

# GESTIÓN HOTELERA ORIENTADA A LA PROTECCIÓN DEL AMBIENTE Y SU IMPACTO EN LA IMAGEN DE LA EMPRESA: CASO HERMOSILLO, SONORA, MÉXICO

Mariza Aguirre Fimbres, Centro de Estudios Superiores del Estado de Sonora

## RESUMEN

*Este estudio se enmarca en el concepto de desarrollo sostenible y turismo sostenible, así como los elementos esenciales del desarrollo sostenible en la industria hotelera. En particular este trabajo se centra en el análisis de las prácticas ambientales aplicadas en la hotelería de la ciudad de Hermosillo, Sonora, México. Adopta la metodología expuesta por Silvia Ayuso referida a grounded theory la cual establece un enfoque interdisciplinar que combina métodos cuantitativos y cualitativos; se divide en tres partes importantes. La primera parte es teórica- analítica y tiene como finalidad discutir y describir el concepto de turismo sostenible y su aplicación en la gestión hotelera desde la perspectiva ambiental. La segunda parte, práctica - analítica pretende investigar en los hoteles de 3, 4 y 5 estrellas de la ciudad de Hermosillo, Sonora, México el empleo de prácticas ambientales utilizando, para ello, un cuestionario con la intención de medir los elementos esenciales de sostenibilidad ambiental. La tercera parte la constituye una sección interpretativa que tiene como finalidad exponer los resultados obtenidos en la segunda parte y exponer las fortalezas y debilidades resultantes de la investigación.*

**PALABRAS CLAVE:** Hermosillo, desarrollo sostenible, turismo sostenible, hotelería y prácticas ambientales.

## APPLIED ENVIRONMENTAL PRACTICES IN HOTELS IN THE CITY OF HERMOSILLO, SONORA, MEXICO

### ABSTRACT

*This study was based on the concept of sustainable development and sustainable tourism, as well as the essential elements of sustainable development in the hotel industry. In particular, this paper focuses on the analysis of applied environmental practices in hotels in the city of Hermosillo, Sonora, Mexico. Silvia Ayuso's methodology is adopted in this study. Specifically, grounded theory, which provides an interdisciplinary approach that combines quantitative and qualitative methods, is used. The study is divided into three major parts. The first part is theoretical-analytical and seeks to discuss and describe the concept of sustainable tourism and its application in hotel management from an environmental perspective. The second part, practical- analytical analyzes 3, 4 and 5-star hotels in the city of Hermosillo, Sonora, Mexico. A questionnaire is used to analyze the existence of environmental practices in these hotels, Part Three presents the results of the study along with conclusions, limitation and insights for future research.*

**JEL:** M3

**KEYWORDS:** Hermosillo, sustainable development, sustainable tourism, essential elements of sustainable development and environmental practices.

## INTRODUCCIÓN

La investigación tiene como objetivo general, determinar la situación actual de los elementos esenciales del desarrollo sostenible de la industria hotelera de la ciudad de Hermosillo, Sonora, México, para facilitar al empresario valorar los impactos que ocasiona su actividad económica en el ambiente, e identificar la importancia de lograr una reputación de empresa ambientalmente responsable. Los objetivos específicos de esta indagación son los siguientes: Identificar los elementos esenciales del desarrollo sostenible en la industria hotelera; Detectar las características de la hotelería hermosillense respecto a infraestructura y servicios, para la atención de los elementos esenciales del desarrollo sostenible ambiental; con base en los elementos esenciales del desarrollo sostenible en la industria hotelera, proporcionar un diagnóstico que le permita identificar las buenas prácticas ambientales y contribuir al impulso de la imagen de empresa ambientalmente responsable.

La contaminación ambiental está vinculada a todos los sectores económicos, por lo que la industria turística y en particular la hotelera, no está exenta de ello; asimismo, se deben considerar las repercusiones de los elementos contaminantes que recibe la comunidad objeto de estudio a través de la prestación del servicio de hospedaje, de ahí la importancia en la implementación de acciones pro ambientales en las empresas hoteleras, lo que traerá como consecuencia la disminución de impactos negativos al medio físico asociados a sus operaciones al reducir costos tanto en el consumo energético, como en el agua y en la generación de residuos.

Respecto a las prácticas que benefician al ambiente son varias, entre ellas se encuentra la utilización de la llave electrónica en sustitución de la llave tradicional, lo que refleja un ahorro de energía al quedar desconectados todos los interruptores de la habitación; también, el buen manejo del agua, lo que permite generar menos descargas residuales al ubicar para ello, en las habitaciones, notas informativas que ayuden a sensibilizar al huésped en el consumo moderado de agua, así como el rehúso de la toalla de baño (Pérez, 2004: 134).

Nuestra investigación, por otra parte, se centra en los establecimientos hoteleros de 3, 4 y 5 estrellas ya que esta localidad se caracteriza por recibir, en la mayoría de los casos, a turistas que llegan a la ciudad con el propósito de realizar actividades comerciales, de negocios, asistencia a congresos, convenciones, ferias y exposiciones, y por lo general, estas personas se hospedan en hoteles de estas clasificaciones.

Para realizar la presente investigación, primeramente se localizaron los diferentes tipos de fuentes de información que existen sobre el tema ya sea bibliográficas y sitios de *Internet*, siempre y cuando tuvieron validez científica (ver lista de fuentes consultadas). De la misma manera se empleó un instrumento de investigación consistente en un cuestionario, para aplicarse a los responsables de las áreas de Gerencia, Recursos Humanos, Ventas, Compras o Mantenimiento de los hoteles en cuestión.

Fue de gran utilidad el empleo del esquema metodológico utilizado por Ayuso (2003) pues primeramente recabamos datos cualitativos (orígenes y evolución del concepto de turismo sostenible y prácticas ambientales). Posteriormente se hizo un análisis práctico donde se combinan tanto los datos cualitativos como los cuantitativos, es decir, la sostenibilidad ambiental a través de la aplicación del cuestionario antes citado. Seguidamente nos concentramos en un trabajo de interpretación en el que se tomó en cuenta el diagnóstico de las buenas prácticas ambientales y las fortalezas y debilidades relacionadas con dichas prácticas.

Finalmente, la aplicación del instrumento se centra en determinar el empleo de las buenas prácticas ambientales que van a contribuir al impulso de la imagen de empresa ambientalmente responsable. El trabajo está organizado en cuatro partes. En la primera se resumen los elementos relacionados con la revisión literaria contextualizando el concepto de desarrollo sostenible bajo la perspectiva de la

Organización de las Naciones Unidas, de igual manera se presenta el concepto de turismo sostenible que fue el difundido por la Organización Mundial de Turismo en su Agenda 21 para Viajes y Turismo. En la segunda parte presentamos el esquema metodológico utilizado por Silvia Ayuso (2003), basada en la llamada *grounded theory*, misma que representa una metodología en la que la persona investigadora desarrolla una teoría apropiada al fenómeno empírico estudiado, basándose en los datos recogidos en la aplicación del cuestionario. Seguidamente, en la parte tercera nos concentramos en un trabajo de interpretación de resultados en el que se tomó en cuenta el diagnóstico de las buenas prácticas ambientales y las fortalezas y debilidades relacionadas con dichas prácticas. Finalmente, tras resumir la investigación realizada y comentar los resultados obtenidos, detallamos las principales conclusiones del trabajo.

## REVISIÓN LITERARIA

La definición de “desarrollo sostenible” apareció en 1987 en el documento denominado Nuestro Futuro Común, que es conocido a nivel mundial como “Informe *Brundtland*” producto de la “Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo” (*World Commission on Environment and Development*, (WCED) por la Organización de las Naciones Unidas; la cual realiza informes respecto a la situación del ambiente a nivel mundial, estableciendo que es “aquel que satisface las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades” (Ascención, 2005: 81, Pérez, 2004: 22, *Wearning*, 1999: 29 y Chávez, 2005: 42), entendiéndolo como un proceso de cambio social responsable con el ambiente, en el sentido del avance material y moral de la sociedad.

Al hablar de turismo sostenible nos referiremos a una serie de declaraciones y documentos que han sido generados en reuniones internacionales, tal es el caso de la Cumbre de la Tierra, que es donde el concepto de sostenibilidad se empezó a divulgar. En esta misma reunión se emitió la Agenda 21, documento en el cual se ponía en práctica el proceso metodológico para implementar el desarrollo sostenible en el siglo XXI, así como el de puntualizar iniciativas de sostenibilidad en las políticas públicas, lo que ha permitido la sensibilización de la sociedad en materia de efectos ambientales derivado del crecimiento económico (Pérez, 2004).

La Agenda 21 para el Turismo Mexicano plantea como objetivo “proponer estrategias y acciones en el corto, mediano y largo plazo, con el objeto de fortalecer la dinámica de las regiones turísticas y propiciar el desarrollo sustentable, consolidando el bienestar del ser humano, respetando el medio ambiente y optimizando los beneficios económicos y sociales de las comunidades”. Además se proponen siete grandes estrategias que permiten tener un marco de acción para trabajar conjuntamente hacia el desarrollo sostenible de la actividad turística alguna de ellas son: la implantación de la Agenda 21 local para municipios turísticos; la aplicación del Sistema de Indicadores de Sustentabilidad para el Turismo; la promoción de mejores prácticas ambientales en empresas y destinos turísticos, entre otras.

La propia Organización Mundial de Turismo en la Agenda 21 para Viajes y Turismo define el turismo sostenible como aquel que “satisface las necesidades de los turistas actuales y de las regiones de destino, al mismo tiempo que protege y garantiza la actividad de cara al futuro. Se concibe como una forma de gestión de todos los recursos de forma que las necesidades económicas, sociales y estéticas puedan ser satisfechas al mismo tiempo que se conserva la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que soportan la vida (OMT 1999:18).

Tomaremos como referencia principal el trabajo titulado *Gestión Sostenible en la Industria Turística*, realizado por Silvia Ayuso de la Universidad Autónoma de Barcelona, España, en 2003. En él la autora se plantea como objetivo principal la interpretación del concepto de desarrollo sostenible, la viabilidad y los inconvenientes de la aplicación en las empresas turísticas españolas. En particular, el trabajo centrado en

el análisis y la evaluación de los instrumentos voluntarios aplicados en empresas hoteleras en el ámbito de la política ambiental y de sostenibilidad.

Ayuso (2003), parte de que el desarrollo sostenible y del empleo de buenas prácticas ambientales, han de ser entendidos y vividos por los agentes turísticos que los deben llevar a la práctica. Refiere, igualmente, que al tratarse de un área de investigación relativamente nueva y poco estudiada, se decidió por utilizar una metodología de investigación cualitativa basada en la llamada *grounded theory*, misma que representa una metodología en la que la persona investigadora desarrolla una teoría apropiada al fenómeno empírico estudiado, basándose en los datos recogidos. Esto quiere decir que teoría y datos son generados al mismo tiempo. Ayuso refiere, también, que el investigador tiene unos conocimientos teóricos previos, pero no establece premisas *a posteriori*. En cambio, es durante y después de la recogida de datos cuando la persona investigadora busca las explicaciones pertinentes para el fenómeno bajo estudio a partir del análisis cualitativo realizado. De igual manera menciona un procedimiento inductivo que trata de construir teorías a través de inferir generalizaciones de carácter explicativo de los comportamientos observados.

Ayuso refiere que la investigación pretende realizar un estudio de campo de la industria hotelera a través de la visión y experiencias de diferentes actores representativos de la misma, de igual manera, la autora citada señala que según la metodología cualitativa, se debe tomar en cuenta la importancia de considerar una amplia muestra de empresas estudiadas, que ofrezca la máxima riqueza de información respecto a las variables relevantes que puedan influir en la investigación, tales como ubicación geográfica, tamaño del establecimiento y establecimientos hoteleros individuales o pertenecientes a cadenas.

De acuerdo a la metodología expuesta por Ayuso, la referida *grounded theory*, establece como punto de partida los procesos de recogida y análisis de datos; procediendo así una forma marcadamente distinta a la manera tradicional que parte de un marco teórico y aplica una metodología definida al objeto de estudio. En este caso, se puede recurrir a una diversidad de métodos, recoger datos y agrupar por conceptos similares, a fin de hacerlos más asequibles. A partir de este concepto se forman categorías que servirán de base para la elaboración de una teoría referente al objeto de estudio. Asimismo, refiere que para el levantamiento de información se empleen las técnicas básicas de la investigación cualitativa, mismas que están enmarcadas en el cuestionario de buenas prácticas ambientales aplicado a través de entrevistas y observaciones directas. En paralelo, se consultaron otras fuentes de información como sitios de Internet y bibliografía especializada para definir el marco conceptual que explicase el fenómeno estudiado. El análisis de datos comprendió la organización de los mismos (codificación), la generación de categorías o variantes, temas y estructura y la aclaración de los objetivos en la búsqueda de resultados.

La metodología utilizada por Ayuso fue adaptada a nuestro estudio ya que vemos que sus elementos metodológicos embonan perfectamente con las características de la ciudad objeto de estudio, debido a que, entre otras situaciones, la sostenibilidad ambiental es un problema global que se da con las mismas particulares en cualquier parte del globo terráqueo. De igual manera, los servicios hoteleros que se ofrecen son similares. Retomamos los elementos esenciales del desarrollo sostenible definidos en su investigación, considerando la similitud de ámbitos y la ausencia de estudios previos al presente, alusivos al tema que nos ocupa, realizados en la ciudad de Hermosillo, Sonora, México. Ayuso (2003) nos indica que la responsabilidad principal de las empresas consiste en generar beneficios los cuales pueden contribuir, al mismo tiempo, al logro de objetivos ambientales y que las principales razones que explican la creciente preocupación empresarial por el desarrollo sostenible, son las nuevas inquietudes y expectativas de los ciudadanos, consumidores, poderes públicos e inversiones en el contexto de la globalización y, el cambio industrial a gran escala que llevan a una preocupación cada vez mayor por criterios ambientales. Toma como uno de sus ejes principales la idea de que la transformación de las relaciones entre el sector empresarial, el gobierno y la sociedad civil, ha adoptado mayor protagonismo

pero, también, una mayor responsabilidad de las empresas turísticas para actuar frente a empresas ambientales (AYUSO 2003: 24).

## METODOLOGÍA

La investigación se centra en los establecimientos hoteleros de 3, 4 y 5 estrellas existentes e inscritos en la Oficina de Convenciones y Visitantes de la ciudad de Hermosillo, Sonora, México, debido a que son los hoteles en los cuales se hospedan las personas que visitan la ciudad y que presentan un perfil turístico de negocios; por cuanto son, además, los establecimientos con un tamaño suficiente para participar con criterios empresariales en el mercado. Se aplicó un instrumento de investigación consistente en un cuestionario, cuyo propósito es identificar las prácticas ambientales que emplea la hotelería hermosillense, utilizando como base la Guía de Buenas Prácticas Ambientales, Sector Turismo (hoteles y campos de golf) 2003, misma que adopta una escala de *Likert* para valorar los niveles de acuerdo o desacuerdo con las cuestiones planteadas (Hernández 2006: 341), el cual se presentó a la totalidad de los hoteles de 3, 4 y 5 estrellas y permitió recabar la información proporcionada por 19 personas en representación de sendos hoteles diagnosticados.

Los entrevistados se desempeñan en puestos de relevante responsabilidad: áreas de Gerencia, Recursos Humanos, Ventas, Compras, Mantenimiento y Recursos Materiales, a través de entrevistas realizadas por el autor de la investigación. Se aplicaron durante el período comprendido del 7 de abril al 13 de mayo del año 2008 logrando la plena colaboración en el estudio de 19 de los 23 establecimientos hoteleros, mismos que constituyen el 82.60% del universo. Para la aplicación de la encuesta se concertaron citas a los diferentes establecimientos hoteleros, realizando la consulta de manera directa. En la Tabla 1 se muestra la relación de personal que aceptó ser entrevistado; la clasificación del hotel que asigna la Secretaría de Turismo de la República Mexicana (SECTUR) con base en la calidad en el servicio (sistema de estrellas), así como el número de habitaciones, el puesto del entrevistado y su perfil educativo.

Tabla 1: Establecimientos Hoteleros de la Ciudad de Hermosillo Participantes en el Estudio

Nombre del Hotel	Estrellas	Número de Cuartos	Puesto del Entrevistado	Perfil Educativo
Fiesta Americana	☆☆☆☆	221	Gerente de Compras	Licenciado en Administración
Royal Palace	☆☆☆☆	68	Gerente de Recepción	Licenciado en Turismo
Holiday Inn	☆☆☆		Gerente de Recursos Materiales	Ingeniero Industrial
Colonial	☆☆☆☆	133	Gerente de Ventas	
Fiesta Inn	☆☆☆☆	139	Gerente de Compras	Licenciado en Administración
Gándara	☆☆☆☆	155	Propietario	Administrador
Araiza Inn	☆☆☆☆	71	Gerente de Mantenimiento	Ingeniero Administrador
La Finca	☆☆☆☆	159	Gerente de Recursos Humanos	Licenciado en Administración
Plaza del Sol	☆☆☆☆	82	Gerente de Recepción	Técnico en Turismo
Plaza Las Quintas	☆☆☆☆	60	Gerente de Ventas	Licenciado en Administración
San Sebastián	☆☆☆☆	60	Gerente de Recursos Humanos	Licenciado en Administración
Santiago Plaza	☆☆☆☆	170	Gerente General	Licenciado en Administración
Premier	☆☆☆☆	103	Responsable de Recepción	Licenciado en Administración de Empresas Turísticas
La Siesta	☆☆☆	86	Responsable de Recursos Humanos	Licenciado en Administración
San Andrés	☆☆☆	55	Gerente de Recursos Humanos	Licenciado en Administración
Suites Kino	☆☆☆	75	Gerente de Recursos Humanos	Licenciado en Administración
Ferram	☆☆☆	134	Propietario	Bachillerato
Montecarlo	☆☆☆	42	Propietario	Bachillerato
Bugambilia	☆☆☆	41	Gerente de Personal	Licenciado en Administración de Empresas
<b>TOTAL</b>		102 <b>2361</b>		

*Esta tabla presenta la relación de los hoteles con clasificación que asigna la SECTUR que van de tres a cinco estrellas, así como el número de habitaciones existentes en la localidad que asciende a un total de 2361, el puesto y el perfil educativo de los entrevistados.*

El cuestionario evalúa nueve aspectos relacionados con las prácticas ambientales a través de sus 62 indicadores ordinales, que buscan detectar los niveles de información, organización y acción a favor de la preservación del ambiente tal como se muestran en la Tabla 2.

Tabla: 2 Elementos Sostenibles de Prácticas Ambientales

Elemento Esencial del Desarrollo Sostenible	Definición	Indicadores
1. Necesidad de Políticas Ambientales	Son los aspectos ambientales sobre la base de criterios apegados a la legislación vigente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Clientes extranjeros sensibilizados con problemas ambientales</li> <li>b) Conocimiento de la legislación ambiental</li> <li>c) Trabajo en un ambiente no deteriorado</li> </ul>
2. Organización y Recursos Humanos	Se han unido los dos aspectos debido a la actividad profesional encaminada a la gestión global del establecimiento, a través de estimular al personal y crear una buena imagen para el hotel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Definición de política ambiental</li> <li>b) Responsable del ambiente</li> <li>c) Personal sensibilizado e involucrado con la gestión ambiental</li> </ul>
3. Información y Sensibilización Clientes y Proveedores		<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Compromiso ambiental formalizado</li> <li>b) Programa ambiental a disposición de clientes</li> <li>c) Utilización de símbolos ecológicos en sus comunicaciones</li> <li>d) Información sobre el ahorro de agua en habitaciones y áreas públicas</li> <li>e) Buzones para sugerencias ambientales</li> <li>f) Delimitación de áreas para fumadores y no fumadores.</li> </ul>
4. Ahorro de Agua	El agua se ha constituido como uno de los principales problemas que se enfrenta la industria hotelera, por lo que se debe buscar educar para hacer un buen uso de este recurso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Establecimiento de controles sobre el consumo de agua</li> <li>b) Informar resultados al personal y a la clientela sobre</li> <li>c) Conocimiento de los consumos por áreas diferenciadas</li> <li>d) Instrucciones la personal para el ahorro de agua</li> <li>e) Dar instrucciones al personal para el ahorro de agua</li> <li>f) Establecimiento de acciones a clientes para no desperdiciar el agua</li> <li>g) Contar con un circuito de agua que permita cerrar áreas desocupadas del hotel</li> <li>h) Depurar aguas residuales para uso de jardines</li> <li>i) Optan por plantas autóctonas en jardines</li> </ul>
5. Ahorro de Energía	El pago de energía representa la partida mas importante del hotel por lo que una actuación que consiga reducir el consumo energético, supondrá grandes ahorros económicos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Medición de los consumos energéticos por áreas o departamentos</li> <li>b) Establecer objetivos para la reducción de consumo energético</li> <li>c) Informar los resultados obtenidos a trabajadores y clientes</li> <li>d) Asignar habitaciones en áreas ocupadas</li> <li>e) Revisar instalaciones de aire acondicionado para mantener limpio los filtros</li> <li>f) Desconectar el aire acondicionado al abrir las ventanas</li> <li>g) Disponer de conducciones recubiertas con aislante para el agua caliente</li> <li>h) Evitar calefactores eléctricos de apoyo</li> <li>i) Utilizar puertas giratorias que evitan la salida de aire frío o caliente</li> <li>j) Desconexión del aire acondicionado a voluntad del usuario</li> <li>k) Adquirir equipo que funciona con gas</li> </ul>
6. Iluminación	Una adecuada gestión del sistema de iluminación, puede suponer una reducción en el consumo energético.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Instruir al personal para apagar las luces al salir de las estancias</li> <li>b) Limpiar con frecuencia lámparas, focos, tubos y reflectores para evitar que se oscurezca</li> </ul>

Elemento Esencial del Desarrollo Sostenible	Definición	Indicadores
7. Otros puntos de ahorro de energía	Es la gestión racional de los equipos de congeladores, cámaras frigoríficas y estufas.	la luz que emiten c) Instalar detectores de presencia que cortan la iluminación cuando la estancia no esta ocupada d) Utilizar la iluminación natural al máximo e) Instalar sistema de desconexión centralizada en las habitaciones que desconectan el fluido electrónico a)Descongelar regularmente las cámaras frigoríficas para evitar la formación de hielo b)No congelar los alimentos mientras estén calientes c)No descongelar los alimentos en el horno d)Instruir al personal de cocina para encender los aparatos justo antes de usarlos e)Limpiar con frecuencia hornos y placas para facilitar la transmisión de calor
8. Eco-consumo	Consiste en adoptar un comportamiento responsable como consumidores, al valorar en la compra diaria las cualidades por el respeto por el ambiente.	a)Usar plantas naturales al interior del hotel b)Comprar productos que minimicen el impacto ambiental c)Informar a proveedores sobre el interés por el ambiente, solicitándoles productos respetuosos con el entorno d)Adquirir productos biodegradables e)Utilizar, siempre que sea posible, dosificadores automáticos (jabón, gel, shampoo) f) Optar por botellas retornables g)Utilizar el papel por ambas caras h)Usar en mayor medida el correo electrónico para sus comunicaciones i) Usar papel reciclado de manera interna y para la impresión de folletos informativos j) Adquirir productos a granel o en envases grandes que reducen el volumen de residuos
9. Gestión de Residuos: Residuos Peligrosos, Residuos Sólidos Urbanos y Residuos de Manejo Especial	Es la gestión dirigida a repercutir lo menos posible en el ambiente a través de la reducción de residuos, utilización de papel reciclado y con ello la promoción de la imagen ambiental.	a)Establecer objetivos para la reducción de residuos b)Informar al personal y a la clientela de los resultados obtenidos c)Proceder al compostaje de los residuos orgánicos d)Clasificar los envases y embalajes separando sus diferentes tipos (vidrio, papel, metal, etc.) e)Utilizar bolsas, cubos y contenedores con colores diferenciados f) Informar los resultados obtenidos al personal y a la clientela g)Colocar carteles en lugares visibles respecto a la recogida selectiva de residuos h)Separar los residuos peligrosos de la basura doméstica

Esta tabla presenta los conceptos de los 9 elementos esenciales del desarrollo sostenible con un total de 62 indicadores evaluados.  
 Fuente: elaboración propia realizada en los meses de mayo del 2008.

Para establecer la lista de indicadores de sostenibilidad, seguimos la base de los elementos esenciales de sostenibilidad ambiental empleados en la *Guía de buenas prácticas ambientales, sector turismo, hoteles y campos de golf*, propuesta por Vargas (2003), así como los expuestos por Ayuso (2003), ya que consideramos que son compatibles con las características y necesidades ambientales de cualquier región del planeta; y por consiguiente, se cumple con el objetivo general planteado en el presente trabajo.

De la *Guía práctica para la gestión medioambiental en hoteles*, también citada por Vargas (2003), hemos considerado para esta investigación, las definiciones de los elementos esenciales del desarrollo sostenible, mismas que nos sirvieron para la elaboración del cuestionario que aplicamos a los hoteles de 3, 4 y 5 estrellas ubicados en la ciudad de Hermosillo, Sonora, México. Algunas de estas definiciones son importantes para la realización de este estudio, por lo tanto se señalan a continuación:

Necesidad de políticas ambientales.- Toda organización debe tener en cuenta los aspectos ambientales de su actividad, productos y servicios y, sobre la base de criterios apegados a la legislación vigente, se decidirá cuáles aspectos ambientales tienen impacto significativo.

Organización y recursos humanos e información y sensibilización (clientes y proveedores).- Hemos unido dos elementos en función de que para los profesionales del sector hotelero, respetar el ambiente en su actividad profesional, es, sobre todo, una parte integrante de la gestión global de su establecimiento; un desafío que debe asumir para estimular a su personal; una buena imagen y un proyecto que exige coordinación y planificación. Consideramos que lo anterior es un instrumento de marketing destinado a satisfacer y afianzar a la clientela actual, a buscar nuevos clientes y a constituir, en su caso, una ventaja competitiva de su hotel y un instrumento de promoción de su ciudad.

Debido a esto las empresas hoteleras deben demostrar que los aspectos ambientales asociados a sus procedimientos, han sido identificados por clientes, empleados y proveedores, mismos que han de tenerse en cuenta en el sistema de gestión, lo que permitirá la disminución de impactos en el medio y el ahorro de costes en sus operaciones, así como mejorar la imagen de empresa ambientalmente responsable.

El ahorro de agua. Este es otro elemento esencial del desarrollo sostenible ya que se ha constituido como uno de los principales problemas a los que se enfrenta, no sólo la industria hotelera, sino todo tipo de empresas, pues antes de que el agua salga por el grifo, es necesario captarla, potabilizarla y distribuirla. El proceso deseable que deberá seguir el vital líquido una vez utilizado, es el siguiente: se recoge en el sistema de alcantarillado y se encauza hacia una estación de depuración donde es tratada con el objeto de reducir su carga contaminante antes de ser vertida al medio natural. Todos estos tratamientos destinados a explotar y a conservar este recurso, son complejos y caros por lo que se debe buscar educar para hacer un buen uso de ella.

Ahorro de energía.- El pago de energía representa la partida más importante de un hotel, por lo que una actuación que consiga reducir los consumos energéticos, supondrá grandes ahorros económicos. Las posibilidades de ahorro de energía son grandes, en especial todo lo relacionado con agua caliente, sanitaria y de calefacción, ventilación y aire acondicionado.

Iluminación.- Según la *Guía práctica para la gestión medioambiental en hoteles*, la iluminación representa aproximadamente un 20% del consumo eléctrico de una instalación hotelera, por lo que una adecuada gestión de dichos sistemas puede suponer una importante reducción en el consumo eléctrico.

Otros puntos de ahorro de energía es la gestión racional de los equipos de frío (congeladores, y cámaras frigoríficas), los que generan importantes ahorros.

El eco-consumo es otro de los puntos medulares cuando se trata de la sostenibilidad, pues consiste en adoptar un comportamiento responsable como consumidores, al valorar en la compra diaria las cualidades de respeto por el ambiente. A este efecto, el empresario o administrador debe cuidar su elección, emplearlos adecuadamente y favorecer su aprovechamiento tras su utilización.

No obstante, dada la abundancia de información que existe sobre los productos y sus embalajes, no siempre resulta fácil determinar cuáles son los productos más respetuosos con el medio. Dichos productos son aquellos que en su ciclo de vida requieren pocas materias primas, agua o energía, y generan escasos vertidos, emisiones o residuos, además de ser fácilmente reutilizables o reciclables.

Gestión de Residuos: Residuos Peligrosos, Residuos Sólidos Urbanos y Residuos de Manejo Especial.- Con vista de que el problema de los residuos repercute lo menos posible en el ambiente, son interesantes los siguiente comportamientos: asegurarse de reducir la generación de residuos; utilización del papel

reciclado para promover la imagen ambiental del hotel; la utilización de los productos desechables, entre otros.

Fue de gran utilidad el empleo del esquema metodológico utilizado por Ayuso (2003) en su trabajo titulado *Gestión Sostenible en la Industria Turística* (2003), ya que nos pareció un método práctico y adecuado por la claridad conceptual que maneja y porque encaja con nuestros objetivos. Para ello recabamos datos cualitativos (orígenes y evolución del concepto de turismo sostenible y prácticas ambientales). Posteriormente se hizo un análisis combinando tanto los datos cualitativos como los cuantitativos, es decir, la sostenibilidad ambiental a través de la aplicación del cuestionario antes citado. Seguidamente nos concentramos en un trabajo de interpretación en el que se tomó en cuenta el diagnóstico de las buenas prácticas ambientales y las fortalezas y debilidades relacionadas con dichas prácticas.

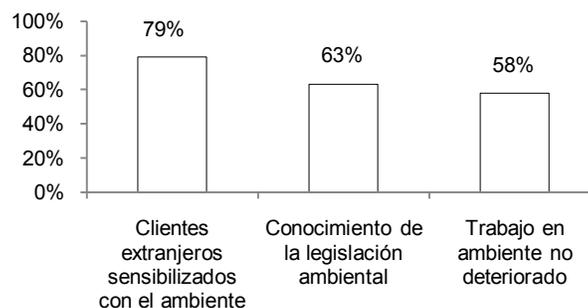
## RESULTADOS

Diagnóstico de Prácticas Ambientales de la Industria Hotelera en Hermosillo, Sonora, México, por elementos de la sostenibilidad ambiental, en donde los resultados representan el porcentaje de las empresas que cumplen con las variables objeto de medición en el presente estudio.

### Necesidad de Políticas Ambientales

La aplicación de políticas ambientales es una necesidad para todas las actividades empresariales y con mayor razón en la industria hotelera, debido que una parte importante de sus huéspedes proceden de países sensibilizados con el cuidado del ambiente principalmente de Estados Unidos y Canadá. En la Figura 1 se puede observar una alta incidencia en los indicadores ya que se obtuvo, de acuerdo con la información proporcionada por los entrevistados, que el 79% de los hoteles registran huéspedes extranjeros, siendo Estados Unidos y Canadá los principales países de origen. Respecto a la legislación ambiental aplicable o vigente en México, el 63% comentaron tener conocimiento de ella y el 58% además, piensan que su empresa actúa en un entorno ambientalmente satisfactorio y de manera amigable con el medio en el desempeño de sus actividades.

Figura 1: Políticas Ambientales



La Figura 1 muestra los porcentajes de los hoteles que reciben clientes extranjeros, así como el interés que tienen en la aplicación de Políticas Ambientales 1

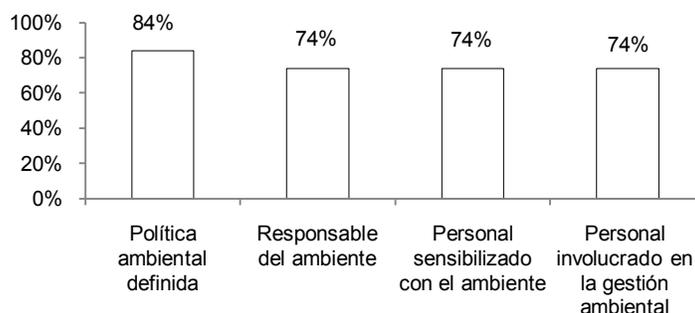
### Organización y Recursos Humanos

En toda empresa de servicios la organización del recurso humano es de relevancia para el buen funcionamiento de las áreas que la componen y en particular para el logro de su objetivos; hablando de la

gestión ambiental en la industria hotelera de Hermosillo, destaca la importancia de involucrar a su personal debido a que parte importante de los establecimientos tienen definida su política ambiental la cual es conocida por el asignado como responsable del ambiente, quien, a su vez, es el encargado de involucrar y sensibilizar al personal en esta actividad.

En la Figura 2 se muestra el porcentaje de empresas que han destinado recursos humanos a las tareas de cumplimiento ambiental. Para sintetizar las respuestas dadas por los entrevistados a los cuatro indicadores que presentamos respecto a la organización de recursos humanos de los hoteles analizados, encontramos que el 84% si tienen definida su política ambiental; el 74% de los casos se tiene asignado un responsable del área ambiental y que su personal está involucrado en la gestión ambiental de la empresa. Es importante mencionar que el 68% de los hoteleros indicaron tener definida su política ambiental y que las personas que laboran en los establecimientos están sensibilizadas e informadas con relación al tema.

Figura 2: Organización y Recursos Humanos



La Figura 2 muestra los porcentajes de los hoteles que han realizado acciones de gestión ambiental, dirigidas al personal del hotel.

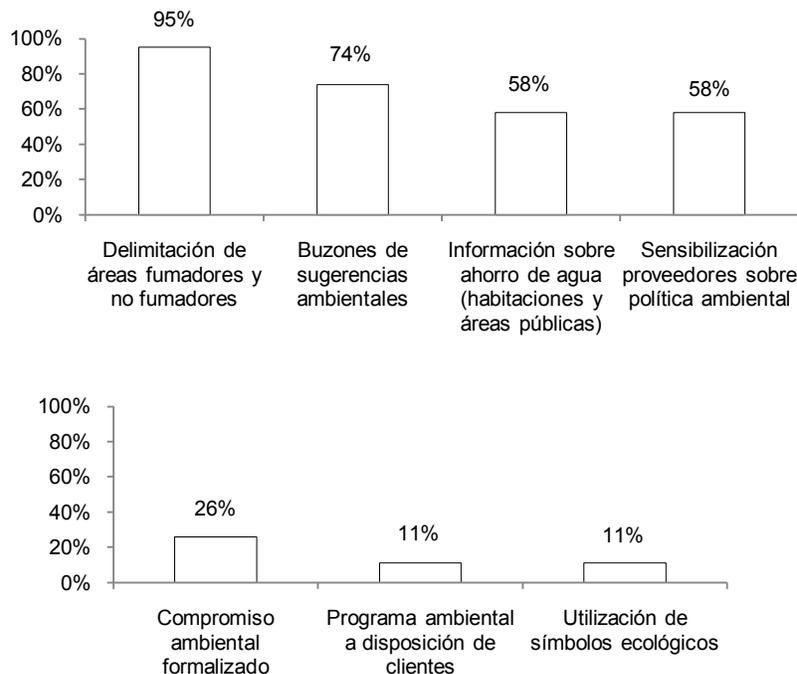
### Información y Sensibilización Clientes y Proveedores

La importancia de sensibilizar a clientes y proveedores en el cuidado del ambiente, radica en sus consecuencias benéficas para la empresa, ya que disminuyen los impactos en el medio y el ahorro de costes en sus operaciones. A este respecto, en la Figura 3, muestra el nivel de compromiso asumido por las empresas participantes, dando como resultado que el 95% informaron tener delimitadas las áreas de fumadores y no fumadores. En tanto que el 74% facilitan al cliente los formularios y buzones para que puedan expresar y transmitir sus sugerencias respecto al cuidado del ambiente.

En el 58% de los casos declararon contar con información sobre el ahorro del agua en habitaciones y lugares públicos, dónde se solicita la colaboración de clientes y proveedores; con igual porcentaje informan que comunican a sus proveedores acerca de los requerimientos de su política ambiental, buscando sensibilizarlos respecto de las exigencias de su programa.

Sin embargo se aprecia una carencia en la formalización de su compromiso ambiental ya que sólo el 26% de los hoteles indicaron tenerlo y hacerlo público; no obstante en la variante organización de recursos humanos se menciona que el 84% de los hoteles tienen definida su política ambiental. Tampoco se suelen difundir los resultados obtenidos del programa ambiental, ya que únicamente el 11% lo divulga en lugares visibles como en la recepción o a través de la prensa y tampoco utilizan símbolos ecológicos en sus comunicaciones.

Figura 3: Información y Sensibilización



La Figura 3 muestra los porcentajes de los hoteles interesados en sensibilizar a clientes y proveedores en el cuidado del ambiente, en función de las consecuencias benéficas para la empresa.

**Ahorro de Agua:** Uno de los aspectos fundamentales que vigilan las empresas hoteleras es el establecimiento de acciones para medir el consumo racional del agua, como muestra la preocupación generalizada de los hoteles ubicados en la ciudad de Hermosillo, en función de que nos encontramos en una zona desértica del noroeste país, lo que nos obliga a tener un adecuado aprovechamiento de este recurso. Los resultados de este diagnóstico se señalan en la Figura 4, la cual continente los nueve indicadores empleados para valorar las prácticas de ahorro de agua de los hoteles de la ciudad de Hermosillo.

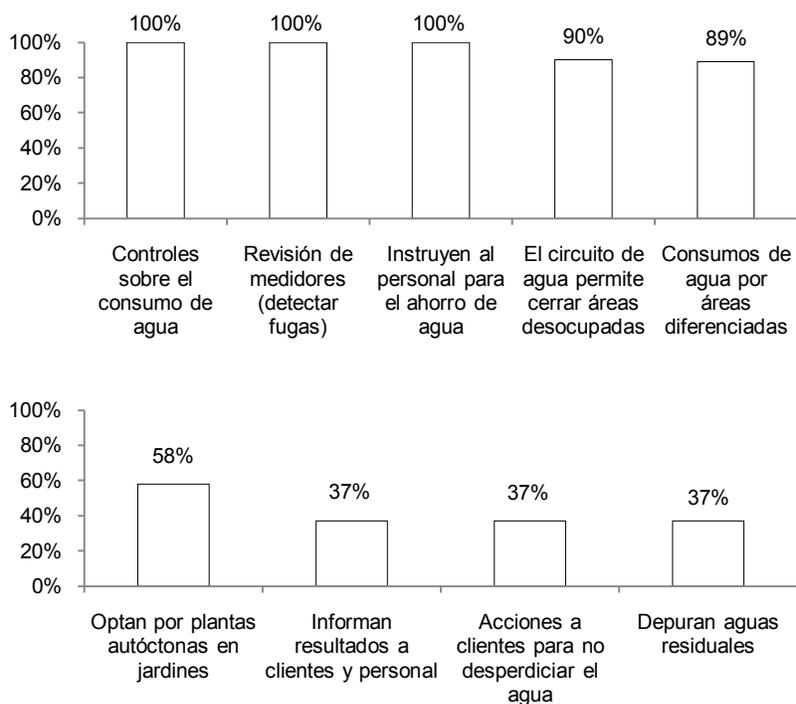
Los resultados de este diagnóstico se señalan en la Figura 4, en ella podemos observar que el 100% de las personas entrevistadas informaron conocer y controlar los consumos de agua con objetivos para su reducción, pero únicamente el 37% solicita la colaboración de clientes para no desperdiciarla. Podemos observar, además, que el 100% de los entrevistados notificaron que el personal del hotel realiza frecuentes revisiones en los medidores para detectar posibles fugas; que dan instrucciones precisas para ahorrar agua a través de utilizar lavaplatos y lavadoras a cargas completas; que cierran bien las llaves después de haberlas usado; así como por notificar inmediatamente al servicio técnico en caso de alguna fuga.

También en este caso detectamos la preocupación por cerrar el suministro de agua en áreas desocupadas ya que el 90% de las personas interrogadas dicen que su establecimiento lleva a cabo esta práctica. Respecto al consumo de agua el 89% manifestaron conocerlo y controlarlo por áreas diferenciadas (cocina, lavandería, habitaciones, etc.), sobresaliendo los hoteles de 3 estrellas. El 58% informaron que han optado por tener plantas nativas en sus jardines, con la consiguiente minimización del uso del recurso.

Se detectaron prácticas no muy extendidas como la falta de comunicación al personal y a la clientela de los resultados obtenidos sobre el consumo de agua; así como, por poner en marcha acciones de

sensibilización en las habitaciones por ejemplo en el lavado de toallas bajo pedido. Sin embargo el 58% mencionó que difunden en habitaciones y lugares públicos, información invitando al ahorro del agua. Tampoco es muy utilizada la práctica de depurar las aguas residuales ya que tan sólo el 37% de los hoteles tienen esta práctica.

Figura 4: Ahorro de Agua



En esta Figura se muestra el establecimiento de acciones para medir el consumo racional del agua

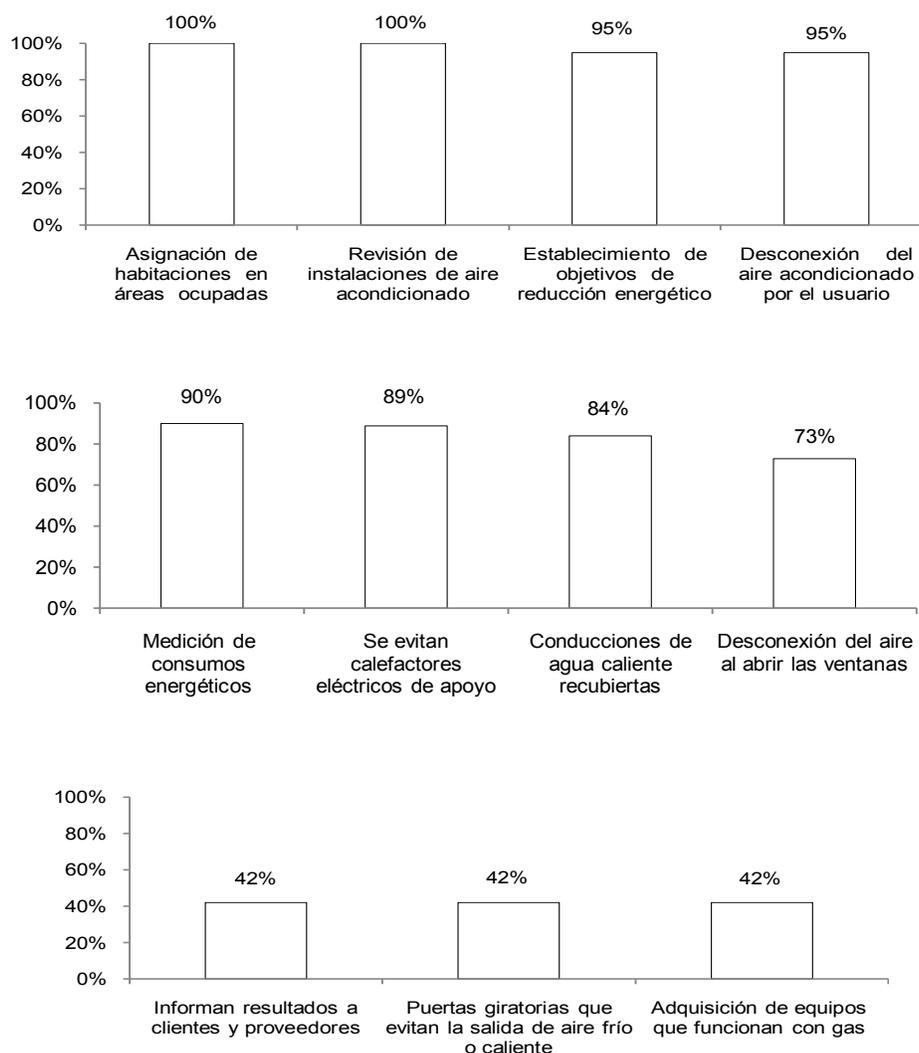
**Ahorro de Energía:** La energía es uno de los costes más importantes del hotel y necesaria para el buen desarrollo de los servicios, y con mayor razón en la industria hotelera de la ciudad de Hermosillo, debido a las altas temperaturas imperantes en la región con un promedio de 31 a 47 grados centígrados en los meses de julio y agosto. En la Figura 5 apreciamos los 11 indicadores del consumo energético, resaltando una alta incidencia en el cuidado del recurso.

En este diagnóstico se obtuvo, de acuerdo con la información proporcionada por los entrevistados, que el 100% de las áreas climatizadas del hotel están organizadas de forma que es posible cerrar aquellas que se encuentren desocupadas, evitando así gastos inútiles de energía al asignar primero las habitaciones de áreas ocupadas, así como en la revisión de las instalaciones de aire acondicionado para mantener limpios los filtros o cambiarlos en caso de ser necesario.

En este elemento se observa, de igual manera, que el 95% de los entrevistados mencionaron tener establecidos objetivos para la reducción de gasto energético y, con el mismo porcentaje, instruyen a su personal para que se apaguen las luces al salir de las estancias. Es importante señalar que el 90% de los hoteles miden sus consumos por áreas diferenciadas. Otro de los aspectos fundamentales que poseen los hoteles, son las instalaciones individuales ya que el 95% mencionaron encender o desconectar los aparatos de aire acondicionado a voluntad del usuario.

En la Figura 5, apreciamos, además, que el 90% de los hoteles miden el consumo energético de cada una de las áreas y realizan un seguimiento periódico de las mismas. El 89% evitan, siempre que sea posible, los calefactores eléctricos de apoyo. Respecto a las instalaciones de agua caliente el 84% mencionaron que las recubren con material aislante, destacando los hoteles de 4 y 5 estrellas. De igual manera el 73% de los entrevistados mencionaron que en su establecimiento desconectan el aire acondicionado cuando se abren las ventanas. Las prácticas insuficientes aplicadas en el ahorro de energía, son las referidas a informar a sus trabajadores y clientes respecto a los resultados obtenidos en la reducción de gasto energético; a utilizar puertas giratorias que evitan la salida de calor o frío cuando el sistema de aire acondicionado está en marcha, así como a sustituir equipo como freidoras, calentadores, por aquellos que funcionan con gas ya que tan sólo el 42% de los hoteles las tienen.

Figura 5: Ahorro de Energía



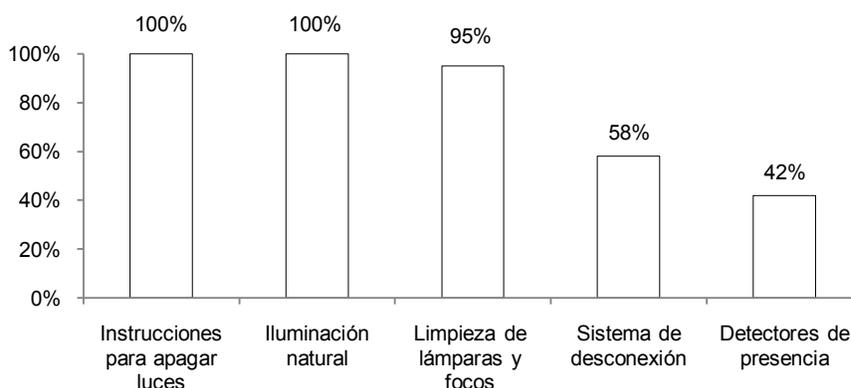
En la Figura 5 se expresa el porcentaje hoteles que realizan acciones relacionadas con la reducción del consumo de energéticos

*Iluminación:* Con relación a lo expresado en las figuras referidas al ahorro de energía, las buenas prácticas ambientales ligadas a la iluminación están bastante relacionadas. En la Figura 6 se sintetiza la información obtenida en este apartado ya que en el 100% de los interrogados mencionaron que el personal

que labora en los hoteles, recibe instrucciones precisas para apagar las luces al salir de las habitaciones, además de aprovechar, al máximo posible, la iluminación natural. En cuanto al uso de focos, tubos, reflectores, lámparas, el 95% de los entrevistados declararon que en sus establecimientos los limpian con frecuencia con el fin de evitar que el polvo oscurezca la luz que emiten; en tanto que el 58% expresaron haber instalado sistemas de desconexión centralizada en las habitaciones, como las tarjetas magnéticas que desconectan el fluido eléctrico de las habitaciones cuando el huésped está ausente.

Sólo hemos detectado bajo nivel de aplicación en una de ellas, la relativa a la instalación de detectores de presencia que cortan la iluminación cuando las estancias no están ocupadas, ya que únicamente el 42% de los hoteles tienen este sistema.

Figura 6: Iluminación



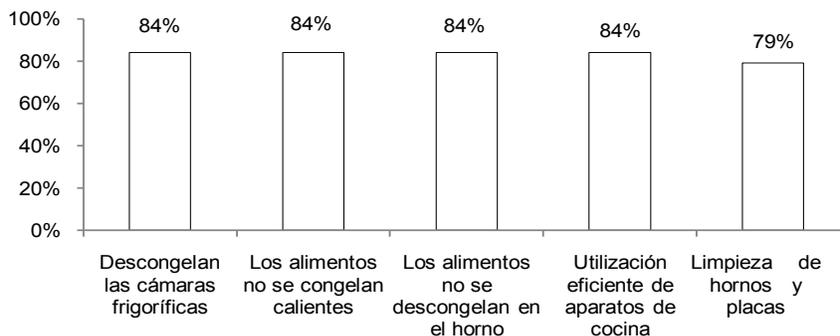
En la Figura 6 muestra los porcentajes de acciones referidas a la iluminación en el hotel

### Otros Puntos de Ahorro de Energía

Para concluir, en los aspectos diversos relacionados con el ahorro energético, los resultados obtenidos son buenos sin que destaque alguno de los indicadores. En la Figura 7 apreciamos que el 84% de los hoteles descongelan las cámaras frigoríficas regularmente con el fin de evitar la formación de hielo; que los alimentos no se congelan mientras estén calientes; que los alimentos no se descongelan en el horno sino fuera de las cámaras, y que el personal de cocina está instruido y concienciado para encender los aparatos justo antes de utilizarlos; en tanto que el 79% de los hoteles limpian con la debida frecuencia, los hornos y placas para facilitar la transmisión del calor.

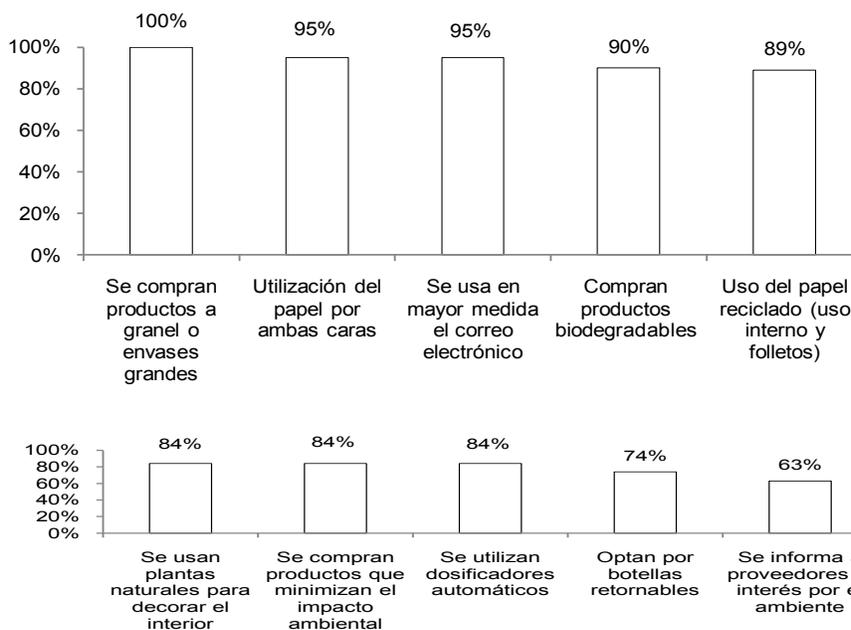
*Eco-consumo:* La búsqueda de materiales que minimicen el impacto ecológico como papel reciclado, detergentes biodegradables, botellas reciclables, etc., se está dando con mayor importancia en los hoteles de la ciudad de Hermosillo, en interacción con el trabajo de los proveedores que están involucrados en procesos de sostenibilidad o que recién se incorporan en esta dinámica. Esto es una forma de buscar que todos los productos utilizados sean amigables con el ambiente. En general, las prácticas de eco-consumo están bastante generalizadas en los hoteles de Hermosillo como se muestra en la Figura 8 ya que el 100% compran productos a granel o en envases grandes que reducen el volumen de residuos (embalajes), siempre que los estándares de calidad no se perjudiquen, evitando así el uso de pequeñas porciones.

Figura 7: Otros Puntos de Ahorro de Energía



En la Figura 7 presenta los porcentajes de las empresas que realizan acciones tendientes al ahorro de energéticos en el área de cocina

Figura 8: Eco-consumo



La Figura 8 muestra el porcentaje de hoteles que buscan que todos los productos utilizados sean amigables con el ambiente

El 95% de los hoteles utilizan el papel para escribir, imprimir o fotocopiar por ambas caras, de igual manera y con el mismo porcentaje, usan el correo electrónico en sus comunicaciones con el fin de evitar el uso de papel. El 90% manifiestan comprar detergentes biodegradables y, en general, productos de limpieza de bajo impacto ambiental.

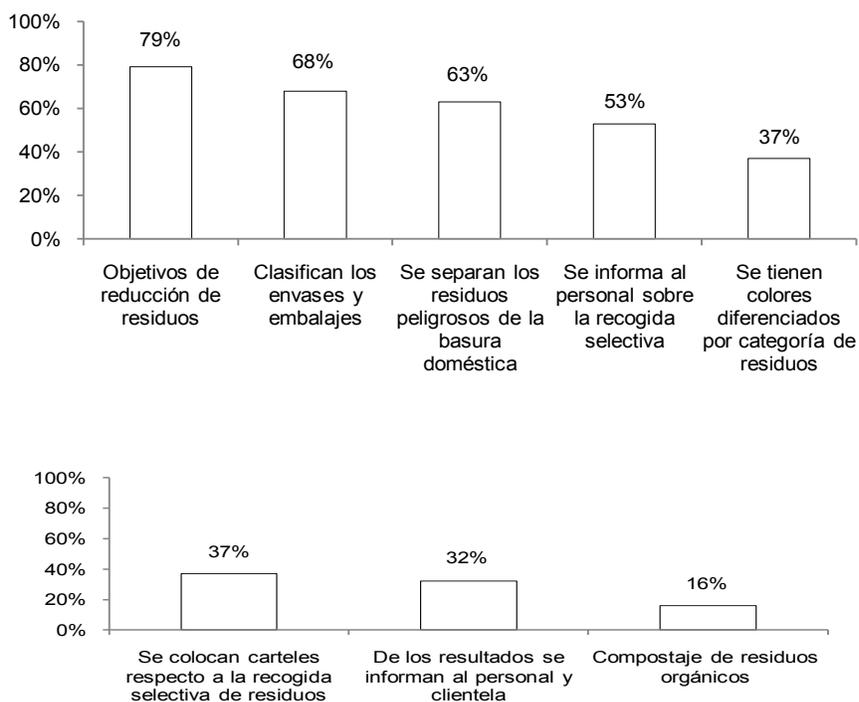
En el 89% de los hoteles se encontró que disponen del papel reciclado para uso interno y para la impresión de folletos informativos. El 84% dicen tener plantas naturales para decorar el interior del hotel; y con igual porcentaje refieren comprar productos reciclables o de material reciclado y en general, aquellos que minimizan el impacto ambiental, así como de utilizar, siempre que sea posible, dosificadores automáticos (jabón, gel, shampoo). También tenemos que el 74% prefieren, en la medida de lo posible,

ocupar botellas retornables. Respecto a sus proveedores y subcontratistas el 63% informan el interés por el ambiente pidiéndoles productos respetuosos con el entorno.

*Gestión de Residuos: Residuos Peligrosos, Residuos Sólidos Urbanos y Residuos de Manejo Especial*

Los hoteles generan gran cantidad de residuos, por lo que se hacen necesarias opciones de minimización, reutilización y reciclado. En cuanto a lo primero, es fundamental la adquisición de productos con el mínimo de embalaje posible; de igual manera el empleo de dosificadores de jabón hace posible el reciclado del material utilizado por los clientes. Por otra parte, el hotel debe separar los residuos: envases, vidrio, papel y materia orgánica invitando a los clientes utilizar los diferentes contenedores que fueron señalados para tal caso. Por lo anterior se aprecia, en la Figura 9 que estas prácticas son las menos generalizadas o utilizadas por la industria hotelera hermosillense. Por ello en este último elemento sostenible, se concluye que el 79% de los hoteles dicen tener objetivos para la reducción de residuos. Respecto a los envases y embalajes, el 68% expresaron clasificarlos al separar sus diferentes tipos: vidrio, plástico, metal y papel cartón.

Figura 9: Gestión de Residuos



En la Figura 9 muestra los porcentajes de hoteles interesados en la reducción, clasificación e información de los residuos urbanos, especiales y peligrosos que se generan en la prestación de los servicios.

Acerca de los residuos peligrosos (pilas, tubos fluorescentes, aceites de motor y aerosoles, etc.), el 63% mencionaron separarlos del resto para evitar que se mezclen y se tiren con la basura doméstica o que se viertan por los desagües. Referente a la recogida selectiva, el 53% de los hoteles comunican a todo el personal acerca de cómo funciona ésta, su importancia y el destino de los residuos.

En la misma Figura apreciamos que las ausencias más marcadas son las referidas a utilizar bolsas, cubos y contenedores con colores diferenciados por categoría de residuos que facilitan la recogida selectiva, así como colocar carteles en lugares visibles para recordar al personal y a la clientela la necesidad de la

clasificación de los residuos ya que únicamente el 37% de los hoteles efectúan estas prácticas. También sobresale la escasa información al personal y a la clientela de los resultados obtenidos en esta materia con el 32% de los hoteles. Sin embargo, la práctica del compostaje de los residuos orgánicos es la menos utilizada ya que solamente el 16% mencionaron realizan estas acciones.

#### Fortalezas y Debilidades de las Buenas Prácticas Ambientales

Por otra parte, del estudio realizado para determinar la situación actual de los elementos esenciales del desarrollo sostenible de la industria hotelera hermosillense, encontramos que en términos de fortalezas y debilidades clasificamos las 9 variables diagnosticadas en este apartado siendo satisfactoria la situación global, como se muestra en la Tabla 3 en donde los resultados representan el porcentaje de las empresas que cumplen con las variables objeto de medición del presente estudio.

Se observa que las variables son aceptables especialmente en algunas de ellas existe un margen importante para la mejora sobre todo en la información y sensibilización a clientes y proveedores ya que se aprecia que a pesar de que el 84% de los establecimientos tiene definida su política ambiental, únicamente el 26% de ellos tienen el compromiso ambiental definido; de igual manera es importante destacar que el 95% de los hoteles tienen delimitadas las áreas de fumadores y no fumadores y con un 58% implantan notas informativas sobre el ahorro de agua en habitaciones y lugares públicos y sensibilizan a proveedores sobre la política ambiental; podemos observar, además, que en algunos puntos sobre el ahorro del agua y de energía se debe atender el indicador de informar resultado a clientes y proveedores sobre las acciones que en materia ambiental está realizando el establecimiento con la intención de sensibilizar e involucrar al personal, clientes y proveedores en esta área; es importante destacar que el 100% de los hoteles realizan las revisiones de las instalaciones con la finalidad de detectar algún consumo excesivo, además el 95% refieren tener objetivos de reducción energética y, en particular, se sugiere prestar más atención a la gestión de residuos: residuos peligrosos, residuos sólidos urbanos y residuos de manejo especial ya que a pesar de que el 79% de los hoteles tienen definidos objetivos para la reducción de residuos, solo el 37% de los establecimientos refieren utilizar, en sus contenedores, colores diferenciados por categoría de residuos, también se aprecia que el 32% de los establecimientos informan al personal y a la clientela los resultados obtenidos en este indicador.

#### **CONCLUSIONES**

No hay que olvidar que la gestión ambiental no es una acción puntual, requiere además de un primer cambio de comportamiento, el establecimiento de un programa de mejora continua que tenga en consideración los nuevos avances tecnológicos, la legislación ambiental aplicable y las demandas de los clientes. Esto supone un esfuerzo permanente de sensibilización y motivación de todo el personal, instrucciones repetidas periódicamente, una buena coordinación de las tareas y un correcto seguimiento tanto de las acciones como de los resultados. Recordemos que solo gestionamos aquello que medimos.

Por lo anterior y como hemos podido observar a lo largo de esta investigación, los elementos esenciales del desarrollo sostenible relacionados con el gasto energético, uso racional del agua, gestión de residuos y sensibilización ambiental dirigida al personal, clientes y proveedores son prácticas recurrentes en la industria hotelera de Hermosillo; por ello es importante que esas prácticas se den a conocer a los clientes, proveedores y partes interesadas como son asociaciones y comunidad en general, con el fin de informar las actuaciones que en materia ambiental se están empleando.

Es importante considerar mecanismos de difusión efectiva (documentos, letreros, reconocimientos, certificados, anuncios) que permitan transmitir a los huéspedes el nivel de cumplimiento de la legislación ambiental aplicable y el entorno favorable en que se sitúan las instalaciones.

Tabla 3 Resultados: Fortalezas y Debilidades de las Buenas Prácticas Ambientales

Principales Fortalezas		Principales Debilidades	
<b>Políticas Ambientales</b>			
Cientes extranjeros sensibilizados con el ambiente.	79%		
Conocimiento de la legislación ambiental	63%		
Trabajo en ambiente no deteriorado	58%		
<b>Organización Y Recursos Humanos</b>			
Política ambiental definida	84%		
Cuentan con un responsable del ambiente	74%		
Personal sensibilizado con el ambiente	74%		
Personal involucrado en la gestión ambiental	74%		
<b>Información Y Sensibilización (Clientes Y Proveedores)</b>			
Delimitación de áreas de fumadores y no fumadores	95%	Compromiso ambiental formalizado	26%
Buzón de sugerencias ambientales	74%	Programa ambiental a disposición de clientes	11%
Información sobre el ahorro de agua en habitaciones y lugares públicos	58%	Utilización de símbolos ecológicos	11%
Sensibilizan a proveedores sobre la política ambiental	58%		
<b>Ahorro de Agua</b>			
Controles sobre el consumo de agua	100%	Informan resultados a clientes y personal	37%
Revisión de medidores para detectar fugas	100%	Establecen acciones para no desperdiciar el agua	37%
Instruyen al personal para el ahorro de agua	100%	Depuran aguas residuales	37%
El circuito de agua permite cerrar áreas desocupadas	90%		
Consumo de agua por áreas diferenciadas	89%		
Optan por plantas autóctonas	58%		
<b>Ahorro de Energía</b>			
Asignación de habitaciones en áreas desocupadas	100%	Informan resultados a clientes y proveedores	42%
Revisión de instalaciones de aire acondicionado	100%	Utilizan puertas giratorias que evitan la salida de aire	42%
Establecimiento de objetivos de reducción energético	95%	Adquisición de equipo que funciona con gas	42%
Desconexión del aire acondicionado a solicitud del cliente	95%		
Medición del consumo energético	90%		
Se evitan calefactores eléctricos de apoyo	89%		
Conducciones de agua caliente recubiertas	84%		
Desconexión del aire acondicionado al abrir ventana	73%		
<b>Iluminación</b>			
Instrucciones al personal para apagar luces	100%	Instalación de detectores de presencia	42%
Utilización de la iluminación natural	100%		
Se limpian frecuentemente lámparas y focos	95%		
Sistemas de desconexión centralizada en habitaciones	58%		
<b>Otros puntos de Ahorro de Energía</b>			
Descongelan las cámaras frigoríficas	84%		
Los alimentos no se descongelan calientes	84%		
Los alimentos no se descongelan en el horno	84%		
El personal de cocina enciende los aparatos justo antes de usarlos	84%		
Limpieza frecuente de los hornos y placas	79%		
<b>Eco-consumo</b>			
Se compran productos a granel	100%		
Utilizan el papel por ambas caras	95%		
Usan en mayor medida el correo electrónico	95%		
Compran productos biodegradables	90%		
Uso de papel reciclado	89%		
Usan plantas naturales	84%		
Compra de productos que minimizan el impacto ambiental	84%		
Se usan dosificadores automáticos	84%		
Optan por botellas retornables	74%		
Se informan a proveedores el interés por el ambiente	63%		
<b>Gestión de Residuos: Residuos Peligrosos; Residuos Sólidos Urbanos y Residuos de Manejo Especial</b>			
Objetivos de reducción de residuos	79%	Utilizan colores diferenciados por categoría de residuos	37%
Clasifican envases y embalajes	68%	Colocación de carteles respecto a la recogida selectiva	37%
Separan residuos peligrosos de la basura orgánica	63%	De los resultados se informa al personal y a la clientela	32%
Se informa al personal sobre la recogida selectiva de basura	53%	Compostaje de residuos orgánicos	16%

Esta tabla muestra los resultados de cada los indicadores contenidos en los elemento esencial del desarrollo de la sostenibilidad ambiental  
Fuente: elaboración propia octubre 2008.

Considerando que la mayor parte de los hoteles tienen definida su política ambiental, es trascendental comunicarlas a sus empleados, huéspedes, proveedores y sociedad en general, con la finalidad de generar una cultura de compromiso y responsabilidad hacia la conservación del ambiente que refleje sus

resultados tanto al interior como al exterior de la empresa; así como aprovechar la presencia del responsable de su gestión para elaborar informes periódicos de evaluación y difusión respecto a las acciones que realiza el hotel en materia ambiental.

Consideramos que la situación respecto a la delimitación de las zonas para fumadores y no fumadores; buzones para expresar sugerencias sobre el cuidado del ambiente; utilizar en habitaciones y lugares públicos información sobre el ahorro del agua; e informar y sensibilizar a sus proveedores sobre la política ambiental, están en niveles bastante aceptables. Aquí también detectamos la importancia de crear mecanismos de difusión.

No obstante, también han sido detectadas áreas de oportunidad, tal es el caso de la formalización del compromiso ambiental pues se aprecia que la mayoría de los hoteles no lo tienen, por lo que es importante contar con un plan que permita guiar prácticas que unifiquen la actividad de la empresa en esta materia, siendo éstas necesarias para maximizar el uso adecuado de los recursos que la empresa está manejando.

De lo anterior se espera que todas las acciones para la sostenibilidad ambiental en la operación del hotel, correspondan a un plan previamente trazado, que lo conozca todo el personal y se identifique con las políticas establecidas y que éste sea revisado periódicamente.

Respecto al programa ambiental se sugiere la adhesión al Programa Nacional de Auditorías Ambientales, auspiciado por la Procuraduría de Protección al Ambiente, con el cual se podría lograr la certificación de Cumplimiento Ambiental y Calidad Ambiental Turística, cuyos beneficios tienen que ver con la protección al ambiente en aspectos de reducción de emisiones a la atmósfera, descarga de aguas residuales y minimización de residuos, además de identificar y asegurar los riesgos ambientales. En los beneficios económicos está la reducción de primas de seguros, la promoción eficiente de los recursos, entre otros. En lo social se promueve la cultura ecológica, la mejora de imagen pública, la disminución de denuncias y la baja prioridad en inspección.

El agua es uno de los recursos fundamentales para el desarrollo y tiene una especial prioridad en nuestra desértica región y, por lo tanto, su ahorro se considera de mucha importancia en la operación del hotel; esto se ve reflejado en los aspectos fundamentales que se vigilan en los establecimientos hoteleros de Hermosillo. Por otra parte el consumo de agua en las habitaciones es un área de oportunidad que puede incluirse en los objetivos de reducción diseñando formas de comunicación dirigidas a los huéspedes, además la importancia en la construcción de una planta tratadora de aguas residuales para el riego de jardines y el uso en áreas de servicio y mantenimiento. De igual forma se observa la falta de información al personal y a la clientela de los resultados obtenidos en este campo.

El ahorro de energía es otra de las preocupaciones fundamentales, genera más acciones que el ahorro del agua, entre las que destacan: la organización de las áreas climatizadas de forma tal que se asignan primero aquellas que se encuentren ocupadas; las revisiones periódicas de las instalaciones de aire acondicionado; el uso de instalaciones individuales para que el huésped desconecte el aparato de aire acondicionado a voluntad; el seguimiento y medición de los consumos energéticos; el evitar hacer uso de calentadores eléctricos de apoyo; el recubrimiento de las conducciones de agua caliente y la desconexión del aire acondicionado cuando se abren las ventanas, lo que indica una práctica generalizada. Tampoco se suele informar los resultados obtenidos respecto a la reducción del gasto energético a trabajadores y clientes.

Existen buenas prácticas ambientales ligadas a la iluminación ya que sólo hemos detectado bajo nivel de aplicación en lo relativo a la instalación de detectores de presencia, cuyo uso repercutiría en ahorros del consumo energético con el consiguiente ahorro en costes.

Respecto al elemento identificado como “Otros puntos de ahorro de energía”, se concluye que se hace buen uso y manejo de las cámaras frigoríficas, hornos y placas de cocina haciendo mantenimiento periódico y el uso oportuno de tiempos para congelar o descongelar los alimentos.

En general las prácticas de eco-consumo están generalizadas en las unidades hoteleras de la ciudad de Hermosillo, ya que el promedio de esta variante es del 86%, reflejando así un alto porcentaje en el uso y empleo de productos que minimizan el impacto en el ambiente.

De igual manera se observa: la preocupación por comprar y utilizar productos, bienes y servicios producidos bajo normas de sostenibilidad; la promoción del uso eficiente de recursos eliminando o disminuyendo al máximo la producción de desechos asociados con el consumo de productos y reducir impactos sobre el ambiente. En el mismo tenor se ve reflejada la reutilización como formas de ahorro y el aumento de la eficiencia en el uso de productos. Para concluir con los aspectos relacionados con el apartado energético, las prácticas relacionadas con proceder al compostaje de los residuos es la menos aplicada en los hoteles de la ciudad de Hermosillo, seguida de la de informar a su personal y a la clientela de los resultados obtenidos en esta materia.

También sobresale la escasa utilización de bolsas, cubos y contenedores con colores diferenciados por tipos de residuos, así como la colocación de carteles para recordar al personal y a la clientela la necesidad de la separación de residuos. Por el contrario, el establecimiento de objetivos para la reducción y clasificación de residuos y embalajes, haciendo la separación de los residuos peligrosos es una práctica generalizada, así como ofrecer información a su personal acerca de cómo funciona el manejo adecuado de los residuos.

En suma, en una valoración global observamos buenas prácticas ambientales por parte de la industria hotelera hermosillense, teniendo áreas de oportunidad diversas ya que en muchos casos existe un déficit de información y divulgación de los resultados de las acciones realizadas, aún cuando existe un margen importante para la mejora, destacando una carencia de atención en el aspecto del manejo de residuos peligrosos de manejo especial y sólidos urbanos. Por último, debemos mencionar que este tipo de acciones referidas a las buenas prácticas ambientales, permiten al hotelero hermosillense promoverse como empresa ambientalmente responsable.

Sería importante considerar en futuras investigaciones la posibilidad de analizar los criterios que rigen las etiquetas ecológicas ya que tienen como objetivo promover que los servicios y productos que ofrecen se fabriquen con el menor daño ambiental posible e informar a los consumidores sobre las repercusiones ambientales de los productos que se consumen en el establecimiento; éstas son otorgadas a partir de los criterios ecológicos que permiten evaluar las repercusiones ambientales del producto durante todo su ciclo de vida, es decir desde su fabricación, distribución, utilización hasta que es eliminado; de igual manera es relevante analizar a la normatividad aplicable en la República Mexicana, con la intención de certificar las acciones que en materia ambiental están desarrollando los establecimientos hoteleros de la ciudad de Hermosillo, Sonora, México, en la prestación de los servicios.

Otra área a investigar es analizar los criterios que rigen los sistemas de gestión ambiental, la cual constituye la parte del sistema de gestión global de una organización que incluye la estructura organizativa, planificación de las operaciones, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, procesos y recursos para desarrollar, implementar, llevar a efecto, revisar y mantener al día la política ambiental de las organizaciones. Por lo anterior y con el objetivo de profundizar en los procesos de toma de decisiones y de aprendizaje convendría, además, llevar a cabo estudios de casos de empresas hoteleras que apliquen instrumentos de gestión ambiental y extender estos estudios a lo largo del tiempo para intentar captar las dimensiones dinámicas.

Finalmente es importante indicar que sería interesante extender la investigación aquí realizada a otros sectores al margen del hotelero (restaurantes, agencias de viajes entre otros), haciendo las adecuaciones metodológicas pertinentes.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ascención, Félix (2005). *Turismo sostenible en el Perú. Planificación gestión y desarrollo*. Lima: Universitaria.

Avila, Reyes et al (2002). *Turismo sostenible*. Madrid: IEPAL.

Ayuso, Silvia (2003). *Gestión Sostenible en la Industria Turística*. Consultado en noviembre 15, 2007 en [http://www.tdx.cesca.es/TESIS\\_UAB/AVAILABLE/TDX-0621104-42](http://www.tdx.cesca.es/TESIS_UAB/AVAILABLE/TDX-0621104-42).

Cárdenas, Flavio (1996). *Mercadotecnia y productividad turística*. México: Trillas.

Chávez, Jorge (2005). *Ecoturismo TAP: metodología para un Turismo Ambientalmente Planificado*. México: Trillas.

Conferencia Mundial de Turismo Sostenible (1995). *Carta de Lanzarote*. Consultado en marzo 14, 2008 en <http://www.turismoresponsable.net/pdf/carta%20lanzarote.pdf>.

De Burgos, Jerónimo, et al. (2002). *Un análisis del contenido de la gestión ambiental de los establecimientos hoteleros*. Consultado en enero 11, 2008 en <http://www.gem.es/materiales/document/document/g06/d06202/d06202.htm>.

Enciclopedia de Hermosillo (2007). *Enciclopedia de los Municipios de México*. Consultado en diciembre 20, 2008 en <http://www.e-local.gob.mx/work/templates/enciclo/sonora/municipios/26030a.htm>.

Gallego, Felipe (2002). *Gestión de Hoteles: una nueva visión*. España: Thomson.

Gándara, José Manoel (2003). *Sostenibles para Destinos Sostenibles - La Calidad hotelera como Instrumento para la Sostenibilidad*. Consultado en enero 18, 2008 en <http://www.esade.es/cedit2003/pdfs/gandarajm.pdf>.

Gatell, Jesús (2000). *Competitividad en hotelería*. México: Limusa.

Gobierno del Estado de Sonora (2004-2009). *Plan Estatal de Desarrollo*. Consultado en enero 14, 2008 en [http://www.hermosillo.gob.mx/marco\\_legal.aspx](http://www.hermosillo.gob.mx/marco_legal.aspx).

Hernández, Roberto (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.

H Ayuntamiento de Hermosillo (2007). *Enciclopedia de los Municipios de México*. Consultado en diciembre 20, 2007 en <http://www.e-local.gob.mx/work/templates/enciclo/sonora/municipios/26030a.htm>.

Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (1998). *Ley General del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente*. México, D. F.: Diario Oficial de la Federación.

Lovelock, Christopher et. al. (2004). *Administración de Servicios, estrategias de marketing, operaciones y recursos humanos*. México: Pearson Prentice Hall.

Municipio de Hermosillo (2006-2009). *Plan Municipal de Desarrollo*. Consultado en enero 14, 2008 en [http://www.hermosillo.gob.mx/marco\\_legal.aspx](http://www.hermosillo.gob.mx/marco_legal.aspx).

Oficina de Convenciones y Visitantes (2008). *Información general de Hermosillo*. Consultado en mayo 14, 2008 en <http://www.ocvhermosillo.com.mx>.

Organización Mundial de Turismo (1999). *Agenda para los Planificadores Locales: TURISMO SOSTENIBLE Y GESTIÓN MUNICIPAL*, Edición para América latina y El Caribe. Madrid, España: OMT.

Organización Mundial del Turismo (2007). *Datos Esenciales del Turismo*. Consultado en diciembre 19, 2007 en [http://unwto.org/facts/eng/pdf/highlights/UNWTO\\_Highlights07\\_sp\\_LR.pdf](http://unwto.org/facts/eng/pdf/highlights/UNWTO_Highlights07_sp_LR.pdf).

Pérez, Mónica (2004). *Manual del Turismo Sostenible*. Madrid, Barcelona, México: Mundi-Prensa.

Secretaría de Turismo (2008). *Agenda 21 para el Turismo Mexicano*. Consultado en marzo 24, 2008 en [http://www.sectur.gob.mx/wb/sectur/agenda\\_xxi\\_para\\_el\\_turismo\\_mexicano](http://www.sectur.gob.mx/wb/sectur/agenda_xxi_para_el_turismo_mexicano).

Secretaría de Turismo (2008). *Higiene confianza y seguridad en el manejo de los alimentos*. Consultado en marzo 24, 2008 en [http://www.sectur.gob.mx/wb2/sectur/sect\\_9231\\_distintivo\\_h](http://www.sectur.gob.mx/wb2/sectur/sect_9231_distintivo_h).

Secretaría de Turismo (1999). *Reglamento de la Ley Federal de Turismo*. Consultado en enero 14, 2008 en [http://www.sectur.gob.mx/wb/sectur/sect\\_234\\_reglamento\\_de\\_la\\_ley](http://www.sectur.gob.mx/wb/sectur/sect_234_reglamento_de_la_ley).

Steiner, George (1996). *Planeación estratégica, lo que todo director debe saber*. México: Compañía Editorial Continental SA de CV.

Vargas, Alfonso et al. (2003). *Guía de buenas practicas ambientales. Sector Turismo (hoteles y campos de golf)*. Consultado en enero 10, 2008 en [http://www.uhu.es/alfonso\\_vargas/archivos/guia%20buenas%20practicas%20ambientales%20turismo%200definitiva-huelva-2003.pdf](http://www.uhu.es/alfonso_vargas/archivos/guia%20buenas%20practicas%20ambientales%20turismo%200definitiva-huelva-2003.pdf).

Wearing, Stephen, et al (1999). *Ecoturismo, impacto, tendencias y posibilidades*. Madrid: Síntesis.

## BIOGRAFÍA

Mariza Aguirre Fimbres, Profesor Investigador de la carrera de Licenciado en Administración de Empresas Turísticas en la Unidad Académica Hermosillo, [www.cesues.edu.mx](http://www.cesues.edu.mx), con dirección en calle Ley Federal del Trabajo final sin número, C.P. 83100, colonia Apolo en Hermosillo, Sonora, México; Maestría en Marketing Turístico y Hotelero por la Universidad de San Martín de Porres de Lima, Perú, obteniendo la calificación de 18 con mención de Excelente; correo electrónico: [mariza.aguirre@gmail.com](mailto:mariza.aguirre@gmail.com)