

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v4i5.1322>

Sustentabilidad en el turismo: estudio de caso de un hotel en el noroeste de México

Sustainability in tourism: case study of a hotel in northwest Mexico

Jazmín Gabriela Vizcarra Cárdenas

jazmin.vizcarra211038@potros.itson.edu.mx
Instituto Tecnológico de Sonora
Sonora – México

Cinthia Gabriela Artalejo Aguilar

cinthia.artalejo210026@potros.itson.edu.mx
Instituto Tecnológico de Sonora
Sonora – México

Sergio Ochoa Jiménez

sergio.ochoa@itson.edu.mx
Instituto Tecnológico de Sonora
Sonora – México

Beatriz Alicia Leyva Osuna

beatriz.leyva@itson.edu.mx
Instituto Tecnológico de Sonora
Sonora – México

Artículo recibido: 23 de octubre de 2023. Aceptado para publicación: 10 de noviembre de 2023.
Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

Resumen


La sustentabilidad en las empresas hace referencia a la capacidad con la que cuenta una organización para dirigir su operación de manera responsable y equilibrada, tomando en cuenta los aspectos económicos, sociales y ambientales e implica adoptar prácticas para satisfacer necesidades actuales sin comprometer el futuro, por lo cual la presente investigación tiene como objetivo analizar las prácticas sustentables, particularmente del aspecto ambiental, que el sector hotelero implementa en sus instalaciones. Para ello, se realizó un estudio de caso en un hotel de Ciudad Obregón, Sonora; México. Los datos recopilados se obtuvieron a través de una guía de entrevista semiestructurada con seis apartados relacionados con la dimensión ambiental de la sustentabilidad, los cuales se basan en: agua, aire, flora, fauna, energía, residuos y una sección de preguntas generales. Para la recopilación de datos las entrevistas fueron grabadas, una vez obtenidos los audios se transcribieron con el software Happy Scribe y la información fue procesada en Atlas.ti. Los resultados permiten afirmar que el hotel en estudio implementa y le da la importancia a las practicas sustentables, sin embargo, se les da mayor importancia a variables como el agua, energía, así como residuos y en menor medida al cuidado del aire, la flora y la fauna. Se recomienda dar seguimiento al cuidado de todos los recursos disponibles, debido a que cada uno se considera indispensable para un desarrollo sustentable.

Palabras clave: sustentabilidad, turismo, hotel, ambiental, cuidado

Abstract

Sustainability in companies refers to the ability of an organization to direct its operation in a responsible and balanced manner, taking into account economic, social and environmental aspects and implies adopting practices to satisfy current needs without compromising the future, for example. The objective of this research is to analyze the sustainable practices, particularly the environmental aspect, that the hotel sector implements in its facilities. To do this, a case study was carried out in a hotel in Ciudad Obregón, Sonora; Mexico. The data collected was obtained through a semi-structured interview guide with six sections related to the environmental dimension of sustainability, which are based on: water, air, flora, fauna, energy, waste and a section of general questions. For data collection, the interviews were recorded, once the audios were obtained they were transcribed with the Happy Scribe software and the information was processed in Atlas.ti. The results allow us to affirm that the hotel under study implements and gives importance to sustainable practices, however, greater importance is given to variables such as water, energy, as well as waste and to a lesser extent to the care of the air, the flora and fauna. It is recommended to monitor the care of all available resources, because each one is considered essential for sustainable development.

Keywords: sustainability, tourism, hotel, environmental, care

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons . 

Como citar: Vizcarra Cárdenas, J. G., Artalejo Aguilar, C. G., Ochoa Jiménez, S. & Leyva Osuna, B. A. (2023). Sustentabilidad en el turismo: estudio de caso de un hotel en el noroeste de México. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 4 (5), 357–367.
<https://doi.org/10.56712/latam.v4i5.1322>

INTRODUCCIÓN

Durante el siglo XXI, se consolidó la iniciativa de que era conveniente manipular el orden natural para producir bienes y servicios que ayuden a satisfacer necesidades, así, este desarrollo económico generó prosperidad en los países, pero también grandes desastres ambientales que comenzaron a preocupar (Montoya, 2015).

En el año 1987 la Comisión de Brundtland y su informe definieron la sustentabilidad como se conoce hoy en día. En el año 2000, diversos jefes de Estado acordaron trabajar a favor de acabar con la pobreza y combatir el deterioro ambiental (Estévez, 2017) y fue en 2017, que se aprobó “el turismo y los objetivos de desarrollo sostenible (ODS)”, con un enfoque inclusivo y holístico de la política turística para aumentar el impacto positivo en prosperidad (Saeteros, Da Silva y Flores, 2019).

El turismo sustentable no es solo una tendencia, se está convirtiendo en una prioridad. El respeto al medio ambiente está pasando de ser una cuestión deseable en los hoteles a una prioridad indispensable para un número cada vez más grande de viajeros. Actualmente, no existe un grupo de criterios exclusivo y mundial para calificar de manera oficial a un establecimiento respetuoso con el medio ambiente, sin embargo, el Consejo Global de Turismo Sustentable (GSTC), diseñó los Criterios del GSTC e Indicadores Sugeridos para Hoteles, para llegar a un acuerdo referente a lo cual se entiende por turismo sostenible. La organización explica los criterios del GSTC como lo mínimo que un hotel debería aspirar a conseguir (Trivago Business Blog, 2019).

En una perspectiva general se puede decir que al ser el sector turístico uno de los que demanda con mayor frecuencia el uso de recursos naturales, debe apegarse aún más a la implementación de prácticas sustentables (Menéndez, 2020). Dichas prácticas son aceptadas por los huéspedes, siempre y cuando no influyan en cambios de precios durante su estancia (Ferreira et al., 2019). Por ello, es indispensable que el sector hotelero busque la manera de implementar nuevas acciones que ayuden al cuidado de los recursos naturales y del patrimonio cultural (Valero, 2020). Sin embargo, existen estudios con resultados disímolos. Aquellos que evidencian la existencia de prácticas sustentables y otros que dan cuenta de las omisiones.

En primera instancia los trabