programa de MAESTRÍA EN CIENCIAS EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS, con número de registro A140886, adscrito(a) al ESCA SANTO TOMAS, manifiesto(a) que es el (la) autor(a) intelectual del presente trabajo de Tesis bajo la dirección del (de la, de los), DRA. SUSANA ASELA GARDUÑO ROMÁN Y EL DR. LUIS ROCHA LONA, y cede los derechos del trabajo titulado LOS DISTINTIVOS SUSTENTABLES Y LAS BUENAS PRÁCTICAS DE SUSTENTABILIDAD EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LOS HOTELES, al Instituto Politécnico Nacional para su difusión, con fines académicos y de investigación.

Los usuarios de la información no deben reproducir el contenido textual, gráficas o datos del trabajo sin el permiso expreso del (de la) autor(a) y/o director(es) del trabajo. Este puede ser obtenido escribiendo a las siguientes direcciones shcerrillo@gmail.com. Si el permiso se otorga, el usuario deberá dar el agradecimiento correspondiente y citar la fuente del mismo.


SAMANTHA HUITRÓN CERRILLO

AGRADECIMIENTOS

A mis padres **Fernando Huitrón Pérez y Rosalba Cerrillo Cruz**, por ser mi apoyo, impulso y darme consejos durante todo este tiempo ya que sin su sabiduría no lo habría logrado. Lo logré.

A mi hijo **Jeter Said Sánchez Huitrón**, por ser mi impulso y las ganas de salir adelante, espero que algún día puedas leer esta tesis y veas el esfuerzo, paciencia, dedicación y perseverancia para seguir y lograr las metas que uno se propone, que sea tu guía para alcanzar todos tus objetivos. Te amo bebé.

A mi esposo **Josué Francisco Sánchez Herrera**, por tenerme paciencia y apoyarme en momentos difíciles.

A la **Dra. Susana Asela Garduño Román**. Por guiar a buen puerto este trabajo de tesis, por tener paciencia conmigo.

Al **Dr. Luis Rocha Lona** porque al llegar, su visión clara permitió mejorar el enfoque de la investigación que, en ocasiones, parecía perderse de vista.

A mi familia por contar siempre con su apoyo y por creer en mí.

Gracias a todas aquellas personas que me apoyaron y se involucraron en este trabajo de tesis.

RESUMEN

Uno de los principales problemas que demandan atención inmediata es la contaminación causada por las actividades cotidianas de los hoteles, derivadas de sus operaciones y, a los clientes, les aseguran involucrarse en la medición de indicadores medioambientales. Así, el objetivo de la investigación fue analizar el funcionamiento de tres distintivos de sustentabilidad de la industria hotelera y son el de Chile, Argentina y México, por ser los más relevantes en términos de los indicadores de las buenas prácticas de sustentabilidad y la calidad en el servicio.

La estrategia metodológica utilizada en la investigación fue de enfoque cualitativo ya que se basó en un análisis documental de los tres distintivos de sustentabilidad. Así se seleccionaron y clasificaron documentos y se analizó su contenido en relación con las variables: calidad en el servicio, elementos tangibles, mejora continua y buenas prácticas, según el supuesto teórico, aunado a los 12 aspectos de buenas prácticas de la Organización Mundial de Turismo (UWWNTO por sus siglas en inglés). Fue también descriptiva porque se especificaron las características sustentables de esos distintivos. Además, la investigación fue transversal porque se realizó en un periodo de tiempo específico, de agosto 2014 a febrero 2016.

Para el análisis comparativo de los distintivos se empleó la técnica de contenido de los documentos de los distintivos, aquí se buscó la forma en que se aplican y llegan a la mejora continua como hoteles amigables con el medio ambiente. Los resultados muestran que el distintivo Alianza Hidro Sustentable de México carece de manuales que orienten una planeación hacia la mejora continua; sin embargo, los distintivos de Chile y Argentina se enfocan en la disminución del impacto ambiental con base en una planeación estratégica definida.

En conclusión, es posible afirmar que el uso de los distintivos sustentables es conveniente porque indican que los que hoteles respetan los elementos

tangibles, la mejora continua, tienen buenas prácticas y calidad en el servicio lo que los distingue como alojamientos sustentables.

ABSTRACT

The pollution caused by daily activities of the hotels as consequence of its activity has become one of the main problems which demand immediate attention. Due to the client's interest on this subject, the hotel sector had to take actions such as the measurement of environmental indicators. Thus, the research target was to analyze the performance of the hotel industry sustainability regulations three, one from Chile, another one from Argentina and the last one from Mexico, which are the most outstanding indicators of sustainability good practices and service quality.

The research was based on a methodologic strategy with a qualitative approach, since was based on the document analysis of the three regulations sustainability. Therefore, the documents were selected and classified and its content was analyzed regarding the following variables: quality service, tangible elements, continuous improvement, and good practices, according the theoretical assumption, together with the twelve good practice aspects on the World Tourism Organization (UNWTO). It was also descriptive because the sustainable characteristics of the regulations (badges) were specified. In addition, the research was transversal because it was carried out in a specific period, from August 2014 to February 2016.

For the badges, comparative analysis was used the content technique of the badges documents, regarding the way they are applied in the pursuit of the continuous improvement as environmental friendly hotels. The results show that the badge Alianza Hidro Sustentable from Mexico lacks from manuals that guide planning towards continuous improvement. However, the badges of Chile and Argentina focus on the reduction of environmental impact based on a defined strategic planning.

In conclusion, it is possible to affirm that the use of sustainable badges is convenient because they indicate the hotels respect the tangible elements, continuous improvement, they have good practices and quality service which allow them stand out as sustainable accommodations.

Índice General

Capítulo 1 Evolución de Sustentabilidad.....	20
1.1 Sustentabilidad.....	20
1.2 Cumbre de Estocolmo.....	21
1.3 Rio de Janeiro, 3-14 de Junio de 1992	22
1.4 Protocolo de Kioto	22
1.5 Cumbre de Johannesburgo 2002.....	25
1.6 Cumbre Rio +20.....	26
1.7 Cumbre Paris 2015.....	27
1.8 Sustentabilidad en Regiones	28
1.9 Asia	30
1.10 Europa.....	32
1.11 Continente Americano	35
Capítulo 2. Calidad en el Servicio, Buenas Prácticas y Distintivos Sustentables.....	41
2.1 Sistemas de gestión de la calidad.....	41
2.2 Calidad en el servicio	42
2.2.1 Modelo Servqual.....	43
2.3 Calidad de servicio en la industria turística basada en el modelo Servqual	48
2.3.1 Calidad de servicio en la industria turística Fick y Ritchie (1991).....	48
2.3.2 Escala Lodgser - Knutson et al. (1991).....	48
2.3.3 Escala Hotelqual – (Falses et al (1999).....	49
2.3.4 Escala Holserv – (Mei <i>et al.</i> (1999).....	50
2.4 Buenas Prácticas	51
2.5 Buenas Prácticas Sustentables.....	51
2.6 Buenas Prácticas Sustentables en la Hotelería.....	52
2.6.1 Guía de los 12 criterios de buenas prácticas hoteleras.....	53
Capítulo 3 Hoteles verdes, Certificaciones Sustentables y Distinciones Chile, México y Argentina	73
3.1 Historia de la hotelería	73
3.3 Hoteles verdes	79
3.4 Organismos reguladores de sustentabilidad	82
3.5 Distinción Turismo Sustentable Sello S de Chile.....	87
3.6 Hoteles + Verdes Eco etiqueta de Argentina	94
3.6.1 El Mantenimiento de la Eco etiqueta.....	96

3.6.2 Eco ciencia y Buenas Prácticas Ambientales en la Gestión Hotelera de la Eco etiqueta.....	98
3.6.3 Eco eficiencia y Buenas Prácticas Ambientales de la Eco Etiqueta	100
3.6.4 Integración en el Entorno de la Eco etiqueta	101
3.6.5 Compras y Eco consumo de la Eco etiqueta	101
3.6.6 Eficiencia Energética de la Eco etiqueta.....	102
3.7 Distintivo Alianza Hidrosustentable en México	107
Capítulo 4 Estrategia Metodológica	112
4.1 Descripción del Problema.....	112
4.2 Enunciado del problema	113
4.3 Objetivo General	113
4.4 Objetivos Específicos	114
4.5 Preguntas de investigación	114
4.6 Justificación	114
4.7 Diseño se la investigación.....	116
4.8 Tipo de Investigación	117
Fue una investigación no experimental, que s	117
Investigación Transversal.....	117
4.9 Técnicas Aplicadas: Análisis Documental	117
4.10 Supuesto Teórico.....	119
Capítulo 5 Análisis y Discusión de los Resultados	125
5.1 Calidad en el servicio	125
5.2 Elementos tangibles	127
5.3 Mejora continua.....	128
5.4 Buenas Prácticas	130
Conclusiones	136
Referencias	140

Índice de Tablas

Tabla 1 Cumbres Sustentables.....	21
Tabla 2 Ciudades verdes de Asia.....	31
Tabla 3 Ciudades más Verdes en Europa.....	32
Tabla 4 En Latinoamérica se reconocieron 17 ciudades verdes.....	37
Tabla 5 Modelo SERVQUAL de calidad en el servicio y sus 5 dimensiones.....	45
Tabla: 6 Ocupación hotelera año 2015 - 2016.....	76
Tabla 7 Histórica de turistas de 1995 al 2015.....	77
Tabla 8 Reporte de flujos turísticos a México reporte mensual del año 2015.....	78
Tabla 9 Porcentaje de ocupación hotelera.....	79
Tabla 10 Aspectos de Sustentabilidad Turística.....	89
Tabla 11 Puntaje por Criterio, según cumplimiento de Verificadores.....	90
Tabla 12 Tamaño de empresas (Ley 20416, Ministerio de Economía Fomento y Turismo).....	90
Tabla 13 Porcentaje de cumplimiento exigido para Pequeñas, Medianas y Grandes Empresas.....	90
Tabla 14 Porcentaje de cumplimiento exigido para Micro Empresas.....	91
Tabla 15 Tarifas del Distintivo Eco etiqueta.....	96
Tabla 16 Tarifas de validación (expresadas en pesos argentinos).....	97
Tabla 17 Emisión de Gases Invernadero Globales.....	112
Tabla 18 Estrategia Metodológica.....	116
Tabla 19 Tipos de investigación documental.....	117
Tabla 20 Desglose de la investigación documental.....	118
Tabla 21 Variables y dimensiones de la investigación.....	120
Tabla 22 Aspectos de la calidad.....	126
Tabla 23 Uso de instalaciones.....	128
Tabla 24 Mejora continua.....	128
Tabla 25 Buenas prácticas de los Distintivos a estudio.....	130
Tabla 26 Elementos vigentes en los distintivos de Chile, Argentina y México.....	132

GRÁFICAS

Gráfica 1 Turistas Internaciones a México.....	76
Gráfica 2 Reporte de flujos turísticos 2015.....	79

IMÁGENES

Imagen 1 Esquema del Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio.....	44
Imagen 2 Ciclo de la Eco etiqueta.....	96

ABREVIATURAS Y SIGLAS

1. AHT Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina
2. ASC Ámsterdam Smart City
3. BRT Bus of Rapid Transit
4. CORFO Corporación de Fomento de la Producción Regional
5. CS Certificación de Sustentabilidad
6. EAAB Empresa de Acueductos de Bogotá
7. ECOTRANS Red Europea de Turismo Sustentable
8. EEB Empresa de Energía de Bogotá
9. EIU The Economist Intelligence Unit
10. EPA Agencia de Protección Ambiental
11. FADEHI Federación de Asociaciones de Hoteles de Iberoamérica
12. GE Green Economy (Economía verde)
13. GEI Gases de Efecto Invernadero
14. GSTC Global Sustainable Tourism Council
15. IRAM Instituto Argentino de Normalización y Certificación
16. JOWSCO Johannesburg World Summit Company
17. LEED Leadership in Energy & Environmental Design
18. ONU Organización de Naciones Unidas
19. OTAS Online Travel Agencies
20. PCES Programa de Certificación de Edificaciones Sustentables
21. PIB Producto Interno Bruto
22. PNUMA Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente
23. POT Plan de Ordenamiento Territorial
24. PrepCom Comité Preparatorio
25. SENATUR Secretaría Nacional de Turismo
26. UNWTO Organización Mundial de Turismo

GLOSARIO

Buenas prácticas: Acciones que sirven para corregir y/o mejorar ciertos aspectos del desarrollo turístico que se aplican en todas las áreas de servicio y operación del establecimiento que contribuyen económica, sociocultural y ambientalmente al emprendimiento y a las comunidades locales (Diario Hotelero 2015).

Desarrollo sustentable del turismo: Participación informada de todos los agentes relevantes, con un liderazgo político firme para lograr una colaboración amplia y establecer un consenso (Organización Mundial del Turismo, 2016).

Turista: Toda persona que se desplaza hacia un lugar fuera de su residencia habitual, pernocta y permanece en él más de 24 horas (Organización Mundial del Turismo, 2016).

Eco eficiencia: Capacidad de proporcionar bienes y servicios a un precio competitivo, para satisfacer las necesidades humanas y la calidad de vida, al tiempo que se reducen progresivamente el impacto ambiental y la intensidad de la utilización de recursos a lo largo de su ciclo de vida (Hoteles más verdes, 2016).

Hotel: Establecimiento capaz de alojar con comodidad a huéspedes o viajeros, de manera temporal, con recepción, servicios e instalaciones adicionales, que ofrece, en la mayoría de los casos, servicios de comidas (Gerald Lattin, 2009).

Hotelería: Conjunto de servicios que proporcionan alojamiento y comida a los huéspedes y viajeros mediante compensación económica (Organización Mundial del Turismo, 2016).

Sustentabilidad: Satisfacer las necesidades del presente sin comprometer las necesidades de las futuras generaciones en un marco que enfatiza el contexto económico y social del desarrollo (Conferencia de Brutland, 1987).

Turismo: Actividades que las personas realizan mientras están de viaje en entornos donde no es habitual que se encuentren, con el fin del ocio, negocios u otros con períodos inferiores a un año (Organización Mundial del Turismo, 2016).

Turismo sustentable: Proceso continuo que requiere de un seguimiento constante de sus incidencias para introducir medidas preventivas o correctivas que resulten necesarias con plena conciencia de las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y ambientales (Organización Mundial del Turismo, 2016).

INTRODUCCIÓN

Dos aspectos importantes prevalecen en el mundo actual, por un lado se encuentra el intenso desarrollo tecnológico y la creciente demanda por los artefactos derivados de este desarrollo que se requieren en todos los ámbitos de la vida contemporánea. Por otro lado está el medio ambiente que ha resentido las consecuencias derivadas de ese desarrollo, así como de la negligencia y la indiferencia con que las personas hacen suyos esos adelantos.

Lo anterior se refleja en diferentes ámbitos de la vida cotidiana, entre ellos, la hotelería que, actualmente es una industria con un crecimiento relevante derivado del incremento de los viajes realizados por negocios o para disfrutar el tiempo libre. Lo que ha traído un cambio en el concepto de turismo que se ha diversificado y que, en el siglo XX, inició su gran impulso. De esta forma, las actividades de los hoteles también se han diversificado e incrementado, lo que ha llevado a que sean contaminantes aún sin habérselo propuesto. Las actividades de los hoteles parecieran haber actuado en sentido opuesto a la intención que los distingue de bienestar, comodidad, pulcritud y calidad, ya que los equipos que se tienen han resultado ser contaminantes, como son las emisiones de los generadores de electricidad, calor o vapor, las calderas, hornos, turbinas, quemadores, calentadores; aire acondicionado, cámaras frigoríficas, equipos eléctricos de las habitaciones, de lavandería y cocina, aunado a la iluminación de las áreas comunes y ascensores (Responsible Hotels , 2011).

Los hoteles y quienes solicitan su servicio parecieran olvidarse del cuidado de los recursos no renovables que se emplean, ya que dada la afluencia de personas en esta industria, las acciones han resultado ser insuficientes. Además, se ha propiciado que la poca atención al impacto que las acciones de los hoteles afecten el medio ambiente ya que, a pesar de las campañas de concientización, algunos establecimientos todavía no actúan con todo el rigor que se requiere y favorecen acciones más encaminadas a cuidar el gasto y no el costo ambiental que puedan atraer al entorno.

Así, uno de los principales problemas que demandan atención inmediata es la contaminación causada por los hoteles, ya que aunque tratan de asegurar su responsabilidad en las funciones del hotel y las acciones que esto les demanda pareciera ser insuficiente. Con este propósito se involucran en la medición de los indicadores propuestos por diferentes instancias interesadas en el medio ambiente para así obtener una certificación que garantice su responsabilidad en relación con el medio ambiente.

Por lo anterior, en esta tesis se presentan las características y resultados obtenidos al abordar el tema de los distintivos sustentables que propician la operación de las buenas prácticas de sustentabilidad que son garantía de la calidad en el servicio que se ofrece en los hoteles. Esto es porque un distintivo de sustentabilidad representa un conjunto de acciones realizadas en los hoteles de acuerdo con los indicadores que buscan distinguir a los alojamientos que respetan el medio ambiente. Por lo tanto, es indispensable identificar las condiciones de la industria hotelera, fundamentar su problemática y la forma en que le hace frente. De aquí se desprenden el enunciado del problema, los objetivos, las preguntas de investigación y la justificación.

Se realizó una investigación de enfoque cualitativo y se basó en un análisis documental por lo que se revisaron sitios de internet, revistas, tesis de doctorado, libros que trataban temas como sustentabilidad, hoteles verdes, además de las acciones adoptadas para disminuir el impacto ambiental se tomaron en cuenta los 12 aspectos de Buenas Practicas de la UWWNTO (por sus siglas en ingles).

Lo anterior está organizado en cuatro capítulos que se presentan enseguida. El capítulo uno analiza a la industria hotelera y su problemática en relación con el medio ambiente, de donde se identifica el problema, se identifican los objetivos, preguntas de investigación y se concluye con la justificación.

El capítulo dos incluye el marco teórico donde se explica la evolución de la sustentabilidad desde su inicio hasta su aplicación en algunos países que ya

adoptan estas prácticas. Asimismo se describen las cumbres de la sustentabilidad y se reseñan los acuerdos más relevantes.

El capítulo tres se refiere a los datos que caracterizan la calidad en el servicio donde se identificaron diferentes modelos para los alojamientos y las buenas prácticas de sustentabilidad para los hoteles.

En el capítulo cuatro se analizan tres estudios referentes a los distintivos con buenas prácticas de sustentabilidad. El primero se refiere al Sello S en Chile, el segundo a la Eco Etiqueta de Argentina y el tercero a la Alianza Hidro Sustentable de México. Estos tres estudios se seleccionaron por el contenido relacionado con las buenas prácticas de sustentabilidad y la calidad del servicio que se ajustaban a los objetivos trazados en esta tesis.

Finalmente se presentan las conclusiones con base en los resultados obtenidos de los tres estudios que se revisaron en el capítulo cuatro, respecto a las variables Sustentabilidad, Calidad en el Servicio y Buenas Practicas, de donde se proponen algunas recomendaciones.

CAPÍTULO 1: EVOLUCIÓN DE LA SUSTENTABILIDAD

Capítulo 1 Evolución de Sustentabilidad

Sustentable

“Satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer el derecho de las generaciones futuras a satisfacer sus propias necesidades” (WCED, Comisión Brutland, 1987). Para entender este concepto y la forma en que se aplica la sustentabilidad en el sector turístico para analizar el uso que se le da como herramienta de mejora continua, es importante revisar la literatura. Con este propósito, y para entender mejor las prácticas aplicadas, se revisan las cumbres realizadas alrededor del tema así como la concientización del deterioro ambiental.

1.1 Sustentabilidad

Sustentabilidad: Es un modelo de desarrollo humano que sea capaz de satisfacer todas las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades, término dado en la Cumbre de la Tierra, en la Conferencia de Naciones Unidas sobre Medio Ambiente y Desarrollo de Río de Janeiro (1992).

Sustentabilidad Empresarial: Para aplicar este concepto se debe de tener en cuenta los aspectos de las Empresas Socialmente Responsables y los objetivos que se tienen a nivel social y ambiental para que las empresas puedan ser sustentables; sin embargo es necesario se convierta aplicable a una empresa con el fin de ser adoptado, comprendido, practicado y ejecutado (El Seminario, 2015; Modelo de Sustentabilidad Empresarial, 2009).

En la siguiente tabla se presentan las conferencias y cumbres sobre el cambio climático en un orden cronológico. Además, se describen las cumbres y de los aspectos importantes de cada una de las conferencias antes mencionado en la tabla.

Tabla 1 Cumbres Sustentables

Cumbre	País
Cumbre de Estocolmo	Suecia del 5 al 16 junio de 1972.
Cumbre Río de Janeiro	Río Janeiro 3 al 14 de junio de 1992.
Protocolo de Kioto	Kioto, Japón el de diciembre de 1997.
Cumbre de Johannesburgo	Johannesburgo, Sudáfrica 26 de agosto al 4 de septiembre de 2002.
Conferencia de Bali 2007	Bali, Indonesia del 3 al 15 de diciembre 2007.
Conferencia en Poznan 2008	Posnania, Polonia del 1 al 2 de diciembre de 2008.
Conferencia de Copenhague 2009	Copenhague, Dinamarca del 7 al 18 de diciembre 2009.
Conferencia en Cancún 2010	Cancún, México del 29 de noviembre al 10 de diciembre de 2010.
Cumbre Río + 20	Río de Janeiro, Brasil del 20 al 22 de junio de 2012.
Cumbre Paris 2015	Paris, Francia del 30 de noviembre al 11 de diciembre de 2015.

Fuente: Elaboración propia

1.2 Cumbre de Estocolmo

La Conferencia de Naciones Unidas sobre el Medio Humano (también conocida como Conferencia de Estocolmo) fue un evento internacional convocado por la Organización de Naciones Unidas. Se celebró en Estocolmo, Suecia del 5 al 16 de junio de 1972. Fue la primera gran conferencia de la ONU sobre cuestiones ambientales internacionales y marcó un punto de determinante en el desarrollo de la política internacional del medio ambiente (Organización Naciones Unidas, 2002).

La Asamblea General de las Naciones Unidas convocó la Conferencia de Estocolmo y fue abierta y dirigida por el Primer Ministro de Suecia, Olof Palme y el secretario general de la ONU, Kurt Waldheim. Aquí se discutió el estado del medio ambiente mundial y asistieron los representantes de 113 países, 19 organismos intergubernamentales y más de 400 organizaciones intergubernamentales y no gubernamentales. Esta conferencia se reconoció como el comienzo de la conciencia moderna política y pública de los problemas ambientales globales (Organización Naciones Unidas, 2002).

Como resultado de la reunión se obtuvo una Declaración con 26 principios sobre el medio ambiente y el desarrollo, un plan de acción con 109 recomendaciones

y una resolución. Algunos sostienen que esta conferencia y, en especial las conferencias científicas que le precedieron, tuvieron un impacto real en las políticas medioambientales de la Comunidad Europea (que más tarde se convertiría en la Unión Europea). En 1973, la UE creó la primera Directriz sobre Protección del Medio Ambiente y los Consumidores, y compuso el primer Programa de Acción Ambiental. Este interés y la colaboración investigativa llevaron a profundizar el conocimiento sobre el calentamiento global que dio lugar a acuerdos como el Protocolo de Kioto (Organización Naciones Unidas, 2002).

1.3 Rio de Janeiro, 3-14 de Junio de 1992

La Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, se reunió en Río de Janeiro del 3 al 14 de junio de 1992. Aquí se reafirmó la Declaración de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente, aprobada en Estocolmo el 16 de junio de 1972 con el objetivo de establecer una nueva y equitativa asociación mundial, mediante la creación de nuevos niveles de cooperación entre los estados, los sectores clave de las sociedades y las personas. Se procuró alcanzar acuerdos internacionales que respetaran los intereses de todos y se protegiera la integridad del medio ambiente mundial, por lo que se desarrolló un sistema que reconocía la naturaleza integral e interdependiente de la tierra en varios principios (Organización Naciones Unidas, 2012).

1.4 Protocolo de Kioto

El Protocolo de Kioto sobre el cambio climático se deriva de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (CMNUCC), y un acuerdo internacional que tiene por objetivo reducir las emisiones de seis gases de efecto invernadero que causan el calentamiento global y son: dióxido de carbono (CO_2), gas metano (CH_4) y óxido nitroso (N_2O), los otros tres son gases industriales fluorados: hidrofluorocarburos (HFC) y perfluorocarbonos (PFC) y hexafluoruro de azufre (SF_6), en un porcentaje aproximado de al menos 5 por ciento, en el periodo 2008-2012, en comparación con las emisiones de 1990. Por ejemplo si, en 1990, las emisiones de estos gases alcanzaban el 100 por ciento, para 2012 deberán haberse reducido como mínimo al 95 por ciento. Esto no

significa que cada país deba reducir sus emisiones de gases regulados en 5 por ciento como mínimo, sino que este es un porcentaje a escala global y, por el contrario, cada país obligado por Kioto tiene sus propios porcentajes de emisión que deben disminuir la contaminación global (Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible, 2000).

El protocolo se adoptó el 11 de diciembre de 1997 en Kioto, Japón y entró en vigor el 16 de febrero de 2005 después de que Rusia lo ratificó el 18 de noviembre de 2004. En noviembre de 2009 eran 187 estados los que habían ratificado el protocolo, sin embargo, no lo hizo Estados Unidos, el mayor emisor de gases de invernadero mundial (Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible, 2000).

El objetivo principal fue disminuir el cambio climático antropogénico cuya base es el incremento forzado del efecto invernadero. Según las cifras de la ONU, se preveía que la temperatura media de la superficie del planeta aumentara entre 1,4 y 5,8 °C para 2100, a pesar que los inviernos podrán ser más fríos y violentos. Esto se conoce como calentamiento global, lo que repercute gravemente en el ecosistema y las economías, señala la Comisión Europea sobre Kioto. Una cuestión a tener en cuenta con respecto a los compromisos en la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero es que la energía nuclear queda excluida de los mecanismos financieros de intercambio de tecnología y emisiones asociados al Protocolo de Kioto, pero es una de las formas de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero en cada país. Así, el IPCC en su cuarto informe, recomendó la energía nuclear como una de las tecnologías clave para la mitigación del calentamiento global (Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible, 2000).

Se estableció que el compromiso sería de obligatorio cumplimiento cuando lo ratificasen los países industrializados responsables de, al menos, 55 por ciento de las emisiones de CO₂. Lo anterior después de conseguir que la UE pagara por la reconversión industrial, así como por la modernización de sus instalaciones,

en especial las petroleras (Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible, 2000).

En diciembre de 2007, en Bali, Indonesia, se llevó a cabo la tercera reunión de seguimiento, así como la 13ª cumbre del clima (CoP 13 o COP13), con el foco puesto en las cuestiones post 2012. Se llegó a un acuerdo sobre un proceso de dos años, u hoja de ruta de Bali, que tenía como objetivo establecer un régimen post 2012 en la XV Conferencia sobre el Cambio Climático, (también "15ª cumbre del clima", CdP 15 o COP15) de diciembre de 2009, en Copenhague, Dinamarca y COP 16 en Cancún, México, fecha del 29 de noviembre al 10 de diciembre de 2010 (Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible, 2000).

En Cancún los más de 190 países que asistieron a la Cumbre adoptaron, con la reserva de Bolivia, un acuerdo por el que aplazaban el segundo período de vigencia del Protocolo de Kioto y aumentaban la ambición de los recortes. Se decidió crear un Fondo Verde Climático en la Convención Marco que contara con un consejo de 24 países miembros. Éste sería diseñado por un comité de transición que formarían 40 países. También se llegó al compromiso de proporcionar 30,000 millones de dólares de financiamiento rápido, aunque se reconocía la necesidad de movilizar 100,000 millones de dólares por año a partir de 2020 para atender las necesidades de los países en desarrollo. Esa hoja de ruta se complementó con el Plan de Acción de Bali, que identificaba cuatro elementos clave: mitigación, adaptación, finanzas y tecnología. El Plan también contenía una lista no exhaustiva de cuestiones que deberían ser consideradas en cada una de estas áreas y pedía el tratamiento de "una visión compartida para la cooperación a largo plazo (Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible, 2000).

La decimoctava Conferencia de las Partes (COP 18) sobre cambio climático ratificó el segundo periodo de vigencia del Protocolo de Kioto desde el 1 de enero de 2013 hasta el 31 de diciembre de 2020. La duración de este segundo periodo del Protocolo sería de ocho años, con metas concretas al 2020. Sin embargo,

este proceso denotó un débil compromiso de los países industrializados, tales como Estados Unidos, Rusia y Canadá, que decidieron no respaldar la prórroga. En torno a la Plataforma Durban, la decisión fue continuar con el grupo de trabajo aprobado el año anterior en Sudáfrica. Las partes podrían exponer observaciones sobre planes nacionales de acción respecto a la mitigación y adaptación del cambio climático, con el objetivo de superar las barreras y alcanzar una homologación a escala internacional (Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible, 2000).

1.5 Cumbre de Johannesburgo 2002

La Cumbre de Johannesburgo 2002 - la Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible - del 26 de agosto al 4 de septiembre de 2002, se celebró en el Sandton Convention Centre. También se celebró un foro no gubernamental en el estado de Gallagher. Reunió a miles de participantes, entre los que estaban los jefes de Estado y de Gobierno, delegados nacionales y dirigentes de organizaciones no gubernamentales (ONG), empresas y otros grupos principales con el objetivo de centrar la atención del mundo y la acción directa en la resolución de complicados retos, tales como la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos y la conservación de los recursos naturales en un mundo en el que la población crecía cada vez más, aumentando la demanda de alimentos, agua, vivienda, saneamiento, energía, servicios sanitarios y seguridad económica (Organización de Naciones Unidas, 2002).

En la Cumbre para la Tierra de 1992 la comunidad internacional adoptó el Programa 21, un plan de acción global sin precedentes a favor del desarrollo sostenible. Pero las mejores estrategias son sólo buenas si su ejecución también lo es. Diez años después, la Cumbre de Johannesburgo presentó una oportunidad para que los dirigentes adoptaran medidas concretas e identificaran objetivos cuantificables para una mejor ejecución del Programa 21 (Organización de Naciones Unidas, 2002).

La amplia participación y colaboración fueron clave para el éxito del desarrollo sostenible. Todos los sectores de la sociedad tienen un papel que desempeñar

en la construcción de un futuro en el que los recursos naturales se protejan, y la prosperidad y la salud estén al alcance de todos los ciudadanos del mundo. Además de los gobiernos, también participaron activamente representantes del comercio y la industria, niños y jóvenes, agricultores, ciudadanos autóctonos, autoridades locales, organizaciones no gubernamentales, comunidades científicas y tecnológicas, mujeres, trabajadores y sindicatos que representaban los grupos principales identificados en el Programa 21 (Organización de Naciones Unidas, 2002).

1.6 Cumbre Río +20

La Conferencia de desarrollo sostenible de Naciones Unidas o Conferencia de desarrollo sustentable de Naciones Unidas, también conocida como Río 2012 o Río+20, fue un encuentro internacional organizado por el Departamento de Economía y Asuntos Sociales de Naciones Unidas que se celebró del 20 al 22 de junio de 2012 en Río de Janeiro, Brasil, coincidiendo con el 20º aniversario de la Cumbre de la Tierra de Río de Janeiro de 1992. Su celebración fue acordada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en su resolución del 24 de diciembre de 2009.

Los objetivos de la conferencia fueron.

1. Asegurar un renovado acuerdo político en desarrollo sostenible.
2. Evaluar los progresos y brechas en la implementación de los acuerdos ya realizados.
3. Abordar los retos nuevos y emergentes.

La conferencia tuvo dos temas principales acordados por los miembros.

1. Economía verde (Green Economy) bajo el contexto de sustentabilidad y erradicación de la pobreza.
2. Marco institucional sobre desarrollo sostenible (Asamblea General de las Naciones Unidas, 2009).

Hubo controversia con la participación de Irán en la conferencia de Río +20, ya que envió una delegación encabezada por el presidente Ahmadinejad, además

de que tenía graves problemas ambientales ya que se había negado a atender reclamaciones por continuas violaciones a los derechos humanos y porque se había negado a cooperar con el OIEA sobre su polémico programa nuclear. (Asamblea General de las Naciones Unidas, 2009).

El martes 19 de junio de 2012 las 193 delegaciones participantes alcanzaron un acuerdo de mínimo sobre el borrador titulado "El futuro que queremos" que tendría que ser aprobado por más de 100 jefes de Estado y de Gobierno asistentes a la cumbre en la que hubo importantes ausencias, Angela Merkel o David Cameron. . El viernes 22 de junio se clausuró la Conferencia con un documento de mínimos. El Gobierno brasileño insistió en que el éxito de Río+20 radicaba en que 193 naciones hubieran alcanzado un consenso rápidamente y sin entrar en amargas discusiones. (Asamblea General de las Naciones Unidas, 2009)

1.7 Cumbre Paris 2015

La XXI Conferencia Internacional sobre Cambio Climático o 21ª Conferencia de las Partes y la 11ª Conferencia de las Partes en calidad de reunión de las Partes en el Protocolo de Kyoto (COP21/CMP11) se celebró en París (Francia), desde el 30 de noviembre hasta el 11 de diciembre de 2015. Fue organizada por la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (CMNUCC), (Naciones Unidas sobre el cambio climático, 2015).

La conferencia alcanzó su objetivo, lograr por primera vez en la historia un acuerdo universal sobre los métodos para reducir el cambio climático en el Acuerdo de París, que fue aprobado por aclamación por casi todos los estados y que se convertirá en jurídicamente vinculante si por lo menos 55 países que representen al menos el 55 por ciento de las emisiones globales de gases de efecto invernadero se adhiere a ella a través de la firma seguida de su ratificación, aceptación, aprobación o adhesión (Naciones Unidas sobre el cambio climático, 2015).

El acuerdo será aplicado a partir de 2020 De acuerdo con el comité organizador, el resultado esperado era clave para limitar el calentamiento

global por debajo de 2 grados centígrados en 2100, en comparación con anterioridad a la era industrial. Los investigadores de la ONU Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático acordaron en 2009 que esto era necesario para evitar catástrofes climáticas graves, y que ese resultado a su vez requeriría que las emisiones de gases de efecto invernadero se redujeran entre un 40 y un 70 por ciento en 2050 en comparación con el año 2010, alcanzando un nivel cero en 2100. Esta meta fue no obstante superada por el proyecto definitivo formalmente aceptado del Acuerdo de París que pretende también proseguir los esfuerzos para limitar el aumento de temperatura a 1,5 grados centígrados. Un objetivo ambicioso requerirá un nivel cero de emisiones de veces entre 2030 y 2050 (Naciones Unidas sobre el cambio climático, 2015).

Como resultado de las conferencias y cumbre descritas anteriormente, los países han puesto en práctica algunos principios para reducir el impacto ambiental, teniendo en cuenta la sustentabilidad para vivir en armonía con el medio ambiente.

1.8 Sustentabilidad en Regiones

Los recursos como agua, comida y energía están bajo constante presión, ya que son cada vez más difíciles de conseguir, además de que los ecosistemas disminuyen, los bosques dejan de ser pulmones vitales para la vida, y el océano se convierte en un basurero. Los gobiernos, en respuesta, han tratado de bajar las emisiones de carbono, reducir, reutilizar y reciclar los residuos, fomentar el uso eficiente de los recursos, además de promover la innovación verde (Revista Forbes, 2015).

El índice de Grupo de Información Financiera Internacional (KPMG) se aplicó en varios países del mundo y dio como resultado la clasificación que aquí se presenta como un indicador de la emisión de contaminantes. Los parámetros utilizados para la medición de este índice son los que se enlistan enseguida:

- Eficiencia energética, energía renovable.
- Carbono y cambio climático.

- Innovación verde.
- Energía y combustibles renovables.
- Construcciones verdes.
- Vehículos verdes.
- Uso eficiente del agua.
- Eficiencia de los recursos materiales y gestión de residuos.
- Control de la contaminación y protección del ecosistema (Conciencia Sustentable, 2014).

Los países que ocuparon los primeros cinco puestos en cuanto a emisión de contaminantes fueron: Estados Unidos con 44.5 puntos; Japón con 33; Reino Unido con 32; Francia con 29.5 y Corea del Sur con 27.5. En este caso, México ocupó el lugar número 20, con una calificación de 6.5 puntos (Conciencia Sustentable, 2014).

Por otra parte, KPMG publicó un estudio del Índice del Impuesto Ecológico donde incluyó información de los índices alcanzados por diferentes países, de donde surgió la clasificación mencionada. Los planes en desarrollo para implementar medidas más verdes tienen el compromiso de adoptar energías más limpias, disminuir los congestionamientos viales y con esto reducir la contaminación ambiental, entre otros aspectos. En este sentido, para medir los índices anteriores fueron analizadas más de 120 ciudades seleccionadas según su importancia y tamaño, por lo que predominaron las capitales de los países estudiados (Conciencia Sustentable, 2014).

Los resultados de esa medición se clasificaron por continente y cada listado se subdividió en cinco categorías como sigue: muy por debajo de la media, por debajo de la media, dentro de la media, por encima de la media, y muy por encima de la media. Esta última categoría permitió reconocer a la ciudad más verde de cada continente. En los párrafos siguientes se incluye la información más relevante de este estudio donde se identifica a los países, después a la ciudad que, de acuerdo con los resultados obtenidos, fue la más verde de cada continente, por lo que se parte del nombre del continente para de aquí incluir la

clasificación por ciudad. Lo anterior se inició con Asia y el nivel del índice alcanzado por diferentes ciudades; después se incluye Europa y sus ciudades, para concluir con los países más representativos del Continente Americano (Conciencia Sustentable, 2014).

1.9 Asia

La ciudad más verde de este continente fue Singapur, por la conservación de espacios verdes y el desarrollo urbano denso, asimismo, sus plantas new wáter que filtran el agua contaminada y la suministran a una quinta parte de la ciudad. Otras plantas fueron las que transformaban los residuos en basura y que se complementan con el reciclaje, práctica que sólo en las casas pasó de un 15 por ciento en 2001 a un 63% en 2008 y que en parte se debe a que el municipio reparte bolsas y contenedores. En relación al transporte, la ciudad busca que en 2020 un 70 por ciento de los viajes de la mañana se realicen en transporte público. Para lograrlo, la ciudad ha mejorado las conexiones entre buses y trenes. Además, para controlar los autos en circulación, Singapur cuenta con un sistema de cuotas que consiste disponer de más licencias para los autos más ecológicos, lo que se suma a la tarificación vial que rige en la ciudad (Conciencia Sustentable, 2014).

En cuanto a las ciudades chinas, aquí destacaron las inversiones en los edificios que son energéticamente eficientes y en parques eólicos como se ha hecho en Shangai, o en Pekin, donde se adoptaron estándares europeos para las emisiones de los autos con pasajeros, la creación del día sin auto, la construcción de más parques y las mejoras al sistema de transporte. Por otra parte, se reconoció a Nanjing por desarrollar una tarjeta única para incentivar el uso del transporte público (Conciencia Sustentable, 2014).

En el caso de Delhi, la ciudad se destaca por alcanzar la menor generación de residuos per cápita, con 147 kg. Por año, cuando el promedio de Asia es de 308 kg per cápita. Esto se explica por el desarrollo de “estrategias 3R”, que quiere decir reducir, reutilizar y reciclar, que han ayudado a enfrentar el bajo PIB del país (Conciencia Sustentable, 2014).

Tabla 2 Ciudades verdes de Asia

Muy por encima de la media	Singapore
Por encima de la media	Hong Kong Osaka Seúl Tapei Tokyo Yokohama
Dentro de la media	Bankok Beijing Delhi Guangzhou Jakarta Kuala Lumpur Nanjing Shangai Wuhan
Por debajo de la media	Bengaluru Hanoi Kolkata Manila Mumbai
Muy por debajo de la media	Karachi

Fuente: Conciencia Sustentable 2011

Del resumen anterior, enseguida se detallan los países y ciudades que alcanzaron mejores resultado en la aplicación del índice KPMG.

Singapur

Este país se destaca por su desarrollo sustentable en edificios, Parques y rascacielos. Se ubica en un distrito de edificios históricos y modernos rascacielos, donde la Escuela de Artes de Singapur destaca por su extensa fachada verde que mantiene el interior fresco y limpio del contaminado aire de la ciudad (Conciencia Sustentable, 2014).

Hong Kong

En esta ciudad se promueve el desarrollo sustentable en varias formas: el smog, la contaminación visual y el bullicio de una región poblada; con 430 millones de bicicletas, utiliza este medio de transporte en la ciudad. Sin embargo, el tráfico en las grandes urbes presenta un problema de contaminación que se busca resolver. Se estima que el BRT ayuda a reducir 86 mil toneladas de CO2 al año, gracias a que reemplaza paulatinamente a los automóviles (Conciencia sustentable 2014).

Osaka

Tiene una mayor calificación respecto a penalizaciones del impuesto ecológico y lideraba en cuanto a medidas fiscales para promover el uso y manufactura de vehículos ecológicos. Así también, eran numerosas las sanciones fiscales relacionadas para los vehículos e incluían la quema de aceite, el petróleo, además los impuestos al gas y al tamaño, tipo y uso del vehículo. La energía renovable y los combustibles, donde se ofrecían varios incentivos específicos y significativos que incluían una amortización extraordinaria de 30 a 100 por ciento para la compra e instalación de equipos de energía renovable, la nueva granja eólica de Japón produciría un gigavatio de energía (1000 megavatios) con sólo 143 turbinas cualificada (Conciencia sustentable 2014).

1.10 Europa

Entre las 30 ciudades europeas reconocidas por el estudio, Copenhague lidera la lista, esto es porque se propuso ser una ciudad de Carbón Neutral en 2025 y porque construye más infraestructura para transporte público con el objetivo de que los habitantes tengan una estación a menos de 350 metros (en promedio) y así no usen el auto. A esto se suma que para 2015 se esperaba que el 50 por ciento de los traslados se hicieran en bicicleta. Un caso es lo que hace Vilnius (Lituania) para ser más sostenible, cabe mencionar que lanzó un plan nacional con subvenciones para renovar el equipamiento de las casas para que sean más eficientes y cuenta con una planta de biocombustible que, desde 2006, entrega calefacción a 10 por ciento de la ciudad (Conciencia sustentable 2014).

Tabla 3 Ciudades más Verdes en Europa

Ciudad	Porcentaje
Copenhague	87.31
Estocolmo	86.65
Oslo	83.98
Viena	83.34
Ámsterdam	83.03
Zúrich	82.31
Helsinki	79.29
Berlín	79.01
Bruselas	78.01
Paris	73.21
London	71.56
Madrid	67.08

Fuente: Conciencia Sustentable 2016

Copenhague

El 50% de los ciudadanos va a trabajar o estudiar en bicicleta. “Piensa globalmente y actúa localmente”. Bajo esta premisa Dinamarca está liderando las iniciativas en materia de sostenibilidad en Europa, en busca de una vida más sustentable y en equilibrio. Para ello, han focalizado sus esfuerzos en llevar a cabo una transición hacia una economía verde en la que prepondera un objetivo: Copenhague quiere ser la primera ciudad en el mundo con emisiones neutras de CO2 en 2025. Además, el Gobierno danés ha presentado un ambicioso proyecto para dejar de utilizar combustibles fósiles en 2050. El crecimiento verde y calidad de vida. Así ven los ciudadanos de Copenhague el futuro. Con poco más de medio millón de habitantes, la ciudad danesa es una de las mayores exponentes de urbes sostenibles, y siempre ha copado los primeros puestos en las listas de ciudades con mayor calidad de vida, con un fuerte respeto por la tecnología verde (Revista Equilibra 2009).

Son muchos los ejemplos que potencian a Copenhague como una de las ciudades más sostenibles del mundo, y que se basan en el reto de ser una ciudad neutra en emisiones de dióxido de carbono en 2025, y que dichas emisiones se reduzcan en un 20% en 2015. Para ello, desde State of Green, Copenhague Cleantech Cluster y el propio ayuntamiento de la ciudad, han elaborado un documento en el que explican las soluciones que está siguiendo la ciudad para convertirse en una de las urbes más sostenibles del mundo (Revista Equilibra 2009).

Copenhague, una ciudad en dos ruedas. Los primeros proyectos que se llevaron a cabo fue el de la gestión del tráfico ciclista. Para llegar a ser una ciudad verde, los políticos se percataron de que el tráfico rodado tenía que cambiar, y la apuesta por la circulación en bicicleta tenía que ser una de sus principales apuestas. Hasta tal punto llegó la revolución, que el Departamento de Transporte de Nueva York visitó Copenhague para implantar en la gran manzana un sistema eficiente de gestión del tráfico en bicicleta, según explican fuentes gubernamentales ((Ministerio de Asuntos Exteriores de Dinamarca , 2016)

Estocolmo

La capital y ciudad más poblada de Suecia, es sin duda uno de los referentes mundiales en sostenibilidad urbana en todos sus aspectos. Desde los años noventa, Estocolmo ha apostado decididamente por un modelo sostenible y esto la ha llevado a convertirse en el año 2010 en la primera ciudad galardonada con el premio Capital Verde Europea, concedido por la Comisión Europea (Eco inteligencia, 2011).

En el apartado de gestión de agua y residuos, Estocolmo ha desarrollado políticas que la han convertido igualmente en una auténtica ciudad de referencia. Uno de los grandes hitos ambientales de Estocolmo es su capacidad para cubrir el 80% de la demanda energética de calor mediante el conocido como district heating (sistema de calefacción urbana o de distrito), alimentado principalmente a través de la combustión y tratamiento de los residuos. La ciudad dispone, además, de la red de district cooling más grande del mundo (Eco inteligencia, 2011).

- La ciudad recupera el 73,5% de los residuos producidos por los hogares para el district heating. Otro 25% se recicla y el 1,5% restante es biológicamente tratado (la legislación sueca no permite el vertido de residuos orgánicos).
- Todos los residuos alimenticios se reciclan a través de la conversión en biogás y fertilizantes.
- Los residuos peligrosos se recogen a través de las 110 estaciones de puntos limpios móviles que hacen 460 paradas al año.

A través de incrementar la eficiencia en la distribución y de la utilización de baños y electrodomésticos de bajo consumo (clase A o superior) y otros medios técnicos, Estocolmo ha logrado reducir su consumo de agua de 200 a 150 l/día/habitante (Eco inteligencia, 2011).

Ámsterdam

El proyecto Ámsterdam Smart City (ASC), integra a Administraciones Públicas, instituciones de investigación, empresas y ciudadanos en una única asociación cuyo objetivo es desarrollar el área metropolitana de Ámsterdam como una Ciudad Inteligente, es una ciudad es inteligente cuando las inversiones en capital

e infraestructuras de comunicaciones impulsan un crecimiento sostenible de la economía y un mayor nivel de vida, en conjunto con el uso eficiente de los recursos naturales (ESMARTCITY 2014).

La Plataforma ASC fue iniciada por el Consejo Económico de Ámsterdam, la Ciudad de Ámsterdam, la compañía de gas y electricidad Liander y la operadora de telefonía fija y móvil KPN. Actualmente, la Plataforma se ha ampliado con más de 70 socios involucrados en diferentes proyectos relacionados con la energía y la conectividad.

Todos los procedimientos de trabajo englobados en Ámsterdam Smart City comparten tres factores centrales como sigue.

- La Plataforma: como facilitadora y nexo entre las necesidades de los usuarios, residentes, gobierno y mercado. Sirve de estímulo para que todas las partes implicadas actúen
- Pruebas: ASC da nuevas posibilidades para testear tecnologías, productos, servicios y estrategias en varios *living labs* urbanos. Todo el conocimiento adquirido se comparte ampliamente, con la idea de que la innovación abierta y escalable es la clave del éxito sostenible.
- Abierto: infraestructuras abiertas, innovación abierta, conocimiento abierto y datos abiertos sientan la base la innovación en productos y servicios que puedan mejorar la calidad de vida (ESMARTCITY 2014).

1.11 Continente Americano

América aquí la sostenibilidad ambiental está en riesgo ya que, en los últimos treinta años, el deterioro ambiental se ha profundizado. Los problemas ambientales más importantes son la degradación de tierras y bosques, deforestación, pérdida de hábitat y de biodiversidad, contaminación del agua dulce, costas marítimas y atmósfera (Conciencia Sustentable, 2014).

Lo anterior se observa en indicadores como la pérdida de biodiversidad, en especial de ecosistemas clave en bosques tropicales. Así también se han degradado suelos y agua, mientras que ha aumentado la contaminación urbana.

La región perdió casi 47 millones de hectáreas de bosques entre 1990 y 2000 (la segunda pérdida después de África). Entre 2000 y 2005 se perdieron casi 430,000 hectáreas de bosques. La desertificación afecta a 313,000 hectáreas, con pérdidas que ascienden a 2,000 millones de dólares (Conciencia Sustentable, 2014).

La calidad del agua superficial se ha deteriorado dramáticamente; sólo 14 por ciento de las aguas servidas recolectadas en sistemas de alcantarillado reciben algún grado de tratamiento, la gran mayoría de las aguas residuales no recibe tratamiento y se depositan crudas en los cuerpos de agua. La contaminación del aire también ha aumentado por la combustión de materiales fósiles en el sector transporte, por el incremento de las actividades industriales, por la generación eléctrica, por la quema de los residuos sólidos y por los incendios forestales (Conciencia Sustentable, 2014).

La ciudad de la región que obtuvo el primer lugar fue Curitiba (Brasil). Las medidas que hicieron esto posible fue que en 1974 se convirtió en la primera ciudad en implementar los Buses de Tránsito Rápido (BRT) y por tener una de las mayores calles peatonales de Brasil, medida de movilidad que ayuda a mejorar la calidad del aire al desincentivar el uso del auto. Es una de las primeras ciudades de la región en medir la tasa de absorción de CO₂ de los espacios verdes; y en 1989 lanzó un plan de reciclaje que, tres veces por semana, se retira de las casas donde los ciudadanos lo clasifican (Conciencia Sustentable, 2014).

De acuerdo con las mediciones, el predominio de las ciudades brasileñas es justificado por sus políticas ambientales. En São Paulo destaca uno de los mejores planes de las ciudades latinas para frenar el cambio climático. Por su parte, Belo Horizonte destaca por sus edificios ecológicos y por los planes para mejorar la calidad del agua y del aire. En Río de Janeiro existen medidas de energía limpia (Conciencia Sustentable, 2014).

Tabla 4 En Latinoamérica se reconocieron 17 ciudades verdes.

Nivel	Ciudad
Muy por encima de la media	Curitiba San Francisco
Por encima de la media	Bogotá Brasilia Sao Paulo Rio de Janeiro
Dentro de la media	Medellín Ciudad de México Monterrey Puebla Quito Santiago
Por debajo de la media	Buenos Aires Montevideo
Muy por debajo de la media	Guadalajara Lima

Fuente: Conciencia Sustentable 2016.

Brasil: Curitiba

Su desarrollo se inició hace 30 años. El transporte público eficiente y sus parques son dos logros. Una de las atracciones extra futbolísticas que ofrece Brasil es la belleza de sus ciudades. Este modelo adoptado por varios países ya que se trata de una ciudad verde, diseñada para el ciudadano., donde los edificios rodean a la naturaleza. Curitiba es una ciudad pionera en cerrar el Centro Histórico a vehículos automotores y volverlo peatonal.

Colombia: Bogotá

La población crece a un ritmo constante, por lo que en 30 años Bogotá tendrá 14 millones de habitantes, casi el doble de los que tiene hoy en día. Un incremento en la población que podría sumergir a la ciudad en el caos si no se hace una planificación urbana adecuada y no se empiezan a asegurar las fuentes de abastecimiento de servicios y de alimentos (Dinero, Ed. 488, 2016).

Durante la segunda versión de "Bogotá 2038: Foro por una Ciudad Global", organizado por las revistas Dinero y Semana, autoridades locales y expertos internacionales y nacionales analizaron el tema de la sostenibilidad de Bogotá con miras a su cumpleaños número 500. La conclusión del foro, y de las entrevistas que realizó Dinero con los dirigentes que lideran las empresas y las entidades que tienen a su cargo las áreas críticas de la ciudad, es que en aspectos como abastecimiento de energía, agua y alimentos, la ciudad ha avanzado, pero hay otros temas críticos como infraestructura de vivienda y de

transporte en los que las autoridades tienen que trabajar muy duro para poder garantizar la sostenibilidad de Bogotá en los próximos años (Dinero, Ed. 488, 2016).

Uruguay, Montevideo

Una ciudad sustentable es la que ofrece buena calidad de vida a sus habitantes, minimiza los impactos al medio natural y planifica su desarrollo en forma sostenida y duradera, con base en la equidad y justicia social (Proyecto Montevideo 2030, 2016). Así se reconocen como aspectos clave del Montevideo sustentable:

1. El patrimonio natural y cultural
2. La gestión de los residuos
3. Matriz energética sustentable
4. Faja costera y cuencas hidrográficas
5. El entorno, la cultura y la producción rural agrícola

Como resultado de las actividades humanas y de las transformaciones territoriales, los elementos constitutivos del medio físico y biológico presentan pérdida de aptitudes y contaminación. Respecto a los recursos de subsuelo se consolida la tendencia al crecimiento del consumo de recursos minerales, sobre todo para obras de infraestructura (Proyecto Montevideo 2030, 2016).

Estados Unidos, San Francisco

San Francisco se lleva el primer lugar como ciudad más sostenible de Estados Unidos y Canadá según el índice verde de ciudades elaborado para el estudio. Nueva York, Seattle, Denver y Boston completan el top cinco de las ciudades verdes estadounidenses (Compromiso RSE, 2011).

Un estudio del 'The Economist Intelligence Unit' (EIU) y Siemens evalúa y compara 27 ciudades de Estados Unidos y Canadá para definir las mejores actuaciones y políticas medioambientales. El estudio utilizó un índice de evaluación basado en nueve categorías: emisiones de dióxido de carbono (CO₂), eficiencia energética, uso del suelo, edificios, transporte, agua, residuos, calidad del aire y agenda medioambiental de gobierno (Compromiso RSE, 2011).

San Francisco es la ciudad con el mejor posicionamiento en sostenibilidad, se encuentra en el ranking de las cinco ciudades con mejores desempeños en seis de las nueve categorías. Es líder en la asociación con el sector privado en iniciativas verdes y, su mayor fortaleza, se ubica en la categoría de residuos (Compromiso RSE, 2011). Por otra parte, fue la primera ciudad en Estados Unidos que, en 2007, prohibió las bolsas plásticas. Las tiendas entregan bolsas compostables con certificados, bolsas reutilizables o bolsas que tienen un mínimo de 40 por ciento de contenido reciclado (Compromiso RSE, 2011).

Sólo en 2008 San Francisco desvió más de 1,6 millones de toneladas de residuos de los vertederos. La legislación que obliga a reciclar y compostar, junto con una fuerte aplicación de la misma, se encuentra en el corazón de su política. Desde 2009, los residentes, los establecimientos de comida y eventos organizados, para evitar multas, separan los residuos en tres compartimientos separados: materiales reciclables, composta y basura (Compromiso RSE, 2011).

En agosto 2010, San Francisco anunció que había logrado una tasa de reciclaje de residuos municipales de 77 por ciento, con lo que superó la meta del 75 por ciento para ese año. Los Ángeles, la ciudad con la segunda tasa de reciclaje más alta en el índice, se las arregla para reciclar 62 por ciento, mientras que el promedio de otras ciudades es de 26 por ciento (Compromiso RSE, 2011).

En este capítulo se presentaron los conceptos necesarios para la comprensión de esta tesis y sustento del trabajo de investigación documental. Los conceptos base son Sustentabilidad y Sustentabilidad Empresarial, esto es el sustento para que el siguiente capítulo.

CAPÍTULO 2: CALIDAD EN EL SERVICIO, BUENAS PRÁCTICAS Y DISTINTIVOS SUSTENTABLES

Capítulo 2. Calidad en el Servicio, Buenas Prácticas y Distintivos Sustentables

Para entender la forma en que se aplica y cómo funcionan los distintivos en el sector hotelero, es indispensable identificar las características de la calidad en el servicio que permitan reducir el impacto al medio ambiente, utilizando las buenas prácticas para obtención de un distintivo dentro de los alojamientos hoteleros.

2.1 Sistemas de gestión de la calidad

Los Sistemas de Gestión de la Calidad son un conjunto de normas y estándares internacionales interrelacionados entre sí para cumplir los requisitos de calidad de una empresa para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes a través de una mejora continua, de manera ordenada y sistemática (Sistemas de calidad total, 2011).

En este sentido, los estándares internacionales también contribuyen a hacer más simple la vida y a incrementar la efectividad de los productos y servicios que se usan diariamente, además ayudan a asegurar que los materiales, productos, procesos y servicios sean los adecuados para los propósitos que se quiere alcanzar. Con este propósito existen varios Sistemas de Gestión de la Calidad que se seleccionan de acuerdo con lo que demanda el giro de la organización (Sistemas de calidad total, 2011).

El sistema de gestión de calidad, por lo tanto, pretende coordinar procedimientos y recursos que mejoren la calidad de la oferta. Esto es porque un cliente satisfecho implica un beneficio para la empresa con mayores ganancias, fidelidad, y menos gastos en resolución de problemas. Por lo que es posible entender los sistemas de gestión de calidad como herramientas encaminadas a la planificación, ejecución y evaluación de los proyectos empresariales con la calidad como fin, y se recurre a metodologías, técnicas y estrategias que permitan cumplir con los objetivos (Definición de, 2016).

El Sistema de Gestión de la Calidad se compone de actividades empresariales, planificadas y controladas que se realizan sobre un conjunto de elementos para

lograr la calidad (Quality trend, 2016). De estos elementos se encuentran los siguientes:

1. Estructura Organizacional
2. Planificación (Estrategia)
3. Recursos
4. Procesos
5. Procedimientos (Quality trend, 2016).

Por otra parte, el trabajo del personal a cargo del sistema de gestión de calidad en una empresa es una tarea ardua y su dificultad pareciera estar en constante crecimiento, lo que es propiciado también por la constante expansión de Internet y las posibilidades que le ofrece a los usuarios. De aquí que para estar al tanto de las necesidades de los consumidores las empresas deben evaluar sus respuestas relacionadas con los productos y servicios, además de revisar la información que ofrece internet (Definición de, 2016).

2.2 Calidad en el servicio

Parasuraman et al (1990) consideran que un cliente percibe un servicio como de alta calidad cuando su experiencia concreta con la empresa iguala o supera sus expectativas iniciales, de este modo una definición clásica de calidad del servicio es la de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985; 1994) que indica que es el juicio global del consumidor acerca de la excelencia o superioridad global del producto.

Escuela Americana

Parasuraman, Zeithaml y Berry se consideran representantes del modelo de la escuela americana y se le ha denominado como SERVQUAL que es el planteamiento más utilizado, dada la proliferación de artículos que usan su escala. Así que las investigaciones y evaluaciones que toman como base el concepto de calidad del servicio percibida, empleen el SERVQUAL para cuantificar esa calidad. Este instrumento permite aproximarse a la medición mediante la evaluación por separado de las expectativas y percepciones de un cliente, apoyándose en los comentarios de los consumidores (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1994).

Con este propósito, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988 p. 26) definieron diez dimensiones que no necesariamente son independientes unas de otras y realizaron estudios estadísticos para encontrar correlaciones entre las dimensiones iniciales lo que permitió reducirlas a cinco. Los procedimientos estadísticos agrupan variables que permiten generalizar, de mejor forma, el modelo con lo que se logra mayor representatividad. Así para evaluar la calidad percibida por el cliente las dimensiones definen que la percepción identificada es consecuencia de la diferencia que tiene para el consumidor lo esperado y lo percibido (Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988, p. 26).

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, p. 44) definen el vacío o *gap* como una serie de discrepancias o deficiencias existentes respecto a las percepciones de la calidad del servicio de los ejecutivos y las tareas asociadas con el servicio que se presta a los clientes. Estas deficiencias son los factores que favorecen la imposibilidad de ofrecer un servicio que los clientes perciban como de alta calidad.

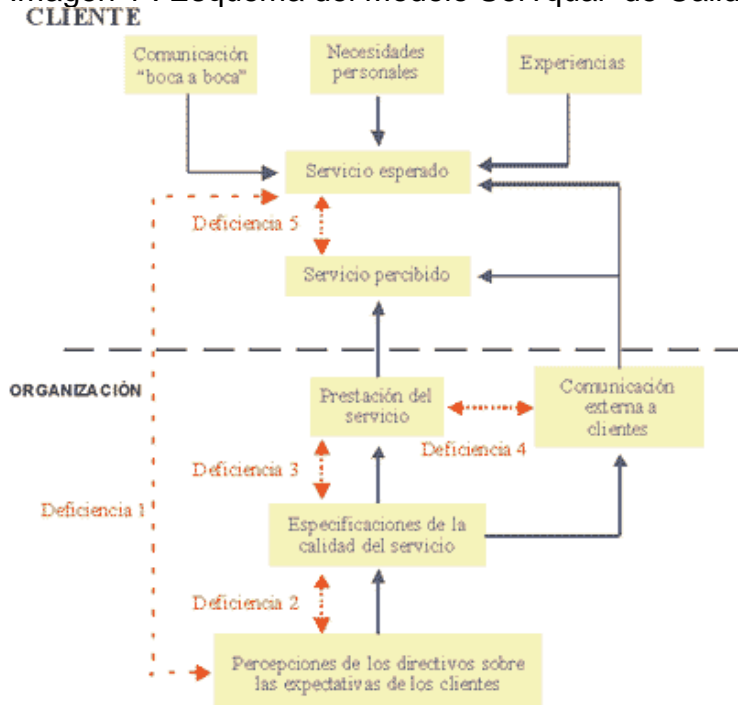
2.2.1 Modelo Servqual

Como se presentó arriba, el modelo Servqual de Calidad del Servicio de Zeithaml, Parasuraman y Berry pretende mejorar la calidad de servicio que ofrece una organización. Para esto utiliza un cuestionario tipo que evalúa la calidad del servicio en cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Además, se cuenta con una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto al servicio. Permite evaluar y también es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones (Aiteco Consultores, 2013).

El modelo Servqual de Calidad de Servicio, al medir lo que el cliente espera de la organización que le presta el servicio en las cinco dimensiones citadas, también permite contrastar la estimación que el cliente tiene del servicio en esas dimensiones. Al determinar el *gap* o brecha entre las dos mediciones, la discrepancia entre lo que el cliente espera del servicio y lo que percibe del

mismo, facilita la puesta en marcha de acciones correctivas adecuadas que mejoren la calidad (Aiteco Consultores, 2013).

Imagen 1 : Esquema del Modelo Servqual de Calidad de Servicio



Fuente: Aiteco Consultores, 2013)

La anterior imagen describe el modelo Servqual de calidad en el servicio, en cual se observa que el cliente tenga una estancia placentera y enfocándose en la comunicación, las necesidades personales y las experiencias, si el cliente no tiene el servicio esperado se encuentra con una deficiencia, en caso de obtener una mala experiencia la comunicación de los clientes va a perjudicar con la calidad en el servicio por lo que las percepciones de los directivos y las expectativas de los clientes serán diferentes y deberán cambiar el esquema para obtener una mejora continua.

El modelo Servqual de Calidad del Servicio se basa en la evaluación del cliente y la calidad de servicio que comprende los siguientes pasos:

1. Se define un servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas y las percepciones de los clientes. De ese modo hay un balance ventajoso de las percepciones, de tal forma que superen las expectativas, esto implicaría una elevada calidad percibida del servicio y una alta satisfacción con el mismo.

2. Cabe señalar los factores claves que condicionan con las expectativas de los usuarios entre ellos la comunicación “boca a boca” u opiniones y recomendaciones de amigos y familiares sobre el servicio. También se incluyen las necesidades personales, las experiencias con el servicio que el usuario haya tenido previamente, las comunicaciones externas que la institución realice sobre las prestación de su servicio y que inciden en las expectativas del cliente.

3. Se identifican las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio (Aiteco Consultores, 2013).

Las dimensiones del Modelo Servqual de Calidad del Servicio se definen del siguiente modo:

Tabla 5 Modelo Servqual de calidad en el servicio y sus 5 dimensiones

Fiabilidad	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.
Capacidad de Respuesta	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
Seguridad	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.
Empatía	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.
Elementos Tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Fuente: Aiteco Consultores, 2013.

Estas cinco dimensiones de calidad del servicio son evaluadas mediante el cuestionario Servqual que consta de tres secciones:

- La primera interroga al cliente sobre las expectativas que tiene acerca del servicio; esto se hace mediante 22 declaraciones en las que el usuario debe situar, en una escala de 1 a 7, el grado de expectativa para cada declaración.
- La segunda recoge la percepción del cliente respecto al servicio que presta la empresa; hasta el punto que considera que posee las características descritas en cada declaración.

- La tercera cuantifica la evaluación de los clientes respecto a la importancia relativa de los cinco criterios, lo que permitirá ponderar las puntuaciones obtenidas.

Las 22 declaraciones mencionadas que hacen referencia a las cinco dimensiones de evaluación de la calidad se agrupan de la siguiente manera:

- Elementos tangibles: Items del 1 al 4.
- Fiabilidad: Items del 5 al 9.
- Capacidad de respuesta: Items del 10 al 13.
- Seguridad: Items del 14 al 17.
- Empatía: Items del 18 al 22.

El Modelo Servqual de Calidad del Servicio, como instrumento de mejora, indica la línea a seguir para mejorar la calidad de un servicio, lo que consiste en reducir determinadas discrepancias. En primer lugar, se asume la existencia de cinco deficiencias en el servicio, cada una asociada a un tipo de discrepancia (Aiteco Consultores, 2013).

En el Modelo Servqual de Calidad de Servicio, las otras cuatro deficiencias se refieren al ámbito interno de la organización que son responsables de la aparición de la deficiencia cinco. A continuación se presentan estas deficiencias.

Deficiencia 1: Discrepancia entre las expectativas de los clientes y las percepciones de los directivos. Si los directivos de la organización no comprenden las necesidades y expectativas de los clientes, no conocen lo que valoran de un servicio, por lo que difícilmente podrán impulsar y desarrollar acciones que incidan eficazmente en la satisfacción de necesidades y expectativas. Más bien puede ser que con una idea equivocada, los directivos inicien actuaciones poco eficaces que pueden provocar una reducción de la calidad misma (Aiteco Consultores, 2013).

Deficiencia 2: Discrepancia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones de las especificaciones y normas de calidad. Aunque los

directivos comprendan las necesidades y expectativas de los clientes de la organización, su satisfacción no está asegurada. Factor que debe estar presente para alcanzar una alta calidad ya que es la traducción de las expectativas, conocidas y comprendidas, a especificaciones o normas de calidad del servicio.

Deficiencia 3: Discrepancia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio. No basta con conocer las expectativas y establecer especificaciones y estándares. La calidad del servicio no será posible si las normas y procedimientos no se cumplen. Este incumplimiento puede deberse a diversas causas, como empleados no capacitados adecuadamente, falta de recursos o procesos internos mal diseñados (Aiteco Consultores, 2013).

Deficiencia 4: Discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa. Para el modelo Servqual de calidad de servicio, uno de los factores clave en la formación de expectativas sobre el servicio que se hace el cliente, es la comunicación externa de la organización proveedora. Las promesas que hace y la publicidad que realiza afectan las expectativas de tal forma que, si no van acompañadas de calidad en la prestación que sea consistente con los mensajes, puede surgir una discrepancia entre expectativa – percepción. Esta discrepancia se puede reducir mediante la coordinación de las características de la prestación con la comunicación externa que la organización (Aiteco Consultores, 2013).

Deficiencia 5: Se denomina deficiencia cinco a la percibida por los clientes acerca de la calidad del servicio. Esta deficiencia representa una discrepancia, desde el punto de vista del cliente, entre el servicio esperado y el servicio recibido. Se trata de la deficiencia fundamental, ya que fundamenta la calidad del servicio (Aiteco Consultores, 2013).

Por tanto, el Modelo Servqual de Calidad de Servicio no representa únicamente una metodología de evaluación, sino un enfoque para la mejora de la calidad de servicio.

2.3 Calidad de servicio en la industria turística basada en el modelo Servqual

Los autores que se acercan a los cinco atributos de la calidad y que confirman atributos del Servqual en la industria hotelera son los autores (Fick y Ritchie 1991 y Knutson et al. 1991).

2.3.1 Calidad de servicio en la industria turística Fick y Ritchie (1991)

Los autores se propusieron hacer una aplicación del instrumento Servqual a la industria turística (tomaron como negocios las líneas aéreas, hoteles, restaurantes y estaciones de esquí). Los objetivos que plantearon fueron:

- Rehacer el estudio Servqual con las particularidades de las nuevas industrias de servicio consideradas para aplicar este modelo.
- Comparar los resultados en esta industria y
- Reexaminar la aplicación de la escala de medida sugiriendo mejoras o modificaciones.

Los resultados obtenidos en el sector hotelero confirman los atributos del modelo Servqual en la industria hotelera. Al jerarquizar los atributos con base en los resultados obtenidos se tendría lo siguiente.

- En primer lugar, la fiabilidad que se refiere a la confianza de los clientes en el servicio que van a obtener y que el hotel les aseguró les ofrecería.
- En segundo lugar la seguridad relacionada con el nivel de confianza que los empleados del establecimiento les transmiten a los clientes.
- En tercer lugar los elementos tangibles.
- En cuarto lugar la capacidad de respuesta relacionada con la prontitud con la que se presta el servicio y la capacidad para reaccionar frente a una queja.
- En quinto lugar la empatía (Calidad en la hotelería, 2015).

2.3.2 Escala Lodgser - Knutson et al. (1991)

LodgservODGSERV es un índice de 26 indicadores diseñado por los autores a partir del trabajo de Parasuraman et al. (1985), para medir las expectativas de los clientes de los establecimientos hoteleros. Se parte de la base de que la calidad del servicio en la industria hotelera es difícil de medir debido a las propias características de los servicios y los hoteles en particular. La investigación se

realiza con base en un cuestionario que evalúa la calidad de servicio desde la percepción del servicio menos las expectativas y consta de 26 preguntas (Calidad en la hotelería, 2015).

Los resultados que se obtienen con la aplicación de este cuestionario se relacionan con las cinco dimensiones de la calidad del servicio del modelo Servqual . El orden de importancia en cada dimensión se presenta como sigue: en primer lugar están los elementos relacionados con la fiabilidad, en segundo se identifica la seguridad, en tercer lugar la capacidad de respuesta, en cuarto los elementos tangibles del establecimiento y, por último, la empatía (Calidad en la hotelería, 2015).

2.3.3 Escala Hotelqual – (Falses et al (1999)

El objeto del estudio fue elaborar una escala para medir la calidad percibida por clientes de servicios de alojamiento. En una primera fase, los autores, a partir de la revisión de la literatura y tomando como base el modelo Servqual, realizaron un cuestionario adaptado a la industria hotelera. Una segunda fase consistió en aplicar el cuestionario a una muestra representativa de usuarios de hoteles tras la que pasó a validarse la nueva escala de medida (Calidad en la hotelería, 2015).

Los resultados obtenidos muestran que los cinco atributos del modelo Servqual no son válidos ya que el estudio, tras el análisis factorial, muestra una agrupación en tres atributos: valoración del personal que presta el servicio, valoración de las instalaciones del hotel y percepción sobre el funcionamiento y organización de los servicios que presta el hotel. Estos tres factores explican el 67 por ciento de la varianza común (Calidad en la hotelería, 2015).

De acuerdo con el autor Falses y su modelo Hotelqual , que toma como punto de partida el modelo Servqual , se elaboró una escala para medir la calidad percibida por los clientes y servicios de alojamiento. Con este propósito elaboraron un cuestionario adaptado a la industria hotelera, para validar la escala

de medida, se hizo una aplicación a una muestra representativa de usuarios de hoteles (Calidad en la hotelería, 2015).

2.3.4 Escala Holserv – (Mei *et al.* (1999)

Los autores se propusieron testar la fiabilidad y validez de una aplicación del modelo Servqual a la industria hotelera, determinar el número de atributos que definen la calidad de servicio en un hotel y por último determinar cuál es la dimensión que mejor predice la calidad global de servicio. Para cumplir los objetivos los autores construyeron el modelo Holserv a partir de una adaptación del modelo Servqual al sector hotelero (Calidad en la hotelería, 2015).

Los resultados del estudio mostraron que hay tres factores que explican la calidad de servicio en la industria hotelera, el primer factor se llamó “empleados” e incluía los aspectos relacionados con el comportamiento y apariencia de los empleados, como la rapidez del servicio, disposición, confianza, educación, conocimiento del trabajo, etc. El segundo factor fueron los “elementos tangibles” e incluía aspectos como imagen de las instalaciones, decoración, materiales de construcción, limpieza, facilidad de uso de las instalaciones, etc. El tercer factor fue la “fiabilidad” haciendo referencia al mantenimiento de las promesas y a la prestación de un servicio preciso y a tiempo. Los aspectos que mejor explican la satisfacción general de los clientes son los relacionados con el factor “empleados” Como referente teórico se parte de la idea de un supuesto teórico de distintivo es un reflejo de los hoteles verdes, no se aborda de los indicadores se fundamenta en argumento de los hoteles verdes, los conceptos teóricos de los 3 ejemplos de distintivos (Calidad en la hotelería, 2015).

Con el fin de que los hoteles den un servicio de calidad y excelencia, se adaptan buenas prácticas para la solución de problemas del trabajo diario, con el fin de dar respuesta lo más rápido posible y siendo eficaz, a continuación se presenta las buenas prácticas sustentables y hoteleras con 12 aspectos importantes preocupados por el impacto ambiental (Calidad en la hotelería, 2015).

2.4 Buenas Prácticas

Una buena práctica 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 problemas y/o dificultades que se presenten en el trabajo diario de las personas en los ámbitos clínicos, de la gestión, satisfacción usuaria u otros, experiencia que pueden servir de modelo para otras organizaciones (Comunidad de Prácticas Chile, 2016).

Una buena práctica cumple con algunas características como:

- Presenta un resultado valioso para el usuario
- Es sencilla y simple.
- Emerge como respuesta a una situación que es necesario modificar o mejorar.
- Es pertinente y adecuada al contexto local en donde se implementa
- Es sostenible en el tiempo (puede mantenerse y producir efectos duraderos)
- Fomenta la replicación de la experiencia en una situación distinta pero con condiciones similares
- Es innovadora (entendiendo que la innovación no sólo implica una nueva acción sino que puede ser un modo diferente y creativo de realizar prácticas tradicionales o de reorganizarlas) (Comunidad de Prácticas Chile, 2016).

Considera elementos de evaluación de resultados, retroalimentación de las acciones y reorganización de ellas a partir de lo aprendido. Su difusión recoge y valora el trabajo, los saberes y las acciones que realizan las personas en su trabajo cotidiano, permitiendo generar conocimiento válido empíricamente, transferible y útil (Comunidad de Prácticas Chile, 2016).

2.5 Buenas Prácticas Sustentables

Las mejores prácticas ambientales se definen como un mecanismo que incorpora criterios ambientales en las actividades administrativas cotidianas de una organización. 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. 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 (Revista de Ingeniería, 2016).

A partir de esta definición se entenderá que las Mejores Prácticas Ambientales deben formar parte de las actividades del día a día de una organización. Las Mejores Prácticas Ambientales persiguen dos objetivos principales: minimizar el impacto ambiental de las organizaciones que lo instrumentan y promover una cultura de responsabilidad ambiental dentro de la misma (Revista de Ingeniería, 2016).

Los beneficios derivados de la instrumentación de Mejores Prácticas Ambientales en el sector privado suele vincularse con efectos directos en lo ambiental:

- Reducción del impacto negativo al medio ambiente.
- Consumo más responsable de los recursos naturales.
- Manejo adecuado de los desperdicios.
- Manejo administrativo eficiente, que, en la mayoría de los casos, trae ahorros económicos importantes.
- Motivación al mercado hacia alternativas de productos y servicios con características de menor impacto ambiental.
- Promoción de una cultura de responsabilidad ambiental (Revista de Ingeniería, 2016).

2.6 Buenas Prácticas Sustentables en la Hotelería

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

El diseño verde aporta importantes beneficios, en lo que respecta a lo económico son beneficios probados la reducción de costos operativos, un incremento en el valor de la propiedad y en los alquileres, una mayor productividad y satisfacción por parte de los usuarios, y una optimización del rendimiento económico en cuanto al ciclo-de-vida de un edificio (Diario Hotelero, 2015).

Con respecto a la salud de comunidad de los usuarios, mejora la calidad del interior aire, proporcionando un mayor control de la temperatura y la acústica y también un mayor acceso a la ventilación e iluminación natural, incrementando el confort, y contribuyendo a una mejor calidad de vida durante la ocupación del edificio. Las prácticas constituyen lineamientos de mejora continua que desde las empresas de alojamiento, transporte, gastronomía, entretenimiento y de viajes se deberían aplicar en las áreas operativas y de gestión (Diario Hotelero 2015).

Las buenas practicas favorecen la consolidación de destinos turísticos responsables que contribuyen a la conservación de la biodiversidad y al bienestar de las comunidades locales, demostrando que el turismo puede desarrollarse de una manera sustentable; según estudios realizados, existe en la actualidad una creciente conciencia ambiental y social en los turistas que necesita ser considerada por las empresas hoteleras en su operación diaria. Los hoteles dependen de excelente estado de conservación de las áreas naturales que son utilizadas para sustentar la actividad (World Travel y Tourism Council 2000).

2.6.1 Guía de los 12 criterios de buenas prácticas hoteleras

1. Gestión eficiente del agua
2. Gestión eficiente de la energía
3. Gestión de los desechos
4. Gestión de aguas residuales
5. Contribución a la conservación de las áreas protegidas y la biodiversidad
6. Política de abastecimiento y selección de proveedores
7. Contribución del desarrollo de la comunidad

8. Condiciones de lugar de trabajo
9. Rescate y valoración cultural
10. Medios de información, interpretación y educación ambiental
11. Seguridad e higiene
12. Satisfacción del cliente

2.6.1.1 Gestión Eficiente del agua

El agua es un recurso cada vez más escaso y la industria hotelera es una gran consumidora de este recurso pues sus huéspedes consumen, en promedio, más agua que los residentes del lugar, a su vez el hotel con su operación diaria gasta mucha agua, principalmente, en las áreas de cocina, lavandería, piscina y riego. Esto restringe la disponibilidad de este recurso para satisfacer las necesidades de la gente local, dificultando el acceso en temporadas altas (Guía de Buenas Practicas Hoteleras 2015).

Los beneficios del uso racional del agua son los siguientes.

- ✓ La disminución del consumo de agua puede reducir los costos de operación del hotel.
- ✓ La conservación de las fuentes de agua ayuda a forjar a una buena imagen ante los huéspedes y turistas ambientales y responsables.
- ✓ El ahorro del agua ayuda a conservar y proteger el recurso hídrico de la comunidad, a la vez que promueve una relación armoniosa entre el agua, el ambiente y el turismo.
- ✓ Al utilizar menos agua se disminuye la generación de aguas residuales, (aguas negras y grises) contribuyendo al cuidado del medio ambiente al proteger la salud de los turistas y de personal de la empresas (Guía de Buenas Practicas Hoteleras 2015).

Se deben de tomar medidas útiles para el consumo racional del agua

- ✓ Identifique las actividades que más agua requieren en el hotel y que pueden permitir un ahorro significativo.

- ✓ Mantenga controles y registros periódicos sobre el consumo de agua por cada área del hotel. Lo ideal es contar con medidores de caudal por áreas operativas (habitaciones, cocinas, entre otras).
- ✓ Proponga a los huéspedes que utilicen las toallas y sábanas durante más de un día. Si las dejan en el piso, hay que lavarlas. Si las dejan colgadas, se siguen usando.
- ✓ Sugiera a los huéspedes que adopten medidas de ahorro, como cerrar las llaves de agua mientras se lavan los dientes o se afeitan.
- ✓ Instale equipos que ahorran agua en inodoros (descarga parcial) y las duchas y llaves de agua de caudal reducido.
- ✓ Revise permanentemente los equipos para evitar y corregir fugas innecesarias.
- ✓ Utilice agua de lluvia para riego de jardines y limpieza general. Incluso los inodoros pueden funcionar con agua de lluvia (Guía de Buenas Practicas Hoteleras 2015).

Algunas frases o acciones que se deben tomar en cuenta cuando se hospeda y labora en hoteles son las siguientes:

- ✓ Si se hospeda en el hotel más de una noche se lavará la ropa blanca cada tres días.
- ✓ Mejor ducha que baño. En cada ducha ahorrará 60 litros de agua.
- ✓ No deje abierta la llave del agua mientras se lava los dientes o se afeita.
- ✓ La toalla colgada significa que la volverá a usar.
- ✓ La toalla en el piso significa: por favor reemplácela (Guía de Buenas Practicas Hoteleras 2015).

2.6.1.2 Gestión Eficiente de la Energía

En empresas de alojamiento el costo de la energía eléctrica es el segundo gasto más elevado de funcionamiento luego de los salarios. Implementar medidas de ahorro de la energía producida por combustibles fósiles (carbón, petróleo y gas natural) y aumentar la eficiencia y la utilización de fuentes alternativas de energía como el sol, el agua, el viento o la biomasa (materia orgánica originada

en un proceso biológico, utilizable como fuente de energía) (Guía de Buenas Practicas Hoteleras 2015).

Los beneficios del uso correcto de la energía son:

- ✓ La inversión en un uso más eficiente de la energía y en unas prácticas de administración interna más efectiva puede reducir considerablemente los gastos de funcionamiento y energía.
- ✓ El uso de energías renovables puede mitigar la contaminación local del aire, mantener la calidad del destino y mejora la experiencia del huésped (Guía de Buenas Practicas Hoteleras 2015).

Medidas útiles para el uso eficiente de las energías

- ✓ Controle periódicamente el consumo energético actual de su establecimiento para determinar qué equipos utilizan mayores cantidades de energía y cómo lograr una mayor eficiencia.
- ✓ Involucre a los huéspedes en las medidas de ahorro colocando carteles informativos sobre la importancia de apagar las luces, ventiladores, acondicionadores de aire y televisores cuando se retiran de la habitación o cuando no los utilicen.
- ✓ Capacite a su personal para que sepan aplicar medidas de ahorro de energía.
- ✓ Recomiende el uso del aire acondicionado a una temperatura no menor a los 24°C.
- ✓ Solicite a los empleados que le ayuden a economizar energía bajando la temperatura de los lavarropas y termo tanques, y apagando las luces.
- ✓ Utilice focos de bajo consumo en áreas comunes, depósitos, jardines y pasillos.
- ✓ Compre productos cuyo mantenimiento requiera menos energía, como toallas y ropa de cama de algodón que pueden ser lavadas a bajas temperaturas.
- ✓ Aproveche el sol para secar ropa de cama, manteles, toallas y uniformes.
- ✓ Siempre que pueda, evite el uso del acondicionador de aire. Reemplácelo por ventiladores de techo.

- ✓ Proporcione sombra al edificio de su emprendimiento plantando árboles o arbustos nativos en los alrededores.
- ✓ Compre aparatos eléctricos modernos y eficientes energéticamente.
- ✓ Instale controles automáticos para cortar la energía eléctrica cuando el huésped no está en el cuarto.
- ✓ Aísle techos, puertas y ventanas para evitar que penetre gran cantidad de calor del exterior y para que en días fríos el interior permanezca más caliente.
- ✓ Promueva actividades turísticas que no empleen automóviles, por ejemplo caminatas en senderos de parques nacionales, rutas a caballo, kayak, y recorridos en bicicleta, entre otros.
- ✓ Aproveche al máximo la luz natural para refrescar, iluminar y ventilar sus ambientes (Guía de Buenas Practicas Hoteleras 2015).

2.6.1.3 Gestión de los Desechos

Los desechos o residuos sólidos son una de las principales fuentes de contaminación ambiental. Una gran cantidad de actividades humanas generan toneladas de desechos sólidos diariamente. En este sentido, los hoteles producen grandes cantidades de basura, desde envases hasta sobras de comidas, y muchos materiales que se descartan son tóxicos (Guía de Buenas Practicas Hoteleras 2015).

- Las acumulaciones de desechos sólidos son sitios potenciales de reproducción de organismos que transmiten enfermedades y ponen en riesgo la salud pública.
- El mal manejo de los desechos sólidos arruina la imagen de un destino turístico al producir malos olores, contaminar el suelo y las aguas, y afectar la biodiversidad.
- Los vertidos directos de basura en el mar o los ríos disminuyen la calidad de los recursos turísticos. Al ser contaminadas, las aguas dejan de ser aptas para las actividades de recreación.
- La eliminación inadecuada o ilegal de la basura puede originar multas y gastos de limpieza considerables (Guía de Buenas Practicas Hoteleras 2015).

Los beneficios del uso correcto de los desechos

- ✓ La percepción de limpieza de un destino turístico es un factor que influye sobre la decisión de volver a un sitio o recomendarlo a otros turistas.
- ✓ La correcta eliminación de la basura puede limitar el riesgo de litigios con huéspedes o lugareños que se enfermen como consecuencia de los residuos peligrosos.
- ✓ La gestión eficaz de los residuos puede proteger la imagen de un hotel limitando el deterioro visual de la zona y obteniendo la aprobación de los huéspedes. La visión de la basura es una de las preocupaciones más frecuentes de los huéspedes en relación con el destino de sus vacaciones.
- ✓ Una empresa que implementa buenas prácticas de manejo puede reducir la producción de residuos sólidos hasta un 60%, con el consiguiente ahorro de energía, agua y materias primas. Las prácticas de reducción, reutilización y reciclaje ayudan a la educación de consumidores responsables y generan ahorros significativos para la empresa (Guía de Buenas Practicas Hoteleras 2015).

Las medidas útiles de los desechos son:

- ✓ Revise los tipos y las cantidades de basura que se producen, así como los métodos de eliminación sus costes.
- ✓ Elabore un programa de gestión de los residuos sólidos basado en la estrategia de las tres "R": Reducir, Reutilizar y Reciclar (Guía de Buenas Practicas Hoteleras 2015).

Como reducir los desechos

- ✓ Adquiera los productos al por mayor y con un mínimo de envases para disminuir la producción de basura.

Como se deben de reutilizar de manera correcta los desechos

- ✓ Sustituya los artículos desechables por otros reutilizables, como las pilas recargables, las jaboneras rellenables y las bolsas de tela para la ropa sucia.
- ✓ Pida a los proveedores que se lleven de nuevo las paletas y los cajones de embalaje.

- ✓ Reutilice los envases y productos que le permitan reducir el gasto en abastecimiento (Guía de Buenas Practicas Hoteleras 2015).

Como clasificar de manera correcto los desechos

- ✓ Clasifique la basura en el momento en que se produce, por lo menos, en orgánico (desechos de la cocina, jardín, etc.) e inorgánico (papeles, plásticos, latas, cartón, etc.). No espere hasta el momento de su eliminación. Por ejemplo, coloque cestos de basura para productos reciclables en las habitaciones de huéspedes y contenedores para restos orgánicos en las zonas de cocina.
- ✓ Recupere artículos como el papel, el vidrio, el aluminio y el plástico en caso de existir un mercado para estos productos.
- ✓ Transforme los restos de comida, las hojas y los restos de plantas en abono orgánico. Coloque cestos de basura para los huéspedes en lugares estratégicos, en particular, en lugares de contemplación y en los senderos por la naturaleza.
- ✓ Conserve los residuos sólidos en un lugar seguro e higiénico hasta que la municipalidad los retire.
- ✓ Colabore con otras empresas y organizaciones, y con la municipalidad para crear sistemas eficaces de separación, recolección, reciclaje y tratamiento de la basura (Guía de Buenas Practicas Hoteleras 2015).

2.6.1.4 Gestión de Aguas Residuales

- ✓ Los hoteles pueden llegar a producir cantidades considerables de aguas residuales, grises y negras.
- ✓ Las primeras, son las eliminadas por las lavadoras, los fregaderos, las duchas, los baños y las que corren por los tejados. Las segundas proceden de los lavaplatos y los inodoros.
- ✓ En varios destinos, esas aguas no se depuran o se tratan de manera muy limitada. Por ello, los agentes contaminantes, como las bacterias coliformes fecales y las sustancias químicas, van a parar directamente al medio ambiente.

- ✓ Esto puede causar enfermedades en los seres humanos, principalmente, las relacionadas con diarreas e infecciones gastrointestinales.
- ✓ La contaminación de las aguas puede reducir el volumen de las reservas hoteleras si los potenciales huéspedes cancelan sus viajes y buscan otros destinos alternativos más saludables (Guía de Buenas Practicas Hoteleras 2015).

El uso debido de las aguas residuales

- ✓ El tratamiento correcto de las aguas usadas permite reducir las posibilidades de contaminación de las fuentes locales de agua para la bebida y la agricultura, disminuyendo la necesidad de adquirir agua embotellada o de purificarla para el consumo.
- ✓ El tratamiento eficaz de las aguas residuales puede evitar enfermedades graves a los huéspedes, al personal y a la población.
- ✓ El tratamiento de las aguas residuales puede evitar multas en algunos destinos.
- ✓ Si se evita verter las aguas residuales no tratadas a ríos y arroyos, se pueden proteger los recursos turísticos porque se conserva el hábitat y se reduce la contaminación (Guía de Buenas Practicas Hoteleras 2015).

Medidas útiles de las aguas residuales

- ✓ Utilice detergentes, productos de limpieza y champús biodegradables.
- ✓ Minimice la utilización de cloro, detergentes y otras sustancias químicas que vayan a parar a las aguas residuales.
- ✓ Acumule el agua de lluvia para riego y limpieza de las instalaciones.
- ✓ Asegúrese que se depure adecuadamente el agua sucia antes de verterla en el medio ambiente.
- ✓ Si existe un sistema de cloacas municipal, compruebe que la red desemboca realmente en una planta de tratamiento de agua y que no se vierta directamente el agua residual en el medio ambiente.
- ✓ Si no existe un sistema municipal, escoja opciones naturales para tratar las aguas residuales mediante plantas (lirios de agua) y bacterias (Guía de Buenas Prácticas Hoteleras 2015).

2.6.1.5 Contribución a la Conservación de Áreas

Muchos de los recursos turísticos que motivan a los viajeros a elegir un destino a visitar se encuentran dentro de áreas protegidas. Si el recurso principal se deteriora, la motivación principal del desplazamiento desaparece, por eso es fundamental promover buenas prácticas para la protección de las áreas naturales, con el fin de minimizar el impacto negativo del turismo en el ambiente (desechos, erosión de senderos y alteración en el comportamiento de los animales). Además, es importante conocer el impacto en los aspectos socioculturales y económicos que causan las actividades realizadas por la empresa. Por ello, se recomienda contar con mecanismos efectivos de mitigación de impactos y potenciar aquellos que son positivos (Guía de Buenas Practicas Hoteleras 2015).

Los beneficios de conservación de áreas

- ✓ En general, el medio ambiente natural es el elemento clave que define la elección del lugar para las vacaciones. La contribución a la conservación permite preservar los recursos turísticos naturales.
- ✓ El apoyo a la conservación puede minimizar el riesgo de problemas ecológicos futuros y preservar la calidad del destino.
- ✓ Las contribuciones a la conservación pueden generar una publicidad positiva para el establecimiento y mejorar la imagen del hotel ante los huéspedes y otras personas.
- ✓ Involucrar a los clientes en este tipo de actividades puede mejorar la imagen y reputación de la empresa (Guía de Buenas Practicas Hoteleras 2015).

Medidas útiles de la conservación de áreas

- ✓ Realice alianzas con Parques Nacionales, el Ministerio de Ecología, Recursos Naturales Renovables y Turismo, y el municipio si tiene áreas protegidas municipales, o los privados que tengan áreas protegidas en sus propiedades (la empresa y sus huéspedes pueden contribuir con aportes económicos o acciones específicas para contribuir al mantenimiento del área).

- ✓ Patrocine actividades de conservación o educación ambiental en la zona.
- ✓ Ofrezca a los visitantes la oportunidad de donar voluntariamente para apoyar los programas de manejo de la naturaleza.
- ✓ Colabore con personal voluntario para el trabajo en los parques.
- ✓ Compre productos y servicios en las comunidades locales, vecinas a las áreas protegidas.
- ✓ Respalde los esfuerzos locales de conservación con aportes económicos, ya sea que estos aportes los haga directamente u obtenidos por medio de contribuciones
- ✓ Evite que los turistas se involucren en actividades que causen impacto ambiental negativo (como, por ejemplo, andar en motocicleta en pleno sendero).
- ✓ Adquiera guías de campo (como, por ejemplo, de plantas, aves y anfibios) para ofrecérselas a los clientes interesados.
- ✓ Eduque a los turistas sobre cómo pueden respaldar los esfuerzos de conservación (Guía de Buenas Practicas Hoteleras 2015).

2.6.1.6 Política de Abastecimiento y Selección de Proveedores

- ✓ Las empresas de alojamiento suelen adquirir grandes cantidades de productos y artículos de limpieza, material de oficina, alimentos, bebidas, equipos y vehículos, para la operación y funcionamiento de sus diferentes áreas de gestión.
- ✓ Estos productos pueden tener un impacto ambiental negativo a lo largo de la cadena de fabricación, distribución, utilización y eliminación. Asimismo, pueden incidir nocivamente en el ámbito social si se fabrican con prácticas laborales irregulares.
- ✓ Al elegir a sus proveedores de bienes y servicios, los hoteles y las asociaciones hoteleras pueden promover mejoras ambientales y sociales (Guía de Buenas Practicas Hoteleras 2015).

Los beneficios de abastecimientos y selección de proveedores

- ✓ La adquisición de materiales cuyo impacto ambiental sea mínimo a lo largo de la cadena de fabricación, utilización y eliminación, permite

mantener la calidad de los recursos turísticos al reducir la contaminación potencial de la atmósfera, el agua y el suelo.

- ✓ La compra de productos al por mayor, con poco embalaje o menos materiales, reduce los costos económicos y de eliminación de la basura.
- ✓ La adquisición de productos inocuos para el medio ambiente y con beneficios sociales mejoran la imagen del hotel ante los huéspedes.
- ✓ La compra de productos locales permite mejorar las relaciones y la situación económica de las comunidades locales, generando polos de desarrollo y aglomerados productivos (clusters), basados en la industria turística (Guía de Buenas Practicas Hoteleras 2015).

Medidas útiles del abastecimiento de proveedores

- ✓ Adquiera cuando sea posible, productos al por mayor con poco embalaje, inofensivos para el medio ambiente, y cuya fabricación esté ligada con beneficios sociales a fin de reducir los costos de envasado, almacenamiento, transporte y eliminación.
- ✓ Colabore y trate de influir positivamente entre sus proveedores, para que adopten prácticas ambiental y comercialmente justas.
- ✓ Provea información a los huéspedes sobre los artículos de producción local como alternativa a las importaciones, por ejemplo, el agua embotellada.
- ✓ También, facilite una lista de los productos y servicios locales que deben evitarse, por ejemplo, los artículos de recuerdo (souvenirs) fabricados a partir de especies en peligro.
- ✓ Eduque a sus proveedores locales sobre sus necesidades específicas para comprometerlos con una oportunidad de negocio sustentable (Guía de Buenas Practicas Hoteleras 2015).

2.6.1.7 Contribución al Desarrollo de la Comunidad

El desarrollo turístico impacta de diversas formas en las comunidades locales.

Los daños ambientales derivados del desarrollo pueden deteriorar o restringir el acceso a recursos como las tierras de cultivo, el agua o los bosques de los que dependen los habitantes del lugar. En algunos casos, los hoteles y otras

infraestructuras para los huéspedes llegan a desplazar a la población (Guía de Buenas Practicas Hoteleras 2015).

Por otro lado, los puestos de trabajo generados por el turismo, en muchos casos, no suelen beneficiar a pobladores locales por no contar con la formación adecuada (Guía de Buenas Practicas Hoteleras 2015).

Los beneficios de desarrollo de la comunidad

- ✓ El apoyo al desarrollo comunitario puede generar una imagen positiva ante los huéspedes y mejorar la reputación del establecimiento.
- ✓ Una mejor situación económica de las comunidades y las empresas locales fomenta la sustentabilidad de los destinos turísticos (Guía de Buenas Practicas Hoteleras 2015).

Medidas útiles para el desarrollo de la comunidad

- ✓ Fomente la contratación de personal local y sea un ejemplo de respeto a la legislación laboral y a la aplicación de incentivos.
- ✓ No comprometa con la operación de su empresa los recursos básicos de las comunidades locales, tales como el agua potable, la energía eléctrica y los recursos naturales.
- ✓ Done productos viejos o que no han sido utilizados a las comunidades locales, por ejemplo, a hospitales de niños, hogares de ancianos y guarderías infantiles.
- ✓ Compre productos a los agricultores y productores de la zona para favorecer las economías regionales.
- ✓ Fomente la creación de microempresas entre sus empleados para que se conviertan en proveedoras de la empresa.
- ✓ Colabore con la creación de programas de formación y capacitación y/o cursos de idioma para el personal de la empresa y los pobladores locales (Guía de Buenas Prácticas Hoteleras 2015).

2.6.1.8 Condiciones del Lugar de Trabajo

De acuerdo a la legislación vigente y al cumplimiento de principios básicos de los derechos humanos, la industria turística debe ofrecer un ambiente sano y con condiciones favorables para sus trabajadores. A nivel mundial existe una demanda creciente para garantizar que el turismo se desarrolle de forma ética. Como parte de la sociedad, los hoteles y otras empresas del sector turístico deben asumir el compromiso de cumplir esta meta (Guía de Buenas Practicas Hoteleras 2015).

La mayor parte de la atención a los derechos humanos en la industria turística se centró en la normativa laboral y en las condiciones laborales deficientes (jornadas de trabajo demasiado largas, bajos salarios, falta de estabilidad en el empleo y perspectivas de carrera limitadas), además de la utilización de mano de obra infantil o trabajo forzado y la explotación sexual de menores, entre otras (Guía de Buenas Practicas Hoteleras 2015).

Los beneficios de las condiciones del lugar de trabajo

- ✓ Se evitan multas y denuncias respetando la legislación vigente y se corren menos riesgos manteniendo a su personal en blanco.
- ✓ Si promueve la igualdad de derechos entre el personal, esto le evitará conflictos entre sus empleados, locales, extranjeros y el personal directivo y auxiliar.
- ✓ Obtiene buena reputación al respetar los derechos de su personal en la comunidad y el mundo.
- ✓ Al propiciar buenas condiciones laborales, los empleados tendrán una mejor actitud y trato hacia los huéspedes (Guía de Buenas Practicas Hoteleras 2015).

Medidas útiles de las condiciones de trabajo

- ✓ Ofrezca jornadas de trabajo que respeten los días de descanso correspondientes fijados por la ley.
- ✓ Pague salarios justos y realice contratos oficiales con todos.

- ✓ Denuncie y evite actividades ilícitas, como la contratación de mano de obra infantil y la explotación sexual de menores y mayores.
- ✓ Capacite a su personal para que puedan aspirar a otros puestos dentro de la misma empresa, garantizando la igualdad de oportunidades.
- ✓ Brinde un ambiente de estabilidad laboral y oportunidades de ascenso a su personal.
- ✓ Fomente un trato correcto y equitativo, sin discriminaciones de ningún tipo.
- ✓ Adopte una política, por escrito, para proteger la salud y seguridad de los trabajadores en su emprendimiento (Guía de Buenas Practicas Hoteleras 2015).

2.6.1.9 Rescate y valoración cultural

Una empresa turística responsable debe conocer e integrar a su entorno socioeconómico y fomentar su desarrollo mediante el apoyo y divulgación de información verídica respecto a los valores y elementos del patrimonio cultural con el que se cuenta. Así, es necesario que destine esfuerzos en colaborar con las entidades públicas y privadas entendidas en la materia para conservar y mejorar recursos de patrimonio cultural tangibles o intangibles (Guía de Buenas Practicas Hoteleras 2015).

Será la empresa turística, a través de sus guías, quien interprete estos recursos con una autenticidad que sea compatible con la idiosincrasia local (Guía de Buenas Practicas Hoteleras 2015). Los beneficios del rescate y valoración cultural son:

- ✓ Al respetar y hacer respetar las diversas manifestaciones culturales de la comunidad, el hotel se hace respetar en su comunidad.
- ✓ El respeto y las buenas relaciones harán que las familias adopten muchas de las prácticas del establecimiento, especialmente, aquellas que respetan su entorno.
- ✓ El patrimonio conservado con ayuda de la empresa turística y la comunidad sirve como un “gancho motivacional” para atraer turistas. Este patrimonio puede ser muy variado, como la gastronomía local, los cantos

y danzas de pueblos originarios, sus ritos y usos medicinales de la biodiversidad, los museos de sitio, ruinas históricas, entre otros (Guía de Buenas Prácticas Hoteleras 2015).

Las medidas útiles para el rescate y la valoración cultural

- ✓ Fomente el respeto hacia las manifestaciones culturales, religiosas y creencias locales informando oportunamente a los clientes sobre las conductas más apropiadas a la hora de visitar determinados lugares.
- ✓ Cerciórese de que los beneficios que se generan a través de la prestación de servicios relacionados con los atractivos culturales que se promueven sean percibidos por la comunidad receptora. Esto responde a un principio de compensación justa y equitativa que debe respetarse. Es fundamental
- ✓ demostrar respeto hacia las comunidades originarias, sus valores y su cultura.
- ✓ Asegúrese de mantener bajos los niveles de impacto en los servicios que se ofrecen desde el hotel. Los sitios culturales, comunidades y demás atractivos culturales tienen cierta capacidad de carga que no debe superarse. Contribuya a mantener el número de turistas dentro de un límite máximo aceptable.
- ✓ Promueva actividades turísticas que protejan la herencia cultural del lugar de destino, permitiendo que productos culturales, tradicionales, artesanías y el folklore sobrevivan y florezcan, en lugar de que sean perdidos o se conviertan en estándares.
- ✓ Incorpore en su oferta gastronómica platos tradicionales elaborados con recetas típicas de la zona. En la provincia de Misiones conviven muchas culturas que permiten degustar de una variada gama de platos (cultura guaraní, paraguaya, brasilera, germana, polaca, etc.).
- ✓ Fomente encuentros culturales entre turistas y comunidades locales en donde se produzca un auténtico y respetuoso intercambio (Guía de Buenas Practicas Hoteleras 2015).

2.6.1.10 Medios de Información Interpretación y Educación Ambiental.

La información es la base del conocimiento que sustenta la valoración de los recursos. El hotel tiene un rol importante en la difusión de información referida a los atributos de los recursos naturales y culturales que vende y promueve. De la misma manera, todas las personas que trabajan en el hotel deben estar identificadas con el concepto de sustentabilidad y conocer los mecanismos para implementarlo dentro de la empresa (Guía de Buenas Practicas Hoteleras 2015).

Los beneficios de los medios de información, interpretación y educación ambiental:

- ✓ El conocimiento sobre los valores naturales, culturales y los problemas que afectan a la región, constituye un valor agregado a la oferta y contribuye a que el huésped se identifique con el sitio y el hotel. Comunicar datos interesantes es darle un valor agregado al producto turístico pues enriquece la experiencia del visitante.
- ✓ Informar a través de diferentes medios sobre los servicios y actividades que ofrece el hotel facilita su venta.
- ✓ El turismo puede ser una forma muy efectiva de incrementar la conciencia ambiental. Con la guía adecuada, los turistas pueden aprender a ser viajeros responsables y a disfrutar sin causar daños en el ambiente
- ✓ Un personal bien informado proveerá un mejor servicio a los turistas, quienes reciben un producto de muy buena calidad.
- ✓ Facilite la capacitación continua de su personal, principalmente de los guías, en temas como historia natural de especies silvestres emblemáticas de la región, monumentos históricos, técnicas de guiado e interpretación ambiental, mitos y leyendas de la zona, servicio al cliente y primeros auxilios, entre otros. Motívelo a adquirir información interesante y de calidad por cuenta propia en revistas especializadas e Internet, entre otras.
- ✓ Disponga, en un área visible de su establecimiento, una pizarra o panel informativo en donde pueda volcar todo tipo de información referida al hotel, atractivos, actividades, datos de interés, etc. (Guía de Buenas Practicas Hoteleras 2015).

2.6.1.11 Seguridad e higiene

La empresa debe preocuparse por ofrecer un ambiente accesible, seguro e higiénico, no solamente para sus clientes sino para sus empleados y colaboradores, de esta manera, a través de la prevención e implementación de medidas de seguridad e higiene, no pone en riesgo la salud de los turistas ni del personal. Los beneficios de seguridad e higiene. Un ámbito de trabajo seguro y saludable hace que los empleados estén y se sientan protegidos, se enfermen menos y trabajen más motivados (Guía de Buenas Practicas Hoteleras 2015).

Los gastos por incidentes en el trabajo se ven reducidos, al mantener el lugar seguro, pues se evitan accidentes. Al respetar la legislación vigente en materia de higiene y seguridad dentro de la empresa, cualquier accidente lo cubre la Aseguradora de Riesgo de Trabajo o la compañía de seguros, además, si se verifican incumplimientos a la ley, la empresa puede verse afectada por multas. El brindar espacios seguros e higiénicos a los clientes mejora notablemente la imagen del hotel y favorece su elección a la hora de definir un alojamiento (Guía de Buenas Practicas Hoteleras 2015).

Las medidas útiles para la seguridad e higiene

- ✓ Tome medidas preventivas para garantizar la seguridad de los clientes durante la realización de actividades turísticas o recreativas al aire libre.
- ✓ Brinde información a los visitantes respecto de las medidas de seguridad que deben adoptar durante su estadía.
- ✓ Garantice la potabilidad del agua para consumo.
- ✓ Prevea planes de contingencia para eventuales situaciones de emergencia ambiental y de salud, entre otras.
- ✓ Capacite a su personal para poner en práctica los planes de contingencia.
- ✓ Mantenga las instalaciones del establecimiento en condiciones de limpieza adecuadas, garantizando un ambiente desinfectado y libre de agentes contaminantes.
- ✓ Promueva la accesibilidad para personas con capacidades diferentes o con movilidad reducida en las construcciones de oficinas, instalaciones y edificaciones (Guía de Buenas Practicas Hoteleras 2015).

2.6.1.12 Satisfacción del Cliente

Considerar las necesidades del cliente es la clave al momento de tomar las decisiones dentro de una empresa. En la actividad turística, estas decisiones deben tener como eje central la sustentabilidad, por lo tanto, deben contemplar el ambiente, el bienestar de la población y, a su vez, asegurar los niveles óptimos de calidad de servicio (Guía de Buenas Practicas Hoteleras 2015).

Los beneficios de satisfacción del cliente

- ✓ Los clientes satisfechos generan más ventas y ayudan a promover la empresa.
- ✓ El cliente siempre valorará más una empresa que adopta una actitud proactiva hacia la satisfacción de sus necesidades y busca superar sus expectativas.
- ✓ La empresa se compromete públicamente al asumir estos compromisos ante el cliente, los cuales le servirán de elementos diferenciadores ante el mercado y provocarán una imagen positiva ante la sociedad, los trabajadores de la empresa y sus clientes (Guía de Buenas Practicas Hoteleras 2015).

Las medidas útiles para lograr una satisfacción total de los clientes

- ✓ Desarrolle productos de calidad que sean compatibles con los principios de la sustentabilidad y efectúe un riguroso monitoreo del cumplimiento de los estándares de calidad dentro de su empresa.
- ✓ Implemente mecanismos para recabar información de sus clientes a través de encuestas, entrevistas, charlas informales, entre otros. Esto le permitirá obtener información valiosa de primera mano sobre sus clientes.
- ✓ Disponga de medios adecuados y sencillos para que su cliente pueda manifestar quejas y sugerencias. Estos medios pueden ser pequeñas encuestas colocadas en la habitación o preguntas de rutina al hacer el check out. Haga un debido seguimiento de los comentarios que hacen sus clientes. La información vale oro.
- ✓ Solicite a los turistas, al personal y a los proveedores recomendaciones y sugerencias para mejorar.

- ✓ Convierta, de la mejor manera posible y dentro de sus posibilidades, las necesidades y expectativas de sus clientes en elementos de la oferta de su hotel.
- ✓ (Por ejemplo: ofrezca un desayuno más completo, coloque un secador de pelo en los baños, disponga de jabones y champús biodegradables, etc.).
- ✓ Formalice su compromiso con el cliente y el medio ambiente incluyendo en la misión, visión y objetivos de su empresa la satisfacción de los clientes y el turismo responsable (Guía de Buenas Practicas Hoteleras 2015).

CAPÍTULO 3: HOTELES VERDES, CERTIFICACIONES SUSTENTABLES Y DISTINCIONES SUSTENTABLES

Capítulo 3 Hoteles verdes, Certificaciones Sustentables y Distinciones Chile, México y Argentina

En este capítulo se presentan los hoteles verdes, así como las características que deben de seguir para ser amigables con el medio ambiente, también se incluye algunos organismos reguladores a nivel mundial de la sustentabilidad dichos programas sirven para regular los distintivos que existen en algunos países, así también se encuentran las tres distinciones que se analizan.

3.1 Historia de la hotelería

La industria hotelera se remonta a la antigüedad, alrededor del 1000 a 500 A de C., cuando la necesidad de intercambiar productos entre las diferentes civilizaciones hizo que los comerciantes viajaran de un país a otro para realizar este intercambio. En un inicio el servicio era gratuito, ya que para el alojamiento de los comerciantes, los reyes mandaron construir refugios en los caminos lo que incentivaba el intercambio comercial y protegía a los mercaderes de los ladrones (Centro Empresario Gastronómico Hotelero, 2013).

Posteriormente, aparecieron diferentes tipos de hoteles con diferentes niveles de calidad: unos de mala calidad y dudosa reputación para la gente de pocos recursos y otros de excelente calidad, accesibles para gente de mayor poder adquisitivo. Después de la caída del Imperio Romano, hasta los siglos X y XI, el servicio de hospedaje pasó a manos de los monasterios que prestaban este servicio por caridad. Así, la hospitalidad se volvió un servicio voluntario, protegido por la ley, también hubo sitios donde se el servicio se ofrecía a cambio de un valor (Centro Empresario Gastronómico Hotelero, 2013).

A partir de los siglos XII y XIII, las Cruzadas dieron un fuerte impulso al comercio con lo que se acabó la hospitalidad gratuita y se crearon sitios que cobraban por este servicio. De los siglos XV al XVIII hubo un gran intercambio comercial gracias a un sistema mercantilista que generó un desarrollo de posadas en las ciudades, aunque su calidad no era muy buena, sin embargo, eran frecuentadas por viajeros, también se realizaban negocios, se elegían a miembros del

parlamento o se reunía el consejo eclesiástico entre otras actividades (Centro Empresario Gastronómico Hotelero, 2013).

En los siglos XIX y XX, los medios de transporte y de comunicación evolucionaron, con lo que se aumentaron los viajes y el crecimiento de los hoteles. Así, el primer hotel de concepción moderna fue el “Badische Hof”, construido en Alemania, que tenía un elegante comedor, biblioteca y sala de lectura, además de otros aspectos novedosos para la época. Con el tiempo, el ferrocarril propició que se crearan los hoteles “término” en las estaciones (Centro Empresario Gastronómico Hotelero, 2013). A mediados de 1800 se crearon los hoteles de propiedad corporativa y controlada. Uno de los primeros de este tipo fue el Grand Hotel construido en París en 1850 y en 1880 se inauguró el Ritz y su cadena de hoteles con los que Francia ejerció gran influencia. Después de 1900, este modelo de negocio fue seguido en Estados Unidos que ejerció una gran influencia en la industria hotelera al modificar el modelo e introducir hoteles gigantes con 500 habitaciones o más. Posteriormente, la industria hotelera se convirtió en una del billón de dólares y, en algunos países, ha llegado a ocupar el primer puesto de la industria nacional (CEGAHO, 2013).

Hoteles en México

A principios del siglo XIX, un nuevo tipo de viajero entró en escena “el hombre de negocios”, para quien el alojamiento era un dilema: los grandes hoteles eran muy caros y las posadas al estilo antiguo, antihigiénicas. Para alojar a este nuevo tipo de huéspedes, se inventó un nuevo tipo de establecimiento: el hotel comercial (Jiménez M., A. de J., 2008).

Al 2006, México era octavo lugar en el ranking mundial de turismo con 21.4 millones de llegadas internacionales. El primer lugar fue Francia 79.1 millones, seguido por España con 58.5 millones. El tercer lugar perteneció a Estados Unidos, con 51.1 millones (REPORTUR, 2016).

En 2007 por este concepto el país tuvo ingresos por 12,900 millones de dólares incrementándose en 6 por ciento con respecto a 2006. Estados Unidos es el país

del que preponderantemente se reciben turistas, ya que el 67 por ciento proviene de este país (Reportur 2016).

La inclusión de las cadenas hoteleras en el entorno latinoamericano fue posible gracias a la imaginación desmedida de la promoción de Hollywood, a la bonanza económica y a la expansión del turismo. Es así que las cadenas hoteleras internacionales invirtieron en este territorio, con lo que apoyaron y educaron a la hotelería local, de donde destacó México. El crecimiento de las cadenas hoteleras en este país estuvo marcado por pautas similares a las desarrolladas por las cadenas internacionales en los últimos cincuenta años; consecuencia del aprendizaje y la experiencia de las principales cadenas (Jiménez Martínez, A.de J. 2008).

El proceso de expansión en el territorio mexicano permitió explotar nuevas alternativas turísticas, con características particulares, no encontradas en otros destinos, como Norteamérica y Europa. Asimismo, las cadenas hoteleras mexicanas ya ofertan servicios turísticos con las mismas condiciones que las extranjeras, con establecimientos que cumplan con los requerimientos de las categorías 3*, 4* y 5* (Jiménez Martínez, A.de J. 2008).

Lo anterior, acompañado con la localización estratégica de establecimientos en playas o espacios naturales, ha convertido a México en un destino atractivo para la demanda, ya que posee el ambiente propicio para el placer y los negocios. Todo esto, ha permitido la expansión de los establecimientos que cobijan estas empresas, que compite exitosamente con las principales cadenas hoteleras en infraestructura y servicios turísticos (Jiménez Martínez, A.de J. 2008).

En el periodo de enero – abril, 2016, los cuartos disponibles eran 362,748 que se incrementaron un 2.2 por, los cuartos ocupados eran 223,982 y crecieron un 4 por ciento así como el porcentaje de ocupación que alcanzó 61.7 por ciento, es decir 1.1 por persona con respecto al año pasado (SECTUR, 2016).

En la siguiente tabla se observa la ocupación hotelera nacional en 2016, el porcentaje promedio de la semana 17 al 1 de mayo.

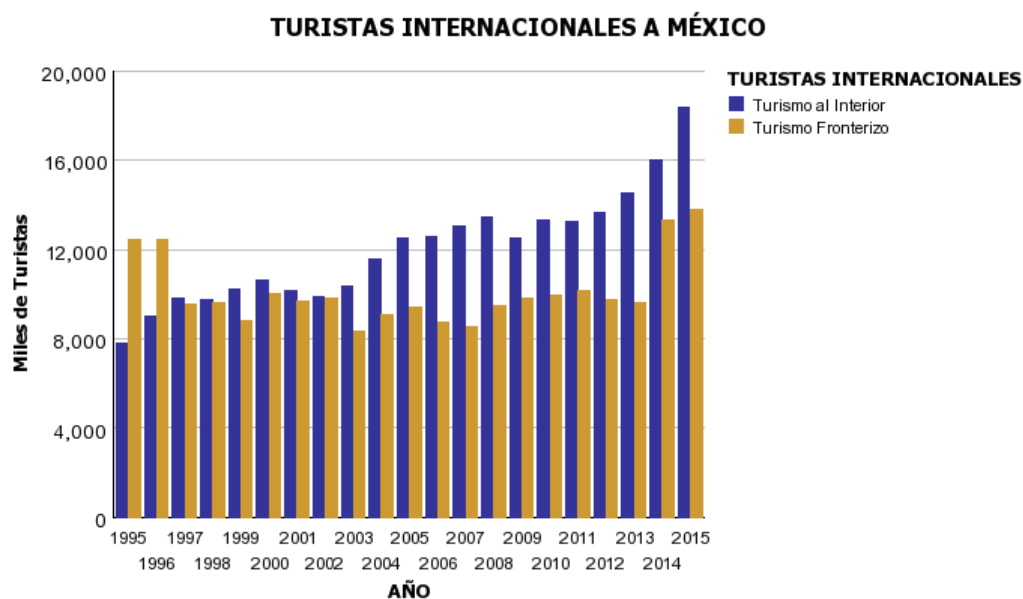
Tabla: 6 Ocupación hotelera año 2015 - 2016

Tipo de Centro	2015	2016	Var 16/15
Centros de Playa	71.1	69.4	-1.7
Grandes Ciudades	59.8	63.6	3.8
Ciudades Fronterizas	48.7	57.8	9.1
Ciudades del Interior	46.8	48.3	1.5
Total 70 Centros	56.9	59.2	2.4

Fuente: DATATUR 2016

En la tabla 6 se observa que en 2016 la ocupación de los hoteles de playa se redujo a 69.4 en relación con 2015 cuando alcanzó 71.1. En los destinos de ciudades y fronteras la ocupación se incrementó significativamente (DATATUR Análisis Integral de Turismo, 2016).

Gráfica 1 Turistas Internaciones a México



Fuente: Banco de México 2016

La gráfica anterior muestra que de 1995 a 2015 aumentó el turismo al interior de la República lo que puede significar que los turistas internacionales prefieren conocer otras partes del país para descubrir nuevas manifestaciones de la cultura mexicana (Banco de México, 2016).

Tabla 7 Histórica de turistas de 1995 al 2015

TURISTAS Miles de turistas		1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Excursionistas Internacionales	Excursionistas Fronterizos	63,508	66,857	71,311	73,576	77,778	81,565	77,103	75,351	68,690	72,139	74,524	69,832	65,034	63,526	59,997	52,615
	Excursionistas Internacionales	65,205	68,999	73,564	75,822	80,826	85,032	80,908	80,487	73,664	78,041	81,231	76,348	71,976	70,017	65,698	58,664
	Pasajeros en Crucero	1,697	2,142	2,253	2,246	3,048	3,467	3,805	5,136	4,974	5,902	6,707	6,516	6,943	6,491	5,701	6,048
Turistas Internacionales	Turismo al Interior	7,784	8,982	9,794	9,775	10,214	10,591	10,151	9,883	10,353	11,553	12,534	12,608	13,041	13,425	12,501	13,327
	Turismo Fronterizo	12,457	12,413	9,557	9,617	8,829	10,050	9,659	9,784	8,312	9,065	9,381	8,745	8,565	9,505	9,845	9,962
	Turistas Internacionales	20,241	21,395	19,351	19,392	19,043	20,641	19,810	19,667	18,665	20,618	21,915	21,353	21,606	22,931	22,346	23,290
Visitantes Internacionales a México	Turismo al Interior	85,446	90,394	92,915	95,214	99,869	105,673	100,719	100,153	92,330	98,659	103,146	97,701	93,582	92,948	88,044	81,953

Nota: Los números marcados con rojo son las cifras de turistas que visitan México y que se reportan a la Organización Mundial del Turismo
Fuente: Banco de México 2016

En la tabla 7 se observa una relación histórica que va de 1995 a 2015 en relación con la entrada al país de turistas, excursionistas y visitantes internaciones. Así, se observa que en 2000 ingresaron como turistas excursionistas fronterizos y en 2014 el ingreso de estos turistas disminuyó.

Tabla 8 Reporte de flujos turísticos a México reporte mensual del año 2015

TURISTAS

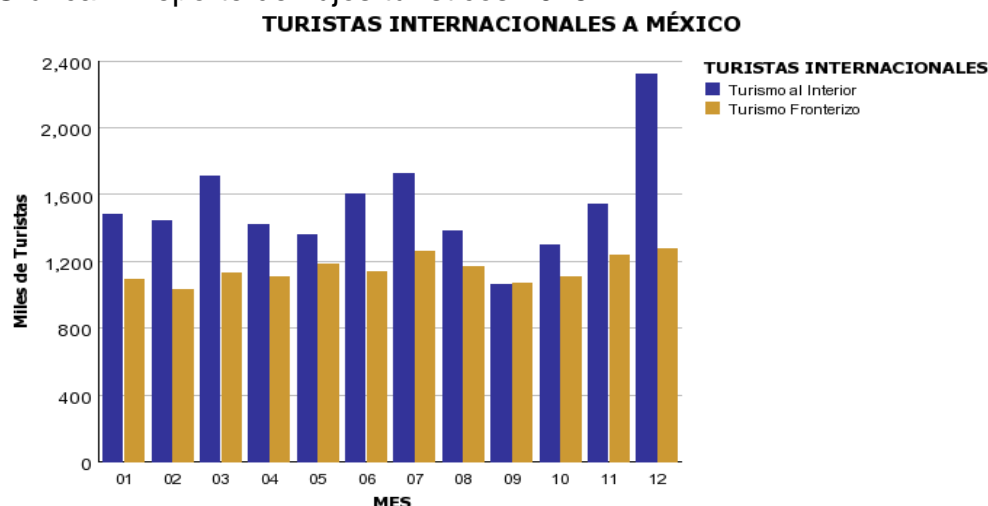
Miles de turistas		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Excursionistas Internacionales	Excursionistas Fronterizos	3,895	3,759	4,239	4,017	4,174	4,016	4,141	3,934	4,043	4,342	4,194	4,207	48,962
	Excursionistas Internacionales	4,590	4,367	4,904	4,639	4,530	4,354	4,491	4,287	4,385	4,806	4,780	4,944	55,076
	Pasajeros en Crucero	694	609	664	622	356	338	350	352	342	464	587	736	6,115
Turistas Internacionales	Turismo al Interior	1,483	1,443	1,710	1,424	1,356	1,600	1,729	1,381	1,063	1,297	1,545	2,319	18,350
	Turismo Fronterizo	1,089	1,029	1,133	1,105	1,184	1,136	1,262	1,167	1,068	1,107	1,238	1,277	13,795
	Turistas Internacionales	2,571	2,472	2,843	2,529	2,539	2,737	2,991	2,548	2,131	2,403	2,783	3,596	32,145
Visitantes Internacionales a México	Visitantes Internacionales a México	7,161	6,839	7,747	7,168	7,069	7,091	7,482	6,835	6,516	7,209	7,563	8,540	87,221

NOTA: Los números marcados en rojo son las cifras oficiales de turistas que visitan México y que se reportan a la Organización Mundial del Turismo.

Fuente: Banco de México, 2016

En la tabla 8 se reporta el número de turistas en México en 2015 por tipo de lugar de visita, en diciembre de ese año fue de 3,596 turistas internacionales (Banco de México, 2016).

Gráfica 2 Reporte de flujos turísticos 2015



Fuente: Banco de México, 2016

En la gráfica anterior se observa que en diciembre 2015, en México se registró un incremento de turistas domésticos de 2,400 en ese año en relación con el turismo internacional que registró 1,200 turistas (Banco de México, 2016).

Tabla 9 Porcentaje de ocupación hotelera

Porcentaje de Ocupación Promedio Enero-Abril de 2016			
Centro	2015	2016	Ptos (%)
Total	60.6%	61.7%	1.1pp
Ctros. Playa	70.3	69.6	-0.7
CIP's	78.2	76.3	-1.8
Tradicionales	54.8	56.6	1.9
Ciudades	52.5	55.1	2.7
Grandes	60.3	63.3	3.0
Del Interior	46.6	48.4	1.8
Fronterizas	49.2	57.5	8.2

Fuente: DATATUR Análisis Integral de Turismo, 2016

Por su parte, la tabla 9 especifica el porcentaje de ocupación hotelera en México, de 2015 a 2016, donde las hoteles de ciudad tuvieron un incremento de 2.7 por ciento y los de playa bajaron su porcentaje a -0.7 por ciento (DATATUR Análisis Integral de Turismo, 2016).

3.3 Hoteles verdes

En cuanto al siglo XXI, un 79 por ciento de viajeros creen que es importante que los hoteles apliquen medidas ecológicas. Por lo que, en cuanto al turismo

internacional de elevado poder adquisitivo tiene un gasto promedio superior al del turista nacional, por lo que desea encontrarse con productos turísticos sostenibles. Estos clientes valoran las medidas de ahorro energético y las prácticas responsables evidentes en las certificaciones de sostenibilidad externas que otorgan los distintivos. Con esto se considera que son propiedades amigables con el medio ambiente, tienen programas de reciclaje, implementan prácticas de reducción de consumo de energía, agua y residuos (Vallina C., J., 2013).

Las características que deben cumplir los hoteles verdes son:

- Inodoros de bajo flujo o la instalación de inodoros de llenado del tanque desviador para ahorrar energía y agua.
- Canastas en las habitaciones para el reciclaje de periódico, papel blanco, productos de vidrio, latas de aluminio, cartón y plásticos.
- Contenedores de reciclaje en las zonas públicas.
- Tintes en ventanas o película para reducir cargas de calefacción o refrigeración en las habitaciones.
- Lámparas fluorescentes compactas.
- Elementos reutilizables como servilletas de tela, vasos de cristal, platos de cerámica, para los servicios de alimentos y bebidas.
- Controladores de aire acondicionado en cada habitación.
- Productos de papel reciclado que están crudos o blanqueados mediante un proceso libre de cloro.
- Productos de limpieza no tóxicos.
- Folletos para la educación del personal y clientes acerca de la ecología y cuidado de la tierra.
- Carteles para aprender sobre las prácticas del hotel (Vallina C., J., 2013).

Por lo anterior, la innovación tecnológica, la imagen de marca y la sustentabilidad indican la hoja de ruta del turismo y la hotelería. Así los líderes de las principales cadenas hoteleras mundiales consideran que estos elementos son clave para la experiencia turística del futuro, más allá del destino, precio y ubicación de los servicios. Por lo que un hotel “verde”, sostenible o eco-responsable, es el que se

preocupa por mejorar la satisfacción de sus clientes, con un impacto mínimo al ambiente, valor a las culturas locales y a su economía, así como iniciativas para mejorar su entorno natural (Vallina C., J., 2013).

Los hoteles deben contribuir a la sustentabilidad del turismo con la aplicación de estrategias y modelos de gestión para que sean más competitivos, integren las expectativas, preocupaciones ambientales y sociales de sus clientes y de la comunidad para generar experiencias positivas al huésped, aspectos clave de un hotel sostenible (Vallina C., J., 2013).

Los hoteles verdes o sustentables son aquellos que se identifican por las características siguientes:

- ✓ Autenticidad: el hotel respeta y promociona el entorno, las costumbres y tradiciones locales, su arquitectura, su oferta de actividades, están arraigadas en la cultura del destino.
- ✓ Comportamiento responsable: el hotel muestra buenas prácticas y ambientales, compra a proveedores locales, usa energías eficientes, gestiona sus desechos, sensibiliza, colabora con la comunidad.
- ✓ Huella ecológica: el hotel se esfuerza por prevenir y reducir el impacto ambiental de sus actividades, instalaciones y servicios en todas sus dimensiones, minimizando su contribución al deterioro del medio ambiente.
- ✓ Calidad: el hotel se enfoca en mejorar continuamente la experiencia turística y la satisfacción con el servicio de sus huéspedes y clientes (Vallina C., J., 2013).

Los hoteles sustentables también deben atender los siguientes aspectos.

- ✓ Calidad de la oferta y de sus servicios, asegurando la satisfacción del cliente.
- ✓ Aumento de la concientización, capacitación e implicación de sus empleados.
- ✓ Focalización de esfuerzos para la reducción de costos en las instalaciones.

- ✓ Ayuda a la innovación de su oferta turística y servicios
- ✓ Apoyo a la promoción turística de su destino.
- ✓ Contribución al desarrollo sustentable de la sociedad (Vallina C., J., 2013).

La estrategia que apliquen los hoteles verdes, el alojamiento o la cadena hotelera debe definir su visión y su estrategia en relación con la sustentabilidad. Esto especificará que tan “verde” quiere llegar a ser, la forma en cómo va a comunicarlo al mercado, si será mediante la obtención de una eco etiqueta o certificación de su gestión y en el segmento de la creciente demanda de turismo responsable o sustentable si quiere posicionarse (Vallina C., J., 2013).

Para que un alojamiento sea más verde o sustentable debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- ✓ El entorno local y sus infraestructuras ambientales.
- ✓ Las características de sus instalaciones y la posibilidad de mejora.
- ✓ El acceso a las nuevas tecnologías más eco eficientes.
- ✓ La capacitación y compromiso de sus recursos humanos.
- ✓ El análisis de inversiones y costes contra la rentabilidad esperada.
- ✓ La identificación de sus clientes actuales y de su mercado potencial.
- ✓ La comunicación de la sostenibilidad mediante el marketing verde.
- ✓ Un plan para tener una eco etiqueta o certificación de sustentabilidad (Vallina C., J., 2013).

El ser un hotel verde o sustentable es responsabilidad de las cadenas hoteleras y de los huéspedes para disminuir el impacto ambiental, dando pauta a la evolución de los hoteles desde su inicio hasta el esplendor del siglo XXI, donde los hoteles sustentables deben tener en cuenta las buenas prácticas ambientales y el uso adecuado de los recursos.

3.4 Organismos reguladores de sustentabilidad

Algunos organismos reguladores de la sustentabilidad a nivel mundial incitan a los corporativos al uso adecuado de los recursos para disminuir el impacto ambiental, estos organismos ayudan al buen funcionamiento de los distintivos.

Algunos de estos son los siguientes.

Certificación LEED

La Certificación LEED Leadership in Energy & Environmental Design, es un sistema de certificación de edificios sostenibles, desarrollado por el Consejo de la Construcción Verde de Estados Unidos. La certificación LEED es un conjunto de normas sobre la utilización de estrategias encaminadas a la sostenibilidad en edificios de todo tipo, la incorporación en el proyecto de aspectos relacionados con la eficiencia energética, el uso de energías alternativas, la mejora de la calidad ambiental interior, la eficiencia del consumo de agua, el desarrollo sostenible de los espacios libres de la parcela y la selección de materiales; la de Certificación LEED cuenta con niveles: Led Certified, Leed Silver, Leed Gold, Leed Platinum (Pérez Florencia et al, 2014).

El sistema de calificación para edificios verdes fue creado por el USGBC (Consejo de Edificios Verdes de Estados Unidos). Es un sistema internacionalmente reconocido que proporciona verificación por parte de un tercero de que un edificio fue diseñado y construido, tomando en cuenta estrategias encaminadas a mejorar su desempeño ambiental. Además establece un marco de referencia conciso para identificar e implementar soluciones prácticas y medibles en el diseño, construcción, operación y mantenimiento de edificios verdes (CIVITA, 2015).

El Programa de Certificación de Alojamientos Turísticos Sustentables Categoriza a los establecimientos según el compromiso con el cuidado del medio ambiente. La idea del programa es que los participantes sumen estrellas verdes (la categorización va de 1 a 5), que simbolizan el grado de compromiso y colaboración. Al llegar a la cantidad máxima, se les extiende el certificado de "Alojamiento Turístico Sustentable" (Pérez Florencia et al, 2014).

Certificación Global Sustainable Tourism Council (GSTC)

Las principales funciones del GSTC son el desarrollo de los estándares internacionales de turismo responsable y el reconocimiento y acreditación de los

programas de certificación de turismo sostenible en el mundo (Global Sustainable Tourism Council, 2016).

El Global Sustainable Tourism Council (GSTC) es el organismo internacional creado para promover un mayor conocimiento y comprensión de las prácticas de turismo sustentable, promoviendo la adopción de los principios universales de turismo sustentable para favorecer el aumento de la demanda de viajes sustentables. Auspiciado por Naciones Unidas, el GSTC representa una alianza global de agentes del mercado turístico, incluyendo la UNEP, OMT, gobiernos, compañías líderes mundiales, tour operadores, hoteles, universidades (Global Sustainable Tourism Council, 2016).

Son los principios rectores y requisitos mínimos que cualquier negocio o destino turístico debería aspirar a llegar a fin de proteger y conservar los recursos naturales y culturales del mundo, asegurando a la vez que el turismo desarrolla su potencial como herramienta de conservación y fuente de riqueza (Global Sustainable Tourism Council, 2016).

Green Globe

La certificación Green Globe es una evaluación estructurada del desempeño de la sostenibilidad de las empresas de viajes y turismo y sus socios de la cadena de suministro. Las empresas pueden supervisar las mejoras, los logros de documentos para la certificación de la operación y la gestión sostenible de sus empresas. Green Globe incluye 44 criterios básicos apoyados por más de 380 indicadores de cumplimiento. Los indicadores aplicables varían según el tipo de certificación, área geográfica, así como los factores locales, la certificación se revisa y actualiza dos veces por año calendario (Green Globe, 2016).

Es un sistema de certificación sustentable desarrollado específicamente para la industria de los viajes y turismo. Basada en la documentación internacionalmente aceptada, la certificación surge como una iniciativa de las Naciones Unidas a raíz de la Cumbre de la Tierra de Rio de Janeiro de 1992. El sello otorgado por Green Globe es un reconocimiento a las empresas que han mejorado su

desempeño ambiental, logrando tener negocios sostenibles como practicas responsables; es armoniza con otros programas de certificación de sostenibilidad establecidos en todo el mundo. El proceso de armonización contribuye al mantenimiento de los criterios básicos y al mismo tiempo se ocupa de cuestiones regionales a través de la adopción de estándares desarrollados localmente (Green Globle, 2016).

Green Destinations

Esta certificación pertenece a el Global Sustainable Tourism Council (GSTC) esta distinción es los destinos verdes ha logrado 'GSTC reconocida'. El estatus otorgado afirma el compromiso de Destino Verde para promover los productos y servicios de turismo sostenible (Global Sustainable Tourism Council, 2016).

Los destinos verdes es un sistema flexible para medir, controlar y mejorar la sostenibilidad de los destinos y regiones. La Norma se aplica a 100 criterios y 100 indicadores (incluyendo una selección de indicadores ETIS), permite la creación de un FODA, un perfil de calidad, y las clasificaciones temáticas sobre: Gestión de Destinos, naturaleza y paisaje, medio ambiente y clima, la cultura y la tradición, el bienestar social, y Comercio y Hostelería. Estado (calidad), las tendencias y las políticas son monitoreados a través del tiempo. Evaluación comparativa mundial se apoya en una base de datos en todos los países y en 1200 destinos. Los destinos verdes pueden ser utilizados por cualquier programa temático (por ejemplo, para el ecoturismo o la biodiversidad (Global Sustainable Tourism Council, 2016).

Certificación de Sustentabilidad (CS)

Esta Certificación de Sustentabilidad es una plataforma para volcar la información y transparentar las acciones relacionadas, en cuanto a la sostenibilidad y sustentabilidad de su empresa/municipio/pyme, a las cuáles se le asignará un Nivel y cuyas acciones se verificarán mediante la visita de un Auditor, y se llevarán a cabo, a través del cumplimiento de las normas propuestas (Certificación de Sustentabilidad 2016).

Esta certificación es útil para concientizar y dar a conocer su compromiso con el cuidado del medio ambiente a través de acciones concretas, estas podrán ser evaluadas en forma dinámica y progresiva de acuerdo estándares universales de sustentabilidad (Certificación de Sustentabilidad, 2016).

Programa de Certificación de Edificaciones Sustentables (PCES)

En 2008 en el Distrito Federal (GDF) puso en marcha el aún llamado Programa de Certificación de Edificaciones Sustentables (PCES), que pretende establecer un estándar para calificar los edificios tanto habitacionales como comerciales y ofrecer así una serie de incentivos fiscales, que van desde descuentos en el impuesto predial y licencias de construcción hasta financiamientos a tasas preferenciales y rapidez en la ejecución de trámites.

Earth Check

Es un programa internacional, resultado de una decisión del Gobierno Australiano de establecer una organización estratégica para el sector turismo, que ofrece servicios de evaluación, certificación y productos relacionados con el diseño en la edificación sustentable utilizados por la industria de viajes y turismo. Entre algunos de sus objetivos está el de apoyar a los gobierno locales y desarrolladores en las primeras etapas de su planificación y diseño en recintos, edificios e infraestructura relacionada (Obras web, 2016).

De acuerdo con datos de la Semarnat, México actualmente cuenta con 40 empresas certificadas bajo este sistema. Asimismo, Fonatur firmó un acuerdo recientemente con EarthCheck para trabajar conjuntamente en el futuro desarrollo de eco-destinos de clase mundial (Obras web 2016).

Sistema de evaluación Energy Star

El sistema de evaluación estadounidense “Energy Star” aplicado en edificios en Estados Unidos. Este programa voluntario fue establecido en 2005 por la Agencia de Protección Ambiental (EPA por sus siglas en inglés) en EUA que promueve el uso de energía eficiente en gobierno locales, en el caso específico de un edificio, que reduzca el consumo de energía (Obras web, 2016).

En este capítulo se abordó la teoría de la hotelería y la evolución de la misma, así como también de la calidad en el servicio y las escalas de calidad hoteleras que sirven para otorgar los distintivos, esto dará paso al siguiente capítulo en cual se analizarán los tres distintivos como caso de estudio.

3.5 Distinción Turismo Sustentable Sello S de Chile

La distinción de Turismo Sustentable es reconocida como Sello S, garantiza al visitante que el servicio turístico que cuenta con este distintivo, cumple con criterios globales de sustentabilidad turística, en los ámbitos socio-cultural, medioambientales y económicos.

Cabe destacar que la distinción se podrá obtener por establecimiento y por empresa, es decir, que una cadena de hoteles que quiera distinguir a todos sus establecimientos deberá postular a cada uno de ellos de forma independiente. El sistema establece que el proceso de postulación deberá ser gestionado por un empleado de la empresa o su representante legal, el cual será la única contraparte válida para SENATUR (SENATUR, 2015).

Los objetivos de la Distinción son los siguientes.

- Reconocer los esfuerzos de los servicios de alojamiento turístico que hayan desarrollado avances en cualquier ámbito de la sustentabilidad.
- Diferenciar estas empresas frente a sus competidores.
- Garantizar a los turistas, el compromiso de la empresa con los pilares de la sustentabilidad.

Hoteles que se postulan para el distintivo

- Cualquier servicio de alojamiento turístico operando en Chile (hotel, motel, hostel, cabañas, bungalós, etc.), sin importar su categoría, ubicación geográfica, tamaño, número de empleados, público objetivo u otros criterios.

Requisitos para obtener el Sello S

Para postular a cualquier nivel de distinción en sustentabilidad turística del Sello S la empresa deberá demostrar el cumplimiento de:

1. Cumplimiento Normativo
2. Estar registrado ante SERNATUR
3. Contar con una Política de Sustentabilidad
4. Tener un 1 año de operación
5. Demostrar uso de suelo e ir al corriente en pagos de agua

Ventajas del Sello S

- Entre los aspectos importantes a considerar para postular al Sello S, es un programa de menor costo comparado con las certificaciones privadas existentes en el mercado y cuenta con el reconocimiento y respaldo del Global Sustainable Tourism Council (GSTC), organismo internacional y referente mundial en acreditación y promoción de prácticas de turismo sustentable vinculado a la Organización Mundial del Turismo (OMT).

Aspectos importantes que considera el Sello S

- El Sello considera 57 criterios de evaluación y 3 niveles de distinción. Mientras más criterios se demuestren cumplir, se podrá alcanzar un nivel más alto, siendo el Nivel 3 el que refleja la excelencia en sustentabilidad.
- Los criterios de evaluación están ordenados según los tres ámbitos de la sustentabilidad universalmente conocidos (Económico, Sociocultural y Medioambiental) y 14 aspectos relevantes definidos por las institucionalidad público-privada de la industria turística chilena, lo cual se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 10 Aspectos de Sustentabilidad Turística

Ámbito Económico	<ol style="list-style-type: none"> 1. Viabilidad económica 2. Prosperidad local 3. Calidad del empleo 4. Equidad social 5. Satisfacción del visitante
Ámbito Sociocultural	<ol style="list-style-type: none"> 6. Protección del Patrimonio 7. Oferta Cultural 8. Bienestar de la Comunidad 9. Contribución al Desarrollo Local
Ámbito Medioambiental	<ol style="list-style-type: none"> 10. Viabilidad Económica 11. Prosperidad Local 12. Calidad del Empleo 13. Equidad Social 14. Satisfacción al cliente

Elaboración propia

Los beneficios que obtiene un servicio turístico para lograr la distinción:

- ✓ Mejora la rentabilidad del negocio: debe de implementar buenas prácticas sustentables enfocadas al eco eficiencia, los costos de operación disminuyen en promedio 20 por ciento.
- ✓ Difusión: Las instituciones que participan con el Ministerio Nacional Subsecretaria de Turismo que incluye toda la información relacionada con la distinción así como SERNATUR destacada por sus acciones comunicacionales a través de sus direcciones regionales y su dirección nacional.
- ✓ Facilidad de la identificación de turistas: a través de www.chilesustentable.travel, www.sernatur.cl/buscador-de-servicios y a través de las distintas OTAs (Online Travel Agencies) interesadas en potenciar la oferta de servicios sustentable.
- ✓ Prioridad en programas del estado: Los servicios turísticos distinguidos tendrán prioridad por programas y fondos de financiamientos que puedan ayudar a mejorar el desempeño y profesionalismo.
- ✓ Cumplimiento de las exigencias de los mercados: el contar con la distinción en turismo sustentable es una garantía para los grandes tour operadores internacionales que están exigiendo a sus proveedores estándares mínimos de sustentabilidad en sus operaciones.

Sistema de puntuación

Para cada criterio de evaluación se podrá obtener 0 (cero) o 1 (un) punto dependiendo si cumplió con el o los verificador (es) solicitado (s). De esta forma, aquél que cumpla con el 100% de los criterios de evaluación obtendrá 57 puntos. En algunos casos existe la posibilidad de contestar “No aplica”, para lo cual deberá justificar su respuesta.

Tabla 11. Puntaje por Criterio, según cumplimiento de Verificadores

Cumplimiento de verificadores	Puntos
Sin cumplimiento o cumplimiento parcial	0
Cumplimiento total	1
No aplica	N/A

(Fuente: Chile Sustentable, 2016)

Niveles de Distinción

El Sistema de Distinción establece tres niveles de sustentabilidad, en orden ascendente, siendo el Nivel 1 el más básico, Nivel 2 el intermedio y Nivel 3 el de mejor desempeño en sustentabilidad turística, los cuales son alcanzados cumpliendo con un determinado porcentaje de los 57 criterios de evaluación. Los porcentajes exigidos para el cumplimiento de cada Nivel están diferenciados según tamaño de empresas: las pequeñas, medianas y grandes empresas tienen mayores exigencias que las micro empresas (tamaño según definiciones del Ministerio de Economía vigentes al 2013) (SENATUR, 2016).

Tabla 12 Tamaño de empresas (Ley 20416, Ministerio de Economía Fomento y Turismo), según ventas anuales en Unidades de Fomento (UF).

Tamaño empresa	Rango de ventas (UF)
Grandes empresas	≥100.000
Medianas empresas	25.000 – 100.000
Pequeñas empresas	2.400 – 24.999
Micro empresas	≤ 2.400

Fuente: SERNATUR 2016

Tabla 13 Porcentaje de cumplimiento exigido para Pequeñas, Medianas y Grandes Empresas

Nivel de distinción	Sin distinción	NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3
Criterios de cumplimiento	0 – 59%	60% - 74%	75% - 89%	90% - 100%

Fuente: SENATUR 2016

En la tabla 14 se muestra el porcentaje de cumplimiento de las empresas, para postularse para el Sello S.

Tabla 14 Porcentaje de cumplimiento exigido para Micro Empresas

Nivel de distinción	Sin distinción	NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3
Criterios de cumplimiento	0 – 49%	50% - 64%	65% - 89%	90% - 100%

Fuente: SENATUR 2016

En la tabla anterior se muestra el porcentaje que deben de tener las micro empresas para postularse y obtener el distintivo.

Etapas de Postulación

El proceso consta de cuatro etapas para obtener la Distinción en Turismo Sustentable constan de cuatro etapas las cuales se explicara.

1. Autodiagnóstico: consiste descargar dos formatos que se encuentran en la página de <http://www.chilesustentable.travel>, se completa la información solicitada, y se enviara vía correo electrónico, el cual dichos archivos servirán para nuevas postulaciones y renovaciones.
2. Consulta regional: SENATUR(Servicio Nacional de Turismo) levanta una consulta Regional con instituciones competentes en sustentabilidad y en representación en regiones instituciones que participan:
 1. CORFO (Corporación de Fomento de la Producción) Regional
 2. Seremi de Medio Ambiente
 3. Seremi de Cultura

El empresario solicitante deberá esperar los tiempos que establece. SENATUR cuenta que son 10 días hábiles para complementar la consulta después de la recepción de los documentos de la etapa 1.

3. Auditoria en terreno: Una empresa auditora autorizada debe verificar en terreno los requisitos solicitados en el autodiagnóstico enviado por el establecimiento de alojamientos turístico en la Etapa 1.
4. La empresa auditora emitirá un certificado que debe ser enviado por correo electrónico a la dirección sustentabilidad@sernatur.cl.

Duración y Renovación del Distintivo

La distinción tendrá una duración de dos años a partir de la de la firma de sesión del Ministerio de Turismo en la cual la postulación fuera aprobada. Para la permanencia, u obtener mayor nivel de sustentabilidad, la empresa tendrá que volver a postular y pasar las cuatro etapas, de igual manera que el primer ciclo dejando en claro que es una Renovación de la distinción y debe de solicitar documentación del ciclo previo de la distinción, para demostrar avances El sistema permitirá alcanzar Nivel 1 de sustentabilidad solo para los dos primeros ciclos de distinción, del tercer ciclo en adelante solo se podrá obtener Nivel 2 o 3. Una vez que se haya alcanzado un Nivel 2 en el primer ciclo no se podrá bajar a Nivel 1 (SENATUR, 2016).

En caso de sospecha de malas prácticas que afecten la sustentabilidad de las operaciones del sector turístico este será informado mediando correo electrónico, dando un plazo de 20 días hábiles para aclarar la situación (deberá demostrar disposición y voluntad). Tanto SENATUR como MNST se reservan el derecho para dar de baja la Distinción Sustentable, junto con todos los beneficios asociados, en caso de quedar satisfecho de los servicios turísticos (SENATUR, 2016).

Revisiones y Actualizaciones al Sistema de Distinción

Por recomendación de la Organizaciones Mundial del Turismo (OMT), los sistemas de distinción o certificado de sustentabilidad turística, deben ser suficientemente flexibles para poder realizar ajustes en el funcionamiento y los estándares de cumplimiento (requisitos y criterios de evaluación) que no resultan necesarios. El sistema solo realiza modificaciones una vez al año, velando por mejoras, razón por la que los servicios turísticos tengan claro la versión de los criterios vigentes para postular.

Buenas Prácticas Sustentables

Gestión eficaz

La empresa ha puesto en práctica un sistema de gestión sustentable que se ajusta a su realidad y tamaño y considera temáticas ambientales, económicas, socioculturales, de calidad, salud y seguridad laboral. La empresa cumple todas las leyes y reglamentos internacionales, nacionales y locales pertinentes (con relación a temáticas de salud, seguridad laboral y medio ambiente). El diseño y la construcción de edificios e infraestructuras: La empresa cumple con las ordenanzas locales de planificación urbana y las normas aplicables a espacios protegidos o del patrimonio. La empresa respeta los entornos del patrimonio natural o cultural en los siguientes aspectos: el emplazamiento, el diseño, los derechos y la adquisición de suelos y la evaluación de los impactos.

Patrimonio Cultural

La empresa sigue las directrices o el código de comportamiento fijados a nivel local o regional para las visitas a sitios de importancia cultural o histórica a fin de minimizar los efectos negativos para esos sitios durante las visitas y maximizar los positivos. La empresa difunde y pone en conocimiento de los turistas que las piezas históricas y arqueológicas no son objeto de venta, operaciones comerciales o exposición, salvo cuando la ley lo permite.

Comunidad Local

La empresa apoya activamente iniciativas para el desarrollo social de la comunidad y la creación de infraestructuras en ámbitos de la educación, salud, saneamiento ambiental y otros. La empresa ofrece oportunidades laborales para residentes locales, independiente de si son cargos ejecutivos, administrativos, técnicos y/o auxiliares. Se pone especial énfasis en contratar en condiciones de igualdad a mujeres y miembros de minorías locales. La empresa respeta las normas jurídicas internacionales y nacionales de protección de los empleados que reciben un salario mínimo. Las actividades de la empresa no ponen en peligro el suministro de servicios

básicos (agua, energía, saneamiento, etc.) para las comunidades aledañas. (SENATUR, 2016)

Medio ambiente

Conservar los recursos naturales: La empresa, en su política de adquisiciones otorga preferencia a productos respetuosos con el medio ambiente en lo relativo a materiales de construcción, equipos utilizados, alimentos y artículos de consumo entre otros. La empresa evita la adquisición de artículos desechables y consumibles tales como baterías y paralelamente promueve y facilita el uso de artículos recargables y reutilizables. El consumo de recursos naturales y energéticos por la empresa (agua y luz) debiera ser moderado con relación a la escala de su actividad productiva: debieran indicarse las fuentes de abastecimiento a la vez que comprometerse a implementar medidas para reducir el consumo global y fomentar el uso de energías renovables (SENATUR, 2016)

La empresa debiera contribuir a la conservación de la biodiversidad apoyando el desarrollo y adecuado uso de espacios naturales protegidos y zonas de conservación. La interacción con las especies silvestres no debe afectar negativamente la existencia de las poblaciones en sus medios naturales; los ecosistemas naturales se alteran lo mínimo posible y se rehabilitan; se hacen contribuciones compensatorias a la gestión de la conservación (SENATUR, 2016).

3.6 Hoteles + Verdes Eco etiqueta de Argentina

El Programa de Etiquetado de Hotelería Sustentable en la República Argentina, es un programa de alcance nacional de certificación de turismo sustentable para hoteles y alojamientos turísticos. El principal objetivo de la distinción es promover el fortalecimiento y la adopción de buenas prácticas de gestión sustentable y la calidad de los servicios en los hoteles con el fin de satisfacer las exigencias del mercado, cada vez concientizando hacia el turismo sustentable y con ello mejorar su competitividad. La concesión de esta eco etiqueta exige a los hoteles el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Protocolo de Gestión

Sustentable en Hoteles es sus uno de sus tres niveles de aplicación: Inicial, Avanzado y Excelencia.

Es una certificación voluntaria basada en los principios y criterios internacionales de turismo sustentable en los hoteles, que quieren demostrar un gesto sustentable y eficaz para reducir los impactos negativos sobre el patrimonio natural y cultural de las comunidades, aumentando los beneficios sociales y económicos. La aplicación del programa y el uso de la eco etiqueta por los hoteles de Argentina orientan a los clientes y operadores turísticos a la hora de seleccionar según los criterios y objetivos del establecimiento, cuando les ofrezcan calidad ambiental y mejores prácticas responsables, proporcionando información sustentable.

El Programa de Eco etiquetado entro en vigor desde mayo 2013, para la adhesión al Programa, se debe de solicitar un formulario donde se deberá llenar debidamente con la información correspondiente y enviarlo vía correo electrónico al Instituto Tecnológico Hotelero.

Una vez tramitada y aprobada la solicitud el ITH, el establecimiento recibirá las herramientas de apoyo y capacitación para iniciar el proceso de implementación de los requisitos para obtener la certificación hotelera sustentable. El proceso para incorporase a la Eco etiqueta consta de 5 pasos:

1. El establecimiento debe de estar adherido al Programa de Eco etiquetado de Hotelería Sustentable.
2. Complementar el formulario de solicitud de ingreso al Programa Eco etiqueta Verde.
3. En el lapso de una semana se envía factura para efectuar el pago correspondiente.
4. Abonar la factura correspondiente.
5. Confirmación del pago y Adhesión a Programa de Ecoetiquetado de Hotelería Sustentable.
6. Jornada de auditoria según el nivel a ser certificado (inicial, avanzado, excelencia).

7. Presentación de informe de auditoria
8. Concesión de la Eco etiqueta.
9. El periodo de vigencia de la Certificación se establece dependiendo del nivel certificado.

Las tarifas van a depender del número de habitaciones que tenga el hotel. En el siguiente cuadro se muestran los costos.

Tabla 15 Tarifas del Distintivo Eco etiqueta

Cantidad de Habitaciones	Pesos Argentinos
- 50	\$1.000
Entre 51- 150	\$1.500
+ 151	\$ 2.000

Fuente: Hoteles + verdes

3.6.1 El Mantenimiento de la Eco etiqueta

Para mantener la Eco etiqueta debe de comprender un ciclo de 6 años para el nivel inicial y 3 para el nivel avanzado y excelente.

Imagen 2 Ciclo de la Eco etiqueta



Fuente: Hoteles más verdes

Debe de contemplar los siguientes pasos para mantener la Eco etiqueta

1. El establecimiento debe de estar adherido al Programa de Eco etiquetado de Hotelería Sustentable
2. Complementar el formulario de solicitud de ingreso al Programa Eco etiqueta Verde
3. Coordinación de jornada auditora
4. Abonar la factura correspondiente

5. Confirmación del pago.
6. Jornada de auditoria según el nivel a ser certificado (inicial, avanzado, excelencia).
7. Presentación de Informe de Auditoria
8. Validación de la Ecoetiqueta
9. Periodo de la vigencia del certificado se establece dependiendo el nivel valido.

En la siguiente tabla se muestra que dependiendo el número de habitación que tenga un alojamiento va a depender del monto establecido por la Eco etiqueta, existe cada nivel tiene un costo diferente.

Tabla 16 Tarifas de validación (expresadas en pesos argentinos).

Número de Habitaciones	Nivel inicial	Nivel Avanzado-Excelencia
- 50	\$4.500	\$11.050
Entre 51 - 150	\$7.500	\$22.100
+ 151	\$10.500	\$22.100

Fuente: Hoteles + verdes

La Eco etiqueta Hoteles + Verdes es un esquema de certificación de la hotelería sustentable de la AHT (Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina), validada por el Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM), que cuenta con el auspicio de la Dirección de Gestión de Calidad Turística del Ministerio de la Nación y el aval y reconocimiento de la Federación de Asociaciones de Hoteles de Iberoamérica (FADEHI), así como de otras instituciones a las que participa la AHT. Se iniciará el proceso para ser reconocida y aprobada durante 2013 por el Global Sustainable Tourism Council, el organismo internacional auspiciado por la Fundación de Naciones Unidas y la Organización Mundial de Turismo para acreditar los estándares de certificación de turismo sustentable, lo que facilitará a su vez su reconocimiento por los principales operadores turísticos mundiales.

El programa de certificación y eco etiquetado es aplicable a cualquier hotel o alojamiento turístico radicado en cualquier ciudad o provincia de la Argentina que cuente con instalaciones con recepción, servicios y habitaciones debidamente equipadas. No importa cuál sea su tamaño, características, ubicación, antigüedad, si es un hotel de ciudad, rural, de playa o de montaña, etc. Todos los establecimientos hoteleros argentinos pueden emprender su propio proceso de mejora sustentable para conseguir el eco etiqueta mediante el cumplimiento de los requisitos del Protocolo en uno de sus niveles, adaptados por supuesto a las características de la empresa y de su entorno (Hoteles + verdes, 2016).

3.6.2 Eco ciencia y Buenas Prácticas Ambientales en la Gestión Hotelera de la Eco etiqueta

La integración en la gestión hotelera de criterio de eco eficiencia y calidad ambiental es uno de los aspectos en el camino hacia un modelo turístico sustentable en su dimensión económica, social y ambiental. Los hoteles no son ajeno a la concientización acerca del deterioro del planeta de los viajeros y turistas a escala global, ni a sus crecientes exigencias de calidad y de disfrutar de un entorno limpio y saludable, en que la actividad turística sea respetuosa con el medio ambiente (Hoteles + verdes, 2016).

La competencia dentro del sector hotelero debe de fundamentarse en la calidad turística, pero también en la calidad para aplicar herramientas y prácticas de gestión para la conservación del medio ambiente. La gestión ambiental al alcance de los establecimiento hoteleros para la integración de las preocupaciones ambientales y de los principios de la sustentabilidad turística en sus modelos de gestión, teniendo en cuenta los beneficios de su imagen, reducción de costos, calidad en el servicio, posicionamiento en el mercado turístico y disminución de los impactos en el entorno, natural y cultural del destino. Los sistemas de gestión ambiental constituyen una eficaz respuesta al reto competitivo de la creciente concienciación de la sociedad hacia el medio ambiente, sensibilización que se traslada a los hábitos de compra y selección de productos y servicios (Hoteles + verdes, 2016).

Estos sistemas de gestión ambiental comprenden los siguientes requisitos

- ✓ El compromiso de mejora continua del desempeño declarado en una Política Ambiental.
- ✓ El análisis y evaluación de los aspectos ambientales y la normativa aplicable a las instalaciones, actividades y servicios del hotel y de sus potenciales impactos, para facilitar su prevención y control.
- ✓ La integración de estas variables ambientales en la gestión de la empresa turística.
- ✓ El establecimiento de los procedimientos necesarios para alcanzar los objetivos de mejora que se propongan, asignando los recursos necesarios para garantizar su cumplimiento.
- ✓ La eficiencia en la utilización y el consumo de los recursos naturales.
- ✓ La prevención de la contaminación del aire, del suelo y de las aguas
- ✓ La gestión sostenible de los residuos.
- ✓ La información, sensibilización y formación continua del personal en aquellos aspectos ambientales relacionados con su trabajo, así como de los clientes, usuarios o visitantes en aquellas cuestiones en las que éstos puedan influir en la sostenibilidad de la empresa.

Las eco etiquetas turísticas pueden ayudar a las empresas del sector a identificar puntos críticos y áreas de mejora, agilizar la implementación de soluciones de gestión ambiental eco eficientes basadas en medidas de ahorro y tecnologías limpias, garantizando una información fiable sobre el desempeño ambiental y potencial de los usuarios y turistas.

Las ventajas y beneficios de la implantación de un Sistema de Gestión Ambiental o la obtención de un eco etiqueta por parte de un alojamiento turístico:

- ✓ Cumplimiento de la normativa legal y otros requisitos reglamentarios.
- ✓ Mayor eco eficiencia y ahorro de costes en recursos.
- ✓ Consolidación de una oferta turística de calidad y sustentable.
- ✓ Promoción y atracción de los clientes sensibilizados hacia el medio ambiente.

- ✓ Mejora de la imagen y de las relaciones con la comunidad local y los diversos actores que componen el mercado turístico.

3.6.3 Eco eficiencia y Buenas Prácticas Ambientales de la Eco Etiqueta

La eco eficiencia es un término que alude a la prestación de servicios de alojamiento, ocio y restauración que satisfagan las necesidades de los potenciales clientes y que conlleven una mejora en la calidad de vida de la comunidad local, a la vez que se promueve la reducción progresiva de los impactos ambientales de dichos servicios a lo largo de todo su ciclo de vida.

La eco eficiencia se basaría en los siguientes criterios:

- ✓ Minimizar la intensidad material y energética de los bienes y servicios, reduciendo el consumo de recursos mediante prácticas de ahorro y eficiencia.
- ✓ Reducir la dispersión de contaminantes mediante la prevención de la polución.
- ✓ Fomentar la reutilización, recogida selectiva y reciclaje de los materiales, así como las prácticas de compra ecológica.
- ✓ Maximizar el uso de recursos renovables, por ejemplo mediante el uso de energías limpias.
- ✓ Alargar la durabilidad de los productos mediante las buenas prácticas de mantenimiento y conservación de instalaciones y materiales.
- ✓ Alentar el consumo de productos locales de la zona y divulgar sus atractivos culturales y naturales entre los clientes.
- ✓ Incrementar la calidad y la oferta de servicio de los bienes y servicios del hotel, innovando para ofrecer un mejor servicio al cliente sin necesidad de aumentar el consumo de recursos.

Se trata de crear valor turístico con menos impacto ecológico, satisfaciendo las crecientes exigencia turísticas, conservando el medio ambiente y turismo sustentable. Un paso importante del eco eficiencia hotelera seria aplicar un Programa de Buenas Prácticas Ambientales, reduciendo el impacto ambiental de sus actividades y de sus servicios.

3.6.4 Integración en el Entorno de la Eco etiqueta

El patrimonio natural, cultural o la biodiversidad de un área son los valores que permiten el desarrollo turístico de un destino. Los alojamientos hoteleros, como parte integral y dinamizadora de ese destino tienen como primer reto para avanzar hacia la sustentabilidad procurar la mejor integración en su entorno social, ambiental y cultural. En su acción responsable está la posibilidad de que la cultura, la naturaleza, las especies y el paisaje de su destino se conserven para las generaciones venideras. Por tanto, deben promover las conductas respetuosas con el entorno, la naturaleza y la cultura local. Las construcciones deberían respetar las normas urbanísticas y las tipologías arquitectónicas propias de la zona, así como en algunos casos usar los materiales constructivos locales (o bien usar materiales ecológicos). Facilitando un aislamiento térmico y acústico, para evitar las molestias ocasionadas por los ruidos, y teniendo en cuenta principios de arquitectura bioclimática. De otro lado, las empresas de alojamiento deben conocer los valores naturales y los problemas ambientales del destino, implicándose con las comunidades y promoviendo el conocimiento de su cultura, naturaleza y tradiciones, facilitando a sus clientes la integración en el modo de vida local como elemento fundamental de una experiencia turística sostenible (Hoteles + verdes, 2016).

3.6.5 Compras y Eco consumo de la Eco etiqueta

Las compras en un establecimiento turístico eligen entre las opciones que ofrece el mercado de bienes y servicios, utilizando fundamentalmente criterios económicos y de calidad, pero la posibilidad de tener en cuenta criterios ecológicos en las compras puede reducir costes y mejorar la imagen “verde” del alojamiento. A continuación se proponen una serie de criterios generales de compra sostenible que puedan ayudar a un establecimiento de turismo rural a elegir productos más ecológicos y a evaluar a sus proveedores desde un punto de vista medioambiental.

- ✓ Adquiera preferiblemente detergentes ecológicos o biodegradables.
- ✓ Use siempre la mínima cantidad de producto, respete las indicaciones del fabricante.

- ✓ Elija productos de aseo naturales y hágaselo notar a sus clientes.
- ✓ Evite, en la medida de lo posible, los dispensados en paquetes pequeños y coloque dosificadores de jabón en los baños.
- ✓ Reduzca el consumo de papel, sustituyéndolo por medios electrónicos. Reutilice el papel impreso. Evite las copias innecesarias. Sustituya el papel blanco por papel reciclado, libre de cloro o con una certificación ecológica
- ✓ Sean mejores los colchones y la ropa de cama de composición natural frente a materiales
- ✓ No use sintéticos ya que los colchones de látex elaborados con caucho natural son muy recomendables por su alta calidad y bajo impacto ambiental.
- ✓ Adquiera mobiliario de madera después de haberse informado de si tiene un certificado de gestión forestal sostenible.
- ✓ Compra de productos alimenticios a granel o mínimamente envueltos.
- ✓ Priorice el consumo de productos de elaboración local y de temporada.
- ✓ Evite alimentos modificados genéticamente o con aditivos alimentarios artificiales (colorantes, conservantes, etc.) (Hoteles + verdes, 2016).

3.6.6 Eficiencia Energética de la Eco etiqueta

En los alojamientos turísticos, la energía supone una media del 10% de los costos totales. El ahorro en la energía empleada para iluminación, calefacción o refrigeración no sólo incidirá directamente en una disminución del gasto, sino que además contribuirá a proteger el clima y a la conservación de los recursos naturales.

La gestión energética podría empezar por la realización de un estudio técnico o auditoría energética de la que se obtengan propuestas de mejora y seguimiento de los consumos energéticos de la instalación. Cualquier medida que consiga reducir el consumo energético supondrá, además de beneficios ambientales, ahorros económicos. Las posibilidades de ahorro son muchas, en especial en la iluminación, la calefacción y el aire acondicionado, el agua caliente sanitaria y la

cocina y lavandería. La iluminación es una parte importante ya que es mayor el consumo dentro de los alojamientos.

- ✓ Aproveche al máximo la luz natural en las estancias y exteriores del hotel.
- ✓ Analice las necesidades lumínicas de cada estancia, adecuando su nivel de iluminación.
- ✓ Controle que cada zona posea la iluminación adecuada a sus necesidades.
- ✓ Utilice luminarias de bajo consumo para reducir hasta el 30-50 por ciento del consumo eléctrico.
- ✓ Programe un mantenimiento adecuado de los sistemas de iluminación y limpie las lámparas y luminarias con regularidad.
- ✓ Instale, siempre que sea posible, sistemas de control y regulación de la iluminación, interruptores temporizados o fotocélulas automáticas (Hoteles + verdes, 2016).

Climatización

La climatización sirve para el acondicionamiento térmico de las instalaciones con el fin de asegurar el confort de los usuarios y proporcionar una sensación agradable y equilibrada entre humedad, temperatura, velocidad y calidad del aire. Las necesidades de acondicionamiento térmico estarán en función de la ocupación y de la actividad que se vaya a desarrollar en cada uno de los locales a climatizar.

- ✓ Asegure y revise periódicamente el aislamiento térmico del edificio.
- ✓ Optimice el rendimiento de las calderas. Aumentar el rendimiento de las calderas ahorra energía, a la vez que reduce las emisiones y la contaminación.
- ✓ Instale un sistema de regulación de la temperatura de las zonas comunes mediante termostatos para aumentar la eficiencia energética del sistema de climatización.

- ✓ Informe a sus clientes de cómo usar adecuadamente el termostato de las habitaciones y la recomendación para el confort térmico de no modificar la temperatura fijada.
- ✓ Estudie la posibilidad de utilizar energías renovables para dar apoyo al sistema de climatización del hotel, con el consiguiente ahorro energético (Hoteles + verdes, 2016).

Agua caliente

Las necesidades de agua caliente sanitaria representan una parte importante del consumo, alcanzando valores que oscilan entre un 15 y un 25% del consumo total de energía. La producción de ACS se realiza generalmente mediante calderas de agua caliente, por lo que son de aplicación las mejoras mencionadas para las calderas de calefacción.

La instalación de sistemas de bajo consumo en duchas y baños, que reducen el caudal suministrado sin perjuicio de la calidad del suministro, también conllevan importantes ahorros energéticos debido a que disminuye notablemente el caudal de agua a calentar, con una reducción que puede alcanzar valores del 50-60% del consumo de agua.

- ✓ Instale equipos de optimización del caudal para calentar sólo la cantidad de agua necesaria, reduciendo el consumo de energía.
- ✓ Minimice todas las fugas de agua caliente con un mantenimiento apropiado de las conducciones y los grifos de duchas, bañeras y lavabos.
- ✓ Aísle adecuadamente las conducciones y depósitos de almacenamiento.
- ✓ Instale grifos con temporizador en lavabos y aseos.

Equipos electrónicos

- ✓ Sitúe el frigorífico y las cámaras alejadas de fuentes de calor y evite la apertura innecesaria de las puertas de las cámaras frigoríficas.
- ✓ Realice un mantenimiento programado de las cámaras para evitar la acumulación escarcha, suciedad en los filtros de aire, etc.

- ✓ Utilice las lavadoras y lavavajillas cuando estén totalmente llenos, a plena carga y con los programas de ahorro. A ser posible, lave en frío o a bajas temperaturas. El 80% de la energía que se consume se emplea para calentar el agua. Limpie periódicamente sus filtros.
- ✓ Compruebe la etiqueta de eficiencia energética de los equipos eléctricos y electrónicos que adquiere.
- ✓ No utilice el modo en espera stand-by de televisores y otros aparatos electrónicos. Desconéctelos de la red cuando no están en uso (Hoteles + verdes, 2016).

Energías Renovables

La utilización del sol y la biomasa (e incluso en algunos casos del viento o el agua) para generar energía en los alojamientos turísticos es una práctica cada vez más extendida en el sector hotelero, como así lo atestiguan las exitosas experiencias llevadas a cabo para el uso de renovables, tanto por grandes hoteles urbanos como por pequeños alojamientos rurales. El uso de energías renovables ayuda a limitar el efecto invernadero y es una señal de innovación tecnológica y respeto por el medio ambiente para muchos clientes. La implantación de energías renovables en el sector debe contribuir al ahorro energético y la competitividad desde la concienciación con la conservación del medio ambiente y del entorno natural (Hoteles + verdes, 2016).

Residuos

Uno de los aspectos ambientales más importantes en cualquier establecimiento hotelero es la producción incesante de residuos de todo tipo, consecuencia de la propia actividad turística y del mantenimiento de las instalaciones. Sin olvidarnos de los residuos generados por los clientes y depositados en el alojamiento durante su estancia.

Residuos urbanos. Son los residuos asimilables a las basuras domésticas, en los que aparecen todo tipo de materiales, aunque estarán compuestos principalmente por materia orgánica en el caso de existir servicio de cocina y restauración. Son retirados por los servicios públicos de cada zona, para lo que

deben ser depositados separadamente con el fin de prevenir molestias y malos olores.

Residuos reciclables. Son residuos que pueden ser aprovechados para otros usos o bien reciclados con facilidad, por lo que debemos (Hoteles + verdes, 2016).

Sensibilización y comunicación ambiental

Una actitud de respeto por el medio ambiente requiere de la participación de todos. La buena información y sensibilización de los huéspedes es un factor clave para la sustentabilidad del hotel, para lo cual es necesario diseñar e implementar acciones de comunicaciones efectivas con quienes deben ser actores de la gestión sustentable del alojamiento turístico.

- ✓ Informe a sus clientes de la política ambiental de la empresa turística, expresión de su compromiso con el desarrollo sustentable, invitándoles a colaborar en este compromiso. Ubica en un lugar visible esta política en la recepción.
- ✓ Entregue a los visitantes información a su llegada que les anime a adoptar hábitos de consumo más eficientes durante su estancia.
- ✓ Disponga en recepción y salones de planos, folletos turísticos y publicaciones del entorno en que se ubica el establecimiento, de su patrimonio natural o cultural, de las posibilidades de ocio y recreación.
- ✓ Dé a conocer entre tus clientes los valores naturales, ecológicos y culturales del entorno. Ofrezca la posibilidad de realizar visitas y rutas guiadas.
- ✓ Infórme de las posibilidades de transporte público para desplazarse hasta el hotel y visitar los recursos turísticos de la zona.
- ✓ Anime a los visitantes a comprar productos locales y artesanos. Puede tenerlos en venta en su establecimiento hotelero (Hoteles + verdes, 2016).

3.7 Distintivo Alianza Hidrosustentable en México

El distintivo hidro sustentable tiene presencia en 18 estados de la República Mexicana. Los beneficios que tiene para los establecimientos de alojamiento son:

- ✓ Acercamiento para la obtención de sellos Internacionales, así como nuevas oportunidades en el mercado; turista sustentable.
- ✓ Reforzamiento de la imagen ante el cliente y competencia por sus buenas prácticas ambientales.
- ✓ Disminución en el agua y por lo tanto en los costos.
- ✓ Acceso a nuevas tecnologías y metodologías de vanguardia, capacitación y acompañamiento.

La evaluación del procedimiento Se evalúa a través de 8 aspecto que forman más de cien indicadores en estos temas; si el participante obtiene una calificación mínima de escritorio de 75 se va a validar en este sitio y si no existe una discrepancia mayor al 10 por ciento de los datos se otorga el Distintivo como se describe a continuación

Proceso de Obtención

1. Inscripción

Inscribir al hotel en la página de Internet www.fundacionhelvex.org/distintivo . Al hacerlo, se le enviará un correo electrónico de bienvenida.

2. Primera autoevaluación

Contestar la Guía de Autoevaluación y anexar todos los documentos de evidencias en la plataforma que se encuentra dentro de la página de Internet.

3. Evaluación Auditor - Comité evaluador

Con base a las respuestas de la Guía y las evidencias, la Alianza hará una evaluación y entregará un Diagnóstico, el cual aparecerá dentro de la misma plataforma. Por lo que se le dará la oportunidad de llevar a cabo acciones de mejora a partir de la recepción del diagnóstico.

4. Segunda Autoevaluación

El hotelero deberá modificar solamente las respuestas y evidencias de la Guía de Autoevaluación, en donde muestren sus acciones de mejora.

5. Evaluación Auditor – Comité evaluador

Se evaluarán nuevamente las evidencias que fueron cargadas respondiendo a las áreas de oportunidad encontradas anteriormente por la Alianza.

6. Validación en sitio

Si la calificación de escritorio es aprobatoria (75% de cumplimiento), recibirá la visita del auditor ambiental para realizar inspecciones.

7. Entrega del distintivo

A los hoteles que alcancen el índice de cumplimiento establecido por la Alianza por la Sustentabilidad Hídrica en el Turismo, se les otorgará el Distintivo. Este no tiene costo como tal, sólo en caso de que el hotel pase a la etapa de validación se pide apoyo con los viáticos del verificador. No cuenta con niveles, debido a que es una metodología que va a la implementación de un sistema de administración ambiental o al mejoramiento de este; cualquier tipo de hotel puede participar pues la metodología lo permite haciéndolo un diferenciador dentro del mercado; y por lo cual la finalidad es que sus indicadores de mejora continua vayan siendo más competitivos

El Distintivo lo otorga una alianza: la Alianza por la Sustentabilidad Hídrica en el Turismo por lo que este grupo es quien valida los Distintivos en escritorio y en sitio. Entendiendo que dentro de la alianza se encuentran organizaciones como ECOTRANS (Red Europea de Turismo Sustentable), PNUMA (Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente) Secretarías de Turismo y de Medio Ambiente Estatales, en el ámbito académico la Universidad Anáhuac, entre otros.

Existen ocho criterios a evaluar para obtener la distinción como los que siguen.

1. Institucionalidad: Se refiere a todos aquellos permisos que se requieran para el funcionamiento de un hotel.
2. Infraestructura general: Comprende la base estructural de la edificación que ayuda al ahorro o buen uso del agua.

3. Instalaciones ahorradoras: Se refiere a los estándares establecidos en los dispositivos con los que cuenta cada área del hotel para el ahorro de litro por descarga.
4. Metodologías de uso eficiente de agua: Incluye los procedimientos y manuales sobre el buen uso del agua en cuanto a la forma de limpieza de las áreas, formas y métodos de riego.
5. Mantenimiento: Aquí se indican las acciones para conservar o restablecer equipos, dispositivos, instalaciones, en la parte técnica.
6. Formación, comunicación y uso racional: Se toma en cuenta la información difundida en el hotel por el Capital Humano que se comunica al huésped para el buen uso del recurso.
7. Mejora continua: Se trata de la implementación de nuevas estrategias para el cumplimiento de nuevos objetivos y el acercamiento a otros sellos o certificaciones.
8. Responsabilidad Social: Comprende el valor compartido entre el Hotel y la comunidad, donde se integra el respeto por las personas, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente.

Existe un proceso en dos etapas para obtener la distinción que incluye los siguientes aspectos.

Primera etapa:

- ✓ Postulación
- ✓ Autoevaluación y diagnóstico
- ✓ Acciones de mejora.

Segunda etapa:

- ✓ Autoevaluación
- ✓ Verificación
- ✓ Otorgamiento.

Como parte de esta metodología, en el espacio de Acciones de Mejora, se realiza un evento de acompañamiento a hoteles que participan en el Distintivo Hotel Hidro Sustentable. El acompañamiento consta de los siguientes aspectos:

Primero: Conferencia impartida por un experto acerca del Cambio Climático y Tecnología del IMCO, con el tema H2O más que la sustentabilidad turística.

Seguido: “Talleres de “Normatividad Ambiental Vigente en el D.F.” y “Mantenimiento de Instalaciones Hidráulicas” impartidos por la Secretaría del Medio Ambiente del Gobierno del Distrito Federal y por el Instituto de Capacitación.

CAPÍTULO 4

ESTRATEGIA METODOLÓGICA

Capítulo 4 Estrategia Metodológica

4.1 Descripción del Problema

El cambio registrado por la industria hotelera en cuanto a su crecimiento se ha visto acompañado por un incremento en el tipo de viajes realizados, ya que de ser solo de negocios, los hoteles también han atendido al turismo que creció en el Siglo XX. De esta forma, al incrementarse y diversificarse las actividades de los hoteles han llegado a ser contaminantes sin que se lo propusieran. Esto es por las emisiones de los equipos generadores de electricidad, calor o vapor como calderas, hornos, turbinas, quemadores, calentadores; equipos de aire acondicionado, cámaras frigoríficas, equipos eléctricos de lavandería y cocina, aunado al exceso de iluminación de áreas comunes, habitaciones y ascensores (Responsible Hotels , 2011).

De esta forma los establecimientos que tienen idea del cuidado de los recursos no renovables, la afluencia de huéspedes hace que sus acciones sean insuficiente. Aunado a esto se encuentran los hoteles que todavía prestan poca atención al impacto que provocan al medio ambiente (Reyes, P., 2011).

Tabla 17 Emisión de Gases Invernadero Globales

PAÍS	MtCO2e (toneladas métricas de CO2)	Pos.	% del total global	Toneladas métricas de CO2 por persona	Pos.
China	6,702.6	(1)	22.70%	5.1	(66)
Estados Unidos	5,826.7	(2)	19.73%	19.3	(7)
Unión Europea	4,064.5	(3)	13.76%	8.2	(39)
Federación Rusa	1,626.3	(4)	5.51%	11.4	(18)
India	1,410.4	(5)	4.78%	1.3	(122)
Japón	1,270.1	(6)	4.30%	9.9	(25)
Alemania	817.2	(7)	2.77%	9.9	(26)
Canadá	583.9	(8)	1.98%	17.7	(9)
Reino Unido	530.2	(9)	1.80%	8.7	(34)
Corea (Sur)	517.1	(10)	1.75%	10.7	(21)
Irán	512.1	(11)	1.73%	7.2	(47)
México	467.3	(12)	1.58%	4.4	(73)
Italia	461.3	(13)	1.56%	7.8	(43)
Australia	401.1	(14)	1.36%	19.0	(8)
Indonesia	400.4	(15)	1.36%	1.8	(107)
Francia	380.4	(16)	1.29%	6.1	(56)
Brasil	373.7	(17)	1.27%	2.0	(104)
Saudita Arabia	373.4	(18)	1.26%	15.5	(11)
España.	371.9	(19)	1.26%	8.3	(37)

Fuente ECOLIFE, 2013

En la tabla 10 se observa a los países que generan emisiones de gases de efecto invernadero, China está en la primera posición con un total de 22.70 por ciento en el número de emisiones, y el país con menos emisiones es España que registra 1.26 por ciento, México, por su parte, emite 1.56 por ciento de gases de efecto invernadero. Por esto, en el ámbito global, México se considera un país con bajas emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) (El Universal, 2013).

De esta situación se deriva la necesidad de crear establecimientos que presten servicios de hospedaje que respeten el medio ambiente. Los diferentes tipos de alojamiento, casas de huéspedes, hoteles de súper lujo con modernas instalaciones, deben funcionar con cero emisiones de gases para reducir el deterioro ambiental, ya que la sucesiva generación de contaminantes y la degradación de recursos naturales, constituyen una pérdida neta del “capital natural” (Reyes, P., 2011).

Por lo anterior se decidió realizar una investigación para encontrar elementos que permitieran a los hoteles adoptar prácticas sustentables, por lo que se establecieron los siguientes planteamientos.

4.2 Enunciado del problema

¿Cuáles son las características de los distintivos de sustentabilidad que operan en la industria hotelera de Chile, Argentina y México como elementos de la calidad en el servicio y las buenas prácticas sustentables?

4.3 Objetivo General

Analizar las características de los distintivos de sustentabilidad que operan en la industria hotelera de Chile, Argentina y México como elementos tangibles de la calidad en el servicio y las buenas prácticas sustentables que permitan una mejora continua en su operación.

4.4 Objetivos Específicos

1. Analizar la literatura de los distintivos sustentables y su enfoque empresarial como elementos tangibles en los ejemplos seleccionados en relación con la industria hotelera.
2. Identificar los criterios que componen los diferentes distintivos sustentables seleccionados que guíen el análisis de las acciones encaminadas a una mejora continua del medio ambiente en los hoteles en México.
3. Analizar comparativamente los distintivos de sustentabilidad de Chile, Argentina y México con énfasis en indicadores de la calidad en el servicio y las buenas prácticas de sustentabilidad adecuados a la hotelería en México.
4. Proponer recomendaciones para la industria hotelera en México derivadas de los resultados del análisis de los distintivos en sustentabilidad seleccionados.

4.5 Preguntas de investigación

1. ¿Cuál es la literatura relacionada con los distintivos sustentables que tenga un enfoque empresarial enfocado a la industria hotelera?
2. ¿Cuáles son los criterios que componen los diferentes distintivos sustentables seleccionados que guíen el análisis de las acciones encaminadas a respetar el medio ambiente en los hoteles en México?
3. ¿Qué indicadores debe incluir un análisis comparativo de los distintivos en sustentabilidad de Chile, Argentina y México que enfatice aspectos de la calidad en el servicio y las buenas prácticas de sustentabilidad, aplicables a la hotelería en México?
4. ¿Qué recomendaciones se deben proponer para la industria hotelera en México derivadas de los resultados del análisis de los distintivos seleccionados?

4.6 Justificación

La hotelería se compone de una amplia variedad de tipos, tamaños y precios, sobre todo después de que se diversificó el servicio y el tipo de viajeros. Sin embargo, su crecimiento y la forma en que funcionan ha traído consecuencias que han afectado la relación empresa y medio ambiente (Céspedes y De Burgos,

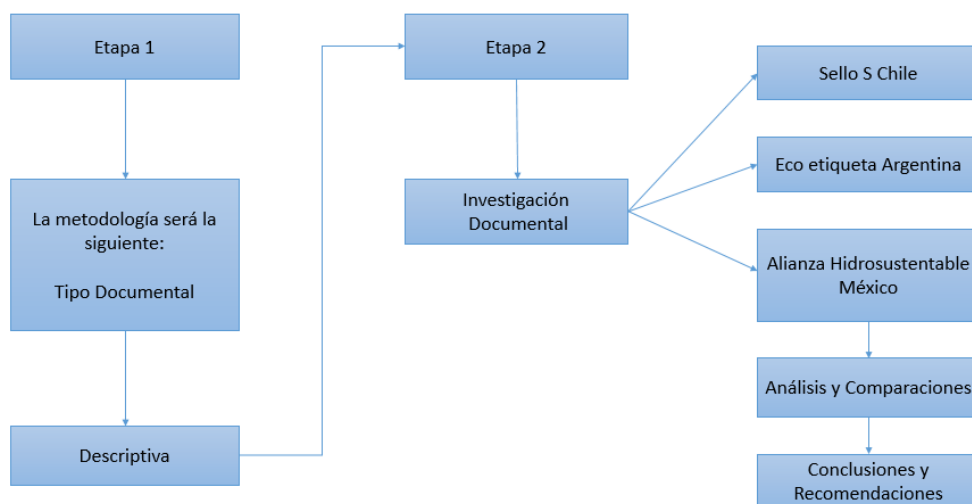
2004). Por lo que se ha intensificado el interés por impulsar el uso de criterios sustentables en el desarrollo de proyectos hoteleros para que se alineen con los criterios globales de respeto al medio ambiente.

De lo anterior surgió el interés por analizar diferentes distintivos sustentables con indicadores relacionados con la calidad del servicio y las buenas prácticas de sustentabilidad. Así se seleccionaron tres, uno de Chile, otro de Argentina y el de México, que ayudan a los hoteles a desempeñar sus funciones sin agredir el medio ambiente.

Se buscó que los distintivos sustentables presentaran indicadores de acuerdo con los 12 factores de las Buenas Prácticas de la UNWTO (Organización Mundial de Turismo) para hacer recomendaciones a los negocios hoteleros en pro de su mejora de calidad del servicio para que sean empresas comprometidas con la sustentabilidad. Así, las cadenas hoteleras deben aplicar las prácticas sustentables que respetan el medio ambiente y disminuyen el impacto ambiental sin deteriorar la calidad de su servicio.

Con lo anterior, se espera que las empresas hoteleras se orienten a la eco eficiencia en el uso de los recursos naturales, la prevención de la contaminación y la reducción del cambio climático. De esta forma, se harán recomendaciones para que apliquen estrategias que les permitan alcanzar un ahorro energético con la implementación de medidas alternas como sería el uso de sistemas de iluminación y climatización (Comisión para la Cooperación Ambiental, 2015), entre otras medidas que les den oportunidad de obtener un distintivo que los identifique como empresas responsables y respetuosas del medio ambiente.

Esquema Metodológico
 Tabla 18 Esquema Metodológico



Fuente: Elaboración Propia

4.7 Diseño se la investigación

El esquema anterior presenta las diferentes etapas que se siguieron en la investigación.

La primera etapa presenta la investigación documental donde se analizó la información identificada con el objetivo de seleccionar y sintetizar el contenido relevante de documentos relacionados con las variables y objetivos establecidos. Esto con el fin de sacar a la luz condiciones determinadas del tema de los distintivos propios de la hotelería (Dulzaides, 2004). Así esta tesis reporta los resultados de la información que resultó relevante para la sustentabilidad y las buenas prácticas de la hotelería, como fueron los indicadores de los distintivos seleccionados de Chile, Argentina y México.

Asimismo se incluye la investigación descriptiva donde se especifican las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se somete a un análisis (Hernández et al., 2014, p. 80). De acuerdo con esta definición la investigación que se reporta buscó especificar las características de la sustentabilidad en la hotelería, análisis que se realizó con base en los distintivos de Chile, Argentina y México.

4.8 Tipo de Investigación

Fue una investigación no experimental, que se refiere a estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables donde sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos (Hernández et al., 2014, p. 149). De acuerdo con esto, aquí se observó la situación de los hoteles en cuanto a la sustentabilidad con base en los datos recopilados de los documentos identificados durante el proceso de búsqueda y con base en los indicadores que se determinaron.

Investigación Transversal

El diseño transversal fue porque los datos se recolectaron en un periodo específico de tiempo que comprendió de agosto, 2014 a febrero, 2016 (Hernández et al., 2014, p. 151). El propósito fue describir la condición que tenían las variables de acuerdo con los indicadores de los 12 factores de las Buenas Prácticas de la UNWTO (Organización Mundial de Turismo). De acuerdo con esto se analizaron las características de los distintivos sustentables en la hotelería.

4.9 Técnicas Aplicadas: Análisis Documental

Tabla 19 Fuentes de Información para la investigación documental

INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL. TIPO DE INFORMACIÓN	ELEMENTOS DE INFORMACIÓN
Información Primaria	Información proveniente de la investigación <ul style="list-style-type: none">• Artículos de revistas• Tesis doctorales• Libros• Trabajos de investigación
Información Secundaria	Información procesada por otras personas <ul style="list-style-type: none">• Tratados• Cumbres
Información Terciaria	Ayudan a obtener información <ul style="list-style-type: none">• Bases de datos• Internet• Buscadores

(Fuente. Técnicas de investigación pág. 116 y 117).

De los materiales empleados para el análisis de la información recopilada se tomaron documentos con información primaria, secundaria y terciaria. En este sentido fueron libros especializados, documentos de páginas web con el

buscador Google, páginas de gobierno como las de la Secretaria de Turismo y del Servicio Nacional de Turismo. Además, se extrajo información de organismos mundiales como la ONU, OMT, Ministerio de Turismo de Argentina y Chile. De aquí se realizó la investigación documental en los temas de calidad, mejores prácticas, mejora continua, elementos tangibles e historia de la hotelería. Se tomó la información, se revisó su contenido y se filtraron los temas encontrados en artículos en inglés que se tradujeron al español, lo que se plasmó en el análisis de los resultados.

La tabla 20 incluye el método de la investigación, el nombre de los distintivos seleccionados y el organismo encargado.

Tabla 20 Método de la investigación documental

INVESTIGACION DOCUMENTAL	CAMPOS DE BUSQUEDA
Distintivos de la investigación documental	Distintivo Sello S Chile, Eco etiqueta verde Argentina, Alianza Hidrosustentable México
Objetivo del análisis	Identificar cómo se emplean los distintivos
Fuentes identificadas para obtener información	<ul style="list-style-type: none"> • Libros (Información Primaria) • Artículos (Información Primaria) • Tesis (Información Primaria) • Internet: páginas WEB, de empresas especializadas, ministerios, asociaciones (Información Terciaria) • Revistas (Información Primaria) • Buscadores (Información Terciaria)
Fuentes adicionales de la investigación	Organizaciones mundiales con datos acerca de los distintivos sustentables.
Reportes documentales de la investigación	<ul style="list-style-type: none"> • Manuales de procedimiento y manual de buenas prácticas del distintivo Sello S en Chile. • Manuales de procedimiento y manual de buenas prácticas del distintivo Eco etiqueta verde en Argentina. • Distintivo Alianza Hidrosustentable en México
Variables empleadas en la investigación	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad en el servicio • Elementos tangibles • Mejora Continua • Buenas Practicas
Presentación de resultados	<ul style="list-style-type: none"> • Cada caso documentado se analizó por separado. • Comparativo de los resultados anteriores. • Recomendaciones y conclusiones acerca de los procedimientos y buenas prácticas de los hoteles.

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la tabla anterior, esta investigación se basó en acciones ex post facto, no se manipularon las variables y los fenómenos identificados comprenden documentación y datos existentes. Así se siguieron los siguientes pasos.

1. Se inició con la identificación del problema en el sector hotelero que se refiere a las condiciones de los hoteles su respeto al medio ambiente y las buenas prácticas que desempeñan en cuanto a un distintivo sustentable.
2. Se fundamentó teóricamente el problema de acuerdo con la revisión de la literatura del tema; se priorizó la información de las fuentes ya mencionadas.
3. Se concentró la información recabada sólo en la que proporcionaba datos para fundamentar el tema.
4. Se definió la información de acuerdo con los los distintivos.
5. Se analizó cada distintivo por sus características y procedimientos y se elaboró un cuadro comparativo con los aspectos relacionados con los distintivos de México, Chile y Argentina que los hoteles puedan seguir para la mejora continua.

4.10 Supuesto Teórico

La calidad en el servicio en la industria hotelera incluye empleados, elementos tangibles y fiabilidad que permiten llevar a cabo las buenas prácticas sustentables, tomando en cuenta el consumo de agua, fuentes de energía renovables y el diseño verde, parte de la mejora continua identificada en un distintivo sustentable (Calidad en la Hotelería, 2015; Diario Hotelero, 2015).

De este supuesto teórico se seleccionaron las siguientes variables.

1. Calidad en el servicio
2. Elementos tangibles
3. Mejora Continua
4. Buenas Practicas

Estas variables se sustentaron con los datos del marco teórico y la información se obtuvo de los documentos correspondientes a cada uno de los distintivos seleccionados ya mencionados. Con este propósito se tomaron los 12 factores de las Buenas Prácticas de la UNWTO (Organización Mundial de Turismo), aplicadas para ser sustentables y son las siguientes.

1. Gestión eficiente del agua
2. Gestión eficiente de la energía

3. Gestión de los desechos
4. Gestión de aguas residuales
5. Contribución a la conservación de las áreas protegidas y a la biodiversidad
6. Política de abastecimiento y selección de proveedores
7. Contribución al desarrollo de la comunidad
8. Condiciones del lugar de trabajo
9. Rescate y valoración cultural
10. Medios de información, interpretación y educación ambiental. -
11. Seguridad e higiene
12. Satisfacción del cliente

Estos doce factores se relacionaron con las variables seleccionadas que se presentan en la tabla siguiente:

Tabla 21 Variables y dimensiones de la investigación

Calidad en el servicio	Comportamiento y apariencia Rapidez en el servicio Disposición Confianza Educación Conocimiento del trabajo
Elementos tangibles	Imagen de las instalaciones Decoración Materiales de construcción Limpieza Facilidad de uso de instalaciones
Mejora Continua	Mantenimiento de promesas Prestación de un servicio preciso y a tiempo
Buenas practicas	Consumo de agua Fuentes de energía renovable Diseño verde

Fuente: Elaboración propia.

Los distintivos sustentables fueron los que continúan.

- El “Sello S Distinción de Turismo Sustentable” en Chile y su aplicación en los hoteles de este país. Aquí también se revisaron las mejores prácticas y los lineamientos a seguir para conservar el distintivo.
- El Distintivo Eco Etiqueta de Argentina y su funcionamiento así como los requisitos que deben tener los hoteles que solicitan esta distinción.
- El Distintivo Hidro sustentable de la Alianza de la Secretaria de Turismo y Medio Ambiente del D.F, el Sistema de Aguas y Saneamiento de la Ciudad

de México (SACM), La Universidad Anáhuac, La Red Europea de Turismo Sustentable (ECOTRANS) y El Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) y Fundación Helvex, La certificación consiste en el cumplir con los programas ambientales, instalaciones y productos ahorradores de agua en baños y áreas públicas.

“Sello S Distinción de Turismo Sustentable” en Chile: en este país se cuenta con dos Instituciones de gobierno como son el Servicio Nacional de Turismo y la Subsecretaría de Turismo, que regulan y aprueban los distintivos, el Sello de Calidad Turística y La Distinción de Turismo Sustentable. El turismo es uno de los sectores más dinámicos de la economía nacional de Chile, en 2014 aportó divisas por más de US \$2.600 millones, sumando el gasto del turismo nacional a los US\$ 4.700 millones, este sector genera una cifra superior a los US\$7.300 millones. (Plan Nacional de Desarrollo Sustentable 2014-2020).

La industria hotelera se considera una de las más importantes del país ya que aporta al PIB 3.23 por ciento. Actualmente se encuentra en el número 30 de 139 países, lo que indica que se está encaminada para ser una potencia mundial. La ocupación hotelera fue de 72.4 por ciento con superando el año 2014. (Diario La Nación, 2015).

En 2014, según la Secretaría Nacional de Turismo (SENATUR), el número de turistas que llegaron a Chile fue de 3,674,391 provenientes de todo el mundo. De acuerdo con el Ministro de Economía, Fomento Turismo, Luis Felipe Céspedes (Diario La Nación, 2016) se registró un alza de 30.3 por ciento de turistas extranjeros que llegaron al país en enero de 2016, respecto a 2015, cuando fue un 21.9 por ciento. Por otra parte, el promedio de días de permanencia en el país fue de 8.8 y el gasto promedio diario individual de los turistas fue de 68.2 pesos chilenos, dando un gasto total por la estancia de 602.4 pesos chilenos.

Distintivo Eco Etiqueta de Argentina: en este país el Ministerio de Turismo es el encargado de crear el Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable, con la

firma de un acta de compromiso firmada por colaboradores permanentes del Consejo Federal de Inversiones, de la Administración de Parques Nacionales como responsable de una parte sustantiva de la oferta turística nacional; el Consejo Federal de Turismo que agrupa a las provincias del país que construyen espacios de entendimiento solidario y la Cámara Argentina de Turismo como socio estratégico activo reconocido en esta condición por la Nueva Ley Nacional de Turismo (Ministerio de Turismo, 2016).

El turismo es de los sectores más dinámicos para Argentina y la participación de este rubro es de 7.6 por ciento, lo que quiere decir que es la sexta actividad más importante en la economía mundial, después de la industria manufacturera. El turismo interno representa el 73.7 por ciento del PIB, ya que 8 de cada 10 argentinos prefiere vacacionar en su país y no en el exterior (Observatur, 2016).

La llegada de turistas no residentes en el periodo de agosto de 2015 fue de 394.4 miles, mientras que los argentinos que decidieron viajar al exterior fue de 525.8 miles, los ingresos económicos en el segundo trimestre del mismo año fueron de 817.0 millones de dólares. La ocupación hotelera pernoctes de residentes fue 3,621.4 miles, mientras que los que no fueron residentes llegó a 2,669.3 miles. Los viajeros hospedados fueron 1,298.8, incluyendo residentes y no residentes (Ministerio de Turismo, 2016).

La Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina es una organización sin fines de lucro que agrupa y representa a los establecimientos hoteleros más importantes del país, distinguidos por la calidad de sus instalaciones y sus servicios. Por su parte, el Instituto Tecnológico de Hoteles es un espacio desarrollado por la Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina donde se generan acciones para potenciar el conocimiento en la búsqueda de soluciones que permitan optimizar la gestión hotelera en Argentina. Su objetivo principal es promover el uso de nuevas tecnologías y sistemas de gestión, así como el acceso a recursos innovadores actividades de difusión, formación y desarrollo de proyectos que mejoren la calidad, eficiencia y la sustentabilidad de las empresas vinculadas a la industria hotelera, en esta

estrategia entra los Hoteles más Verdes, donde se encuentra la Distinción Eco Etiqueta (Ministerio de Turismo, 2016).

Distintivo Hidro sustentable de México, es uno de los diez países con mayores llegadas de turistas, ya que llegan 29 millones de turistas extranjeros, generando tres millones de empleos directos para hombres y mujeres. La Secretaría de Turismo informó que el turismo es una de las fuentes de divisas que generó más de 16 mil millones de dólares; y de enero a septiembre 2015, el ingreso de divisas al país por visitantes internacionales fue de 12 mil 975 millones de dólares, un repunte de 8.2 por ciento con respecto a 2014 (CONCANACO, 2016).

Lo anterior dio como resultado que en 2015 se tuviera un saldo positivo de 5 mil 620 millones de dólares, lo que significó un aumento de 10.1 por ciento comparado con los mismos meses de 2014. Por otra parte, la llegada de turistas nacionales a cuartos de hotel superó los 38.8 millones, lo que significó un 75.9 por ciento de la ocupación, mientras que el 24.1 por ciento restante fue de turistas extranjeros. (CONCANACO, 2016). Por otra parte, la actividad turística registrada entre enero y octubre 2014, llevó a que México sumara 14,151.2 millones de dólares por divisas, 8.2 por ciento más que en el periodo anterior, así como 25.8 millones de turistas internacionales, lo que significó una alza de 9.7 por ciento. El gasto promedio total de los turistas nacionales creció 0.4 por ciento, pasó de 198.3 a 198.9 dólares; sin embargo, el segmento de los turistas internacionales disminuyó 0.7 por ciento (de 491 a 487.5 dólares) y, en lo que respecta al subsegmento de turistas de internación, que generan más ingresos, la reducción fue mayor ya que solo registró 4.4 por ciento, bajó de 859.9 a 821.9 dólares (CONCANACO, 2016).

Después de haber revisado los tres distintivos Chile, Argentina y México, se hizo una comparación para identificar las diferencias así como las medidas adoptadas para asegurar las mejores prácticas de sustentabilidad y la calidad en los servicios hoteleros. De aquí surgió el análisis de los resultados obtenidos de la investigación documental que se incluyen en el siguiente capítulo.

CAPÍTULO 5 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se muestra el análisis y discusión de los resultados de los distintivos de los países de Chile, Argentina y México, identificando las mejores prácticas sustentables para la hotelería.

Capítulo 5 Análisis y Discusión de los Resultados

El análisis de la información obtenida se realizó bajo las características que guardan los distintivos seleccionados en función de las variables de la investigación que son las siguientes:

- 1) Calidad en el servicio,
- 2) Elementos tangibles,
- 3) Mejora continua,
- 4) Buenas prácticas.

Estas variables se desdoblaron en indicadores que permitieron identificar los aspectos en común que tienen los hoteles que solicitan obtener un distintivo y les interesa respetar las prácticas amigables con el medio ambiente, asimismo el respeto a las comunidades locales, el equilibrio de la cultura con el turismo sin afectar la biodiversidad.

A continuación se presentan estos resultados organizados por cada variable donde se describe la forma en que cada distintivo contempla los indicadores de esas variables, que se sintetizan en una tabla. Al final la información se sintetiza en un cuadro comparativo que representa las variables y los distintivos mencionados.

5.1 Calidad en el servicio

Esta variable se destaca por los comportamientos de los empleados, la rapidez, disposición, confianza, educación, y conocimiento del trabajo que permiten a los hoteles postular su obtención y permanencia en los distintivos. En Chile y Argentina los distintivos van dirigidos a cualquier tipo de alojamiento, mientras que en México se enfoca solo a hoteles de Cinco Estrellas o Gran Turismo que reciben a huéspedes con alto poder adquisitivo y pareciera ser irrelevante el impacto al medio ambiente.

La siguiente tabla incluye aspectos relacionados con la calidad en el servicio de los distintivos seleccionados.

Tabla 22 Aspectos de la calidad

Empleados	Chile Sello S	Argentina Eco etiqueta	México Hidrosustentable
Comportamiento y apariencia	✓	✓	✓
Rapidez en el servicio	✓	✓	✓
Disposición	✓	✓	✓
Confianza	✓	✓	
Educación	✓	✓	✓
Conocimiento del trabajo	✓	✓	✓

Fuente: Elaboración propia

Como se observa en esta tabla, las distinciones de Chile, el Sello S, y la Etiqueta Verde de Argentina cumplen con la categoría de la calidad en el servicio relacionada con el rubro empleados. Por su parte, el Distintivo Hidro Sustentable de México aunque cumple con varios requisitos, no se enfoca en la calidad en el servicio.

Otros dos aspectos determinantes son la concientización y capacitación de los empleados ya que, si estos usan adecuadamente las instalaciones, los recursos y deshechos, el huésped obtendrá un mejor servicio de calidad y su estadía será agradable ya que no afectará al medio ambiente. Aquí se debe revisar que haya un plan donde se especifiquen las medidas relacionadas con el respeto al medio ambiente que deben ser conocidas por el personal y los huéspedes. Como parte de los elementos tangibles, el alojamiento debe generar más empleos que beneficien a la comunidad, así el hotel participará en su desarrollo y mostrará sus prácticas sustentables.

Sello S de Chile

Este sello incluye aspectos y criterios que son importantes y que deben ser cumplidos por los alojamientos si se postulan para obtener el distintivo. Estos elementos son: contribución al desarrollo social, bienestar a la comunidad, protección del patrimonio socio-cultural, como los más relevantes.

Asimismo, los alojamientos deben aumentar el número y calidad de los empleos, asegurar un salario justo, buenas condiciones laborales, e igualdad de género, sin importar raza, sexo, discapacidad, lo importante es que los trabajadores tengan las mejores condiciones para laborar con mayor eficacia y productividad. Por lo tanto, se debe alentar a las organizaciones para que proporcionen a su personal capacitación y promoción de puesto.

Eco etiqueta de Argentina

En la Eco etiqueta las organizaciones deben contar con procedimientos que aseguren la calidad de la prestación de servicios; el hotel debe tener un sistema de quejas y sugerencias de los cliente. Aquí se evidenciarán los registros de las quejas y se demostrará que se tomaron las medidas preventivas y correctivas oportunas. También se establecerán manuales de procedimientos para la comunicación interna de los distintos niveles y funciones relacionadas con las sugerencias que hacen los colaboradores.

Distintivo Hidro Sustentable de México

Este distintivo cumple con los requisitos para ofrecer servicios de calidad, toma en cuenta el comportamiento adecuado y la apariencia de los colaboradores, la confianza de los clientes, así como el sistema de comunicación entre las áreas de trabajo donde la información debe fluir hasta llegar a los huéspedes, de esta forma se logrará una concientización y conocimiento de cada empleado del hotel.

5.2 Elementos tangibles

Estos elementos son los que debe respetar cada establecimiento para el uso correcto de las instalaciones, además de los materiales para hacer remodelaciones y disminuir el impacto ambiental. Además se deben cuidar los productos de limpieza que se empleen, el tipo de decoración y la facilidad con la que los empleados y huéspedes se puedan deslazar en las instalaciones.

La siguiente tabla muestra los aspectos de cada distintivo en cuanto a los elementos tangibles vigentes de las instalaciones.

Tabla 23 Uso de instalaciones

Elementos Tangibles	Chile Sello S	Argentina Eco etiqueta	México Hidrosustentable
Imagen de las instalaciones	✓	✓	✓
Decoración	✓	✓	✓
Materiales de construcción	✓	✓	✓
Limpieza	✓	✓	✓
Facilidad de uso de las instalaciones	✓	✓	✓

Fuente: Elaboración propia

En la tabla anterior los tres distintivos coinciden en los elementos tangibles en cuanto a imagen, decoración, materiales de construcción, limpieza, facilidad de uso de las instalaciones. Esto es porque los hoteles deben tener materiales de construcción amigables con el medio ambiente que no afecten su entorno, también la imagen de las instalaciones y la decoración deben ser consideradas bajo el manual de energía, utilizar productos biodegradables de limpieza y el acceso a las instalaciones debe estar de acuerdo con las recomendaciones del distintivo.

5.3 Mejora continua

La mejora continua se enfoca en el mantenimiento permanente de los indicadores de respeto al medio ambiente. Con este propósito se identifican, analizan y definen acciones preventivas y/o correctivas para detectar inconformidades. Asimismo se deben considerar los cambios en el entorno social y ambiental, además de la prestación de servicios que debe ser precisa y a tiempo para lograr la satisfacción de empleados y huéspedes (ver tabla 25).

Tabla 24 Mejora continua

Fiabilidad	Chile Sello S	Argentina Eco etiqueta	México Hidrosustentable
Mantenimiento de promesas	✓	✓	✓
Prestación de un servicio preciso y a tiempo	✓	✓	✓

Fuente: Elaboración propia

Como se observa en esta tabla los indicadores de los distintivos acerca de la mejora continua toman en cuenta la aplicación de las buenas prácticas y la

calidad en el servicio. Aquí se considera el mantenimiento de promesas y una prestación del servicio precisa y de calidad.

Sello S de Chile

Este distintivo enfatiza los aspectos de una política de sustentabilidad en los ámbitos de acción y de los colaboradores. Una vez detectados estos aspectos se elabora un manual de prácticas sustentables que involucra a empleados y huéspedes en un servicio de calidad. Se recomienda implementar un sistema de quejas y sugerencias para detectar deficiencias y diseñar e implementar medidas preventivas. Se recomienda informar a los colaboradores los logros y nuevos planes; en caso de no lograr los resultados esperados se propone diseñar acciones y nuevas prácticas para obtener los resultados esperados.

Eco etiqueta de Argentina

Este distintivo enfatiza sistemas que identifiquen quejas y sugerencias de los huéspedes y empleados, ya que de la respuesta que se ofrezca depende el entorno social, económico y ambiental. La respuesta debe enfocarse en acciones preventivas y correctivas para ofrecer a empleados y clientes la satisfacción de estar en ese alojamiento. Los resultados de las acciones correctivas están registrados y son tomados en cuenta para realizar cambios pertinentes en la política del hotel, en sus objetivos o en el sistema de gestión sustentable que aseguren que en realidad hubo una mejora. La evaluación en las áreas del hotel se realiza periódicamente para asegurar la aplicación de las buenas prácticas y la mejora continua.

Hidrosustentable de México

Aquí se implementa un sistema de mejora continua a partir de la detección de los aspectos críticos del alojamiento detectados en las quejas y sugerencias de empleados y huéspedes. La evaluación se debe hacer periódicamente en cada área del hotel y se guardarán los registros. Una vez identificado el problema se crearán estrategias para el cumplimiento de objetivos y metas, logrando el acercamiento a otros sellos o certificaciones.

5.4 Buenas Prácticas

En cuanto a esta variable, los distintivos enfatizan el uso correcto en el consumo de agua, las fuentes renovables y el diseño verde en las instalaciones del hotel. Para esto, los distintivos tienen guías para el uso correcto del agua, la energía y los residuos, también tienen planes de acción de sustentabilidad con consejos prácticos que los hoteles deben seguir para obtener el distintivo; este plan se debe hacer cada año para llegar a una mejora continua de las gestiones.

Tabla 25 Buenas prácticas de los Distintivos seleccionados.

Buenas Practicas	Chile Sello S	Argentina Eco etiqueta	México Hidrosustentable
Consumo de agua	✓	✓	✓
Fuente renovable	✓	✓	✓
Diseño Verde	✓	✓	✓

Fuente: Elaboración propia

En la tabla anterior se observa que los tres distintivos están preocupados por el uso correcto de los recursos, sin embargo el Sello S de Chile y la Eco etiqueta de Argentina aplican sistemáticamente los 12 puntos de las Buenas Practicas admitidas por la Organización Mundial de Turismo. Por su parte, la Alianza Hidrosustentable de México sólo aplica ocho puntos de los antes mencionados.

Sello S de Chile

Esta distinción cuenta con un manual de buenas prácticas que toma en cuenta aspectos económicos, medio ambientales y socioculturales. Esta guía la siguen los hoteles que concursan por el distintivo o ya lo tienen, les sirve para la planeación de las buenas prácticas sustentables que deben poner en práctica. Además existen manuales para la gestión de los recursos, del territorio turístico, del agua, de la energía, de los residuos sólidos, conservación de la biodiversidad y la medición de la huella de carbono; de esta forma realizan el manejo responsable del impacto que genera al medio ambiente.

Eco etiqueta de Argentina

Este distintivo indica que el alojamiento debe tener un plan de acción de sustentabilidad para conocer su situación y realizar acciones que ayuden a disminuir la huella de carbono. Para esto debe haber un manual que indique las situaciones donde se implementarán las buenas prácticas sustentables. Su

cumplimiento depende de una política de sustentabilidad que se presenta en el marco de la distinción y aprobada por la alta gerencia, con lo que declara su compromiso con la sustentabilidad en los ámbitos relevantes para el hotel.

Asimismo, el diseño y construcción del hotel debe cumplir con las normas y reglamentaciones locales en cuanto al uso del terreno, respetar las zonas arqueológicas, áreas protegidas y elementos culturales. La arquitectura del hotel debe ser sustentable o bioclimática, para reducir el impacto de sus instalaciones en el paisaje y optimizar los recursos. Para el ahorro energético y el uso eficiente de recursos se debe tener un plan que incluya la medición de las áreas con más y menos afluencia, el mantenimiento preventivo de equipos, la adquisición de nuevos equipos, el consumo de energía, así como la concientización e información adecuada para el uso eficiente de sistemas de iluminación y climatización.

Hidrosustentable de México

Aquí no existe un manual de buenas prácticas, sólo se da una retroalimentación puntual de cada indicador ya que cada tipo de hotel y región vive una realidad diferente. La información que proporciona este distintivo acerca del manual de buenas prácticas sustentables se refiere a políticas y programas ambientales, instalaciones y productos ahorradores de agua en baños y áreas públicas, al aprovechamiento de lluvia, a las prácticas ecológicas del personal y los huéspedes. Esto es porque la empresa encargada de otorgar este distintivo carece de un plan de mejora continua.

Sin embargo los establecimientos están comprometidos con el uso correcto de la gestión de agua, así los grifos deben ser economizadores, reductores y limitadores de volumen del caudal en cuanto regaderas, lavaplatos y lavamanos y grifos con temporizadores. Los inodoros deben utilizar mecanismos de descarga parcial y completa de agua y pistolas de alta presión para limpieza, tener pre lavado de vajilla, utilizar detergentes biodegradables, programar el riego al anochecer y utilizar sistemas de goteo. Para el ahorro de agua se debe disponer de procedimientos de trabajo documentado, asegurar el conocimiento

del personal, el mantenimiento preventivo de las instalaciones y equipos consumidores de agua para evitar fallas que incrementen su consumo. Sugerir a los huéspedes participar en el ahorro de agua, mediante la implementación de medidas de ahorro en habitaciones, así como el uso eficiente de los dispositivos consumidores de agua.

En la siguiente tabla se incluyen los elementos más relevantes derivados del análisis realizado a los distintivos de Chile, Argentina y México, desde un enfoque comparativo. Aquí se presentan nueve características que identifican a cada distintivo.

Tabla 26 Elementos vigentes en los distintivos de Chile, Argentina y México

Chile	Argentina	México
Sello S es nombre de la distinción de turismo sustentable	Programa eco etiqueta de Hotelería Sustentable en la República de Argentina	Alianza por la Sustentabilidad Hídrica en el Turismo
Diseñada a cualquier tipo de alojamiento no importa tamaño u otros criterios	Programa de alcance nacional de certificación de turismo sustentable disponible para los hoteles y alojamientos turísticos	Programa nacional, abarca todos los servicios turísticos: destinos y hoteles
Los requisitos que solicita: cumplir con todas las legislaciones y normas; estar registrado en el SENATUR; contar con una política sustentable; encontrarse en operación 12 meses	Promueve el fortalecimiento y la adopción de buenas prácticas de gestión sustentable	Incentiva y reconoce a los hoteles que realizan buenas prácticas en cuanto al cuidado y uso eficiente del agua.
Cuenta con 63 hoteles distribuidos en 13 regiones del país	Son 23 hoteles distribuidos en las regiones del país.	Cuenta con 100 hoteles distribuidos en 18 estados del país.
La distinción cuenta con 4 niveles; 1,2,3 y H.	El programa cuenta con tres niveles; Inicial Avanzado o Excelencia.	No especifica
Se llena un formato de autodiagnóstico y el verificador de los requisitos obligatorios, SENATUR levanta una consulta regional respecto a las 4 regiones que participan, autodiagnóstico y la auditoría emite un certificado, por último se espera la aprobación de la Mesa Nacional de Sustentabilidad Turística (MNST)	Se solicita un formulario vía internet y consta de cinco pasos, el costo varía dependiendo del número de habitaciones con las que cuenta el hotel.	Se envía un formato con los porcentajes de agua recolectada por las llaves de lavabos y regaderas, así como también las fichas técnicas de los escusados y mingitorios.
Tiene Manual de Buenas Prácticas Sustentables	Tiene Manual de Buenas Prácticas Sustentables	No tiene Manual de Buenas Prácticas Sustentables
Existe una Planeación Estratégica	Existe una Planeación Estratégica	Falta una Planeación Estratégica
Dirigido a todo tipo de alojamiento sin importar el tamaño	Dirigido a todo tipo de alojamiento sin importar el tamaño	Solo incluye hoteles con 4 ó 5 estrellas.
Tiene un sitio web, donde se localiza la información de distintivo	Tiene un sitio web, donde se localiza la información de distintivo	Falta sitio web, solo se accede a la información con una contraseña y los datos del distintivo son limitados

Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en esta tabla, los distintivos de Chile y Argentina se enfocan directamente a la sustentabilidad, con prácticas de mejora continua desde un enfoque sustentable con énfasis en medidas preventivas y correctivas en este sentido. En México, el distintivo se ocupa exclusivamente del agua con prioridad a las medidas de ahorro y buenas prácticas para este vital líquido que

es uno de los elementos más afectados por el abuso del medio ambiente. Esta distinción toma en cuenta la presión del agua al salir de las llaves de los lavabos, excusados y regaderas, con un cronometro y un envase con medida se toma esta presión y se llena un formato con los valores que deben tener. Estos resultados se envían y se espera la visita del auditor quien verifica las correcciones o cambios que se deben hacer en las instalaciones. Después de esto, y de acuerdo con los resultados obtenidos, se otorga la distinción.

En Chile y Argentina, se llena un formato con los datos del hotel, una empresa auditora hace una visita para verificar las acciones de los hoteles y, si hay inconsistencias se corrigen para una segunda visita del auditor y continuar con el proceso de obtención del distintivo.

Cabe mencionar que las distinciones analizadas están dirigidas a cualquier hotel que se interese en obtenerla, sin importar tamaño, número de habitaciones, número de empleados, o materiales de construcción. Lo más importante para Chile y Argentina es que los hoteles obtengan una certificación que los avale como sustentables y lleven a cabo las buenas prácticas en este sentido.

El Sello S y la Eco Etiqueta están organizados por niveles, así un hotel empieza con el nivel más bajo y pone en práctica la mejora continua marcada en los lineamientos de las 12 buenas prácticas incluidas en un manual y, de esta forma, continua al siguiente nivel. En México, la distinción Alianza Hidro Sustentable no está dividida en niveles y tampoco tiene un manual de buenas prácticas que guíe las acciones de los hoteles.

El Sello S y la Eco Etiqueta se basan en la planeación estratégica por lo que se enfocan en la sustentabilidad y las buenas prácticas a partir de guías y planillas de apoyo que incluyen políticas de sustentabilidad que indican un plan de negocios, la gestión del agua, de la energía, de los residuos, así también una guía para la huella de carbono y un código del turista responsable. Por su parte, la distinción Alianza Hidrosustentable carece de elementos guía como los anteriores para la aplicación correcta de esta distinción.

Los distintivos de Chile y Argentina tienen página web de libre acceso donde se pueden identificar los pasos a seguir para solicitar, obtener y conservar el distintivo Sello S o el de Eco Etiqueta y se incluyen las características y políticas a seguir. Mientras que en México, la página web del distintivo Alianza Hidrosustentable está disponible cuando se publica la convocatoria de ingreso, y para tener acceso se debe tener un usuario y una contraseña que se obtiene después de realizar un registro previo.

En este capítulo se presentó información derivada de la consulta que se hizo a los diversos documentos oficiales de los distintivos. Los datos documentales obtenidos de los tres distintivos se referían a las variables seleccionadas para la investigación. En función de la información anterior, a continuación se presentan las conclusiones y recomendaciones que pueden ser aprovechadas por los interesados en el tema de la sustentabilidad.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Después de haber analizado los tres distintivos sustentables seleccionados, se incluyen las siguientes observaciones en función de las variables que son calidad en el servicio, elementos tangibles, mejora continua y buenas prácticas sustentables. De esta forma el contenido se organiza de acuerdo con las preguntas planteadas inicialmente y que, junto con los objetivos, guiaron la investigación; a la par se agregan algunas recomendaciones consideradas útiles para quienes deseen incursionar en temas semejantes.

La primera pregunta versaba acerca de la literatura que se debe revisar relacionada con los distintivos sustentables y la sustentabilidad empresarial relacionados con la industria hotelera. Aquí se identificó información de sustentabilidad y de su concepto por lo tanto se incluyó una revisión de las cumbres realizadas en el mundo con el propósito de abordar este tema. La información se presentó de acuerdo con las ciudades más sustentables en cada continente según las prácticas que los gobiernos han aplicado para disminuir el impacto ambiental.

Asimismo se identificaron los distintivos sustentables vigentes para la industria hotelera y se seleccionaron el Distintivo S de Chile, la Eco Etiqueta de Argentina y la Alianza Hidrosustentable de México. Aquí se consideraron aquellos aspectos que tienen en común y surgieron del análisis, además de que se incluyeron datos relacionados con el turismo y los hoteles de cada país. Como un elemento complementario se revisó información de los manuales de buenas prácticas de los distintivos, así como el procedimiento que se debe seguir para solicitar la distinción, lo que se plasmó en un cuadro comparativo con las características de los tres distintivos.

La segunda pregunta enfatizaba los criterios que componen los diferentes distintivos seleccionados. En función de la variable calidad en el servicio, las distinciones de Chile, Sello S y de Argentina, la Eco Etiqueta consideran el indicador referente a empleados quienes deben presentar un comportamiento y lenguaje adecuados en las instalaciones, su apariencia y vestimenta debe ser adecuada en cualquier área del hotel. Por otra parte, los alojamientos de

Argentina que siguen la Eco Etiqueta priorizan el ahorro de recursos, una mayor oferta y calidad turística, procuran una promoción y atracción de clientes sensibilizados con el medio ambiente, una mejor relación con las comunidades locales, así como son los diversos actores del mercado turístico.

En la misma variable de calidad en el servicio, el indicador rapidez en el servicio es considerado como requisito para obtener el distintivo, ya que se enfoca en la eficiencia con la que se atienden las solicitudes de los huéspedes, sobre todo en lo que se refiere a la respuesta a sus quejas y sugerencias acerca del alojamiento. Los indicadores: disposición, confianza y educación, dan como consecuencia que el cliente regrese al hotel. Por lo tanto, los empleados deben mostrar una actitud de servicio, responder adecuadamente a los huéspedes para que se sienta cómodo y tenga una estadía agradable.

Para los distintivos Sello S de Chile y Eco Etiqueta de Argentina es importante el conocimiento del trabajo, ya que es parte de la mejora continua para ofrecer servicios de calidad que se traduzca en una estadía confortable. Así que cada empleado debe conocer el trabajo que se desarrolla en las diferentes áreas del alojamiento. Para la distinción Alianza Hidrosustentable de México, el servicio de calidad y los aspectos que lo componen, está incluido como requisito que deben cumplir los hoteles; aunque sería importante que se le diera seguimiento y el hotel se sometiera a revisiones periódicas que garanticen su cumplimiento.

La tercera pregunta se refería al análisis comparativo que se haría de los distintivos en sustentabilidad seleccionados de Chile, Argentina y México. Aquí se identificó que el Sello S de Chile y el de Eco Etiqueta de Argentina, toman en cuenta los 12 factores de las Buenas Prácticas de la UNWTO (Organización Mundial de Turismo), que los guía en el uso eficiente de la gestión de los recursos y la mejora continua, lo que atrae a un mayor número de hoteles que desean obtener la distinción y respetar el medio ambiente. La Alianza Hidrosustentable de México toma en cuenta ocho de los doce factores porque considera que son los más importantes para poner en práctica la mejora continua como lo indica el distintivo y así disminuir el impacto ambiental.

En cuanto a los elementos tangibles, en esta pregunta se encontró que las distinciones Sello S, Eco etiqueta y la Alianza Hidrosustentable cumple con los elementos tangibles, ya que los alojamientos se esfuerzan por la conservación de medio ambiente. Con este propósito utilizan materiales ecológicos de construcción, decoración agradable a la vista sin afectar el entorno, ocupan materiales de limpieza biodegradables y se preocupan por la facilidad de uso de las instalaciones del hotel.

Los elementos anteriores permiten una mayor accesibilidad a la información de que establecimientos tienen un mejor servicio y se interesan por poner en práctica medidas sustentables con conciencia y respeto. Las distinciones: Sello S, Eco etiqueta y Alianza Hidro Sustentable mantienen sus promesas en este ámbito ya que aplican las medidas cuando se postulan para obtener el distintivo y también practican la mejora continua. Así prestan un servicio preciso y a tiempo cuando el cliente lo solicita y le dan una solución inmediata como parte de la calidad en el servicio.

Al tomar en cuenta la calidad en el servicio, los elementos tangibles, a los empleados y la fiabilidad, se obtiene la sustentabilidad en los alojamientos, ya que de acuerdo con la UWWNTO, estos aspectos son indispensables para poner en práctica adecuadamente las buenas prácticas.

Recomendaciones

En cuanto a las recomendaciones que se pueden proponer a la industria hotelera en México, a partir del análisis realizado a los tres distintivos, se considera lo siguiente. La calidad en el servicio depende de los empleados quienes son sus ejecutores, y les mostrarán a los huéspedes que están en un hotel verde, por lo que deben seguir ciertos lineamientos para ofrecer un mejor servicio y ofrecerles una estancia placentera.

Se recomienda que el distintivo Alianza Hidro Sustentable elabore manual y guías dirigidos a los empleados con información de la calidad en el servicio con

enfoque en la atención a los huéspedes y al medio ambiente. Lo anterior para la mejora continua y el desarrollo del distintivo, estableciendo las buenas prácticas como parte de la identidad del hotel, además de difundir sus características para que sean conocidas por el personal que labora en el alojamiento quien debe estar sujeto a una capacitación constante que ayudaría a ofrecer a sus huéspedes un servicio de calidad con respeto al medio ambiente.

Asimismo se sugiere que la distinción Alianza Hidro Sustentable ponga cuidado en la información que ofrece en su página de internet, así como la importancia que tiene obtener este distintivo sustentable. Por otra parte se recomienda definir niveles para propiciar la actualización de los hoteles e implementen mejoras de manera permanente y así se aumente su nivel de calidad y sustentabilidad.

Referencias

- Apagon inminente: Colombia al borde del corto circuito. (2016). *Revista Dinero*, 3-5.
- Asamblea General de las Naciones Unidas. (2009). *Asamblea General de las Naciones Unidas*. Obtenido de <http://www.un.org/>
- Asociacion de Hoteles de Turismo de la Republica Argentina. (03 de 2016). *Observatorio Económico Hotelero*. Obtenido de http://www.ithargentina.com.ar/observatorio_economico_hotelero.php.
- Buenas tareas. (10 de 2013). *Las cadenas hoteleras en el mundo y evolucion de su operacion en México al inicio del Siglo XXI*. Obtenido de 2013, 10). LAS CADENAS HOTELERAS EN EL MUNDO Y EVOLUCIÓN DE SU OPERACIÓN EN MÉXICO AL INICIO DEL SIGLO XXI. BuenasTareas.com. Obtenido 10, 2013, de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Las-Cadenas-Hoteleras-En-El-Mundo/39554302.html>
- C., R. J. (21 de 08 de 2009). *Supremas Qualitas*. Obtenido de Sistema de gestión de la calidad- Un camino hacia la satisfaccion del cliente: <http://qualitytrends.squalitas.com/index.php/item/108-sistemas-de-gestion-de-la-calidad-un-camino-hacia-la-satisfaccion-del-cliente-parte-i%2023/06/2016>
- Castellvi, M. T. (2009). *Terminología y buenas practicas* . Obtenido de http://publifarum.farum.it/ezine_articles.php?id=16.
- Centro Empresarial Gastronomico Hotelero. (27 de 07 de 2013). *Centro Empresarial Gastronomico Hotelero*. Obtenido de CEGAHO: <http://cegaho.wordpress.com>
- Certificacion de Sustentabilidad. (2015). *Certificacion de Sustentabilidad*. Obtenido de <http://www.certificaciondesustentabilidad.org/index-frontpage.php>
- Compromiso SRE. (2011). Compromiso SRE. *Revista Compromisos SRE*, Edicion 2011.
- Concanaco Servytur. (01 de 2016). *Boletin Turistico*. Obtenido de <http://www.concanaco.com.mx>
- Conciencia Sustentable. (26 de septiembre de 2014). *Conciencia Sustentable* . Obtenido de <http://conciencia-sustentable.abilia.mx/>
- Dr, J. V. (09 de 02 de 2013). *Consultoria Exelencia y sostenibilidad*. Obtenido de Ecoeficiencia y sostenibilidad en la hoteleria: s.slideshare.net/jorgevallina/ecoeficiencia-y-sostenibilidad-en-la-hotelera-tendencias-oportunidades-y-retos-en-el-siglo-xxi
- ESMARTCITY. (19 de 01 de 2014). *Esmartcity*. Obtenido de <https://www.esmartcity.es/404>
- Estévez, R. (18 de 01 de 2013). *Ecointeligencia*. Obtenido de <http://www.ecointeligencia.com/2012/12/vancouver-futuro-verde-brillante/>,.
- Estevez, R. (26 de 08 de 2015). *Ecointeligencia*. Obtenido de <http://www.ecointeligencia.com/2012/12/vancouver-futuro-verde-brillante/>,.
- Gardey, J. P. (2014). *Definición de sistema de gestión de calidad*. Obtenido de Sistemas de Gestion de Calidad: <http://definicion.de/sistema-de-gestion-de-calidad/>
- Gobierno de Chile. (01 de 10 de 2014). *Estrategia Nacional de Turismo 2012-2020*. Obtenido de http://portal.mma.gob.cl/wp-content/uploads/2014/10/1_Estrategia-Nacional-de-Turismo-2012-2020.pdf

- Gordo, I. (12 de 06 de 2012). Hoteles Hidro Sustentables, una realidad. *Periodico viaje*, págs. <http://periodicoviaje.com/hotelaria/449/Hoteles-Hidro-Sustentables-una-realidad>.
- Grupo Helvex A.C. (2015). *Alianza Hidrosustentable*. Obtenido de Distintivo Hidro sustentable México: www.fundacionhelvex.org
- Hoteles mas verdes. (14 de 08 de 2015). *Hoteles mas verdes* . Obtenido de Programa de Ecoetiquetado: http://www.hotelesmasverdes.com.ar/ecoetiqueta_programa_ecoetiquetado_hoteleria_sustentable.php
- Instituto Tecnológico Hotelero. (1 de 02 de 2016). *Informe Mensual Hotelero 2015*. Obtenido de http://www.ithargentina.com.ar/observatorio_economico_hotelero.php
- Jimenes Martinez, A. d. (2008). Las cadenas hoteleras en el mundo y evolucion de su operacion en México del Siglo XXI. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 167-194.
- Jiménez Martínez, A. d. (2008). Las cadenas hoteleras en el mundo y evolucion de su operación en México . *Innovar Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 167-194.
- Lattin, G. (2009). *Administracion de Empresas Turisticas online*. Obtenido de Conceptos de hotel: <http://administracion.realmexico.info/2013/10/conceptos-de-hotel.html>
- Ministerio de Asuntos Exteriores de Dinamarca . (2016). *Ministerio de Asuntos Exteriores de Dinamarca* . Obtenido de DENMARK.DK: <http://denmark.dk/es/vida-ecologica/copenhague-la-ciudad-sostenible>
- Montevideo 2030. (04 de 09 de 11). *Montevideo Sustentable*. Obtenido de <http://mvd2030.montevideo.gub.uy/content/el-montevideo-sustentable>.
- Naciones Unidas . (15 de 09 de 2015). *Naciones Unidas*. Obtenido de Protocolo de Kioto: <http://un.org.document/ga/conf151/aconf151261annex1.htm>
- Naciones Unidas. (26 de 09 de 2015). *Conferencia de Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sustentable Rio + 20*. Obtenido de <https://sustainabledevelopment.un.org/rio20>
- Portales, L. e. (12 de 2009). *Modelo de Sustentabilidad Empresarial 'Penta-dimensional: Aproximacion Teorica*. Obtenido de http://148.206.107.15/biblioteca_digital/articulos/9-496-7114dfk.pdf
- Presidencia de la Nacion 2016. (2016). *Plan Federal de Turismo*. Argetina: Ministerio de Turismo Argentina. Obtenido de <http://www.turismo.gov.ar/plan>
- Proyecto Montevideo 2030. (2016). *Proyecto Montevideo 2030*. Obtenido de <http://mvd2030.montevideo.gub.uy/>
- SENATUR. (28 de 11 de 2011). *Manual de Buenas Practicas Sector Turistico*. Obtenido de <http://www.sernatur.cl/documentos/?did=211>
- SENATUR. (2011). *Servicio Nacional de Turismo 2011*. Obtenido de Manual de Buenas Practicas: http://www.mapeo-rse.info/sites/default/files/Chile_por_un_turismo_sustentable_Manual.pdf , 2011.
- Sustentabilidad, N. U. (12 de enero de 2000). *Modelo de Sustentabilidada Empresarial*. Obtenido de Naciones Unidas Conferencia de Sustentabilidad: <http://www.un.org/documents/ga/conf151/aconf15126-1annex1.htm>
- UNWTO. (04 de 05 de 2016). *Organizacion Mundial del Turismo*. Obtenido de <http://www2.unwto.org/es>

V, R. P. (26 de 02 de 2015). *La Nacion*. Obtenido de <http://www.lanacion.cl/noticias/economia/turismo/ingreso-de-turistas-extranjeros-aumento-18-7-este-verano-en-chile/2015-02-26/132415.html>

Vizueté, V. (2013). Curitiba es una ciudad verde, sustentable y progresiva. *El comercio*, <http://www.elcomercio.com/tendencias/brasil-ecologia-arquitectura.html>.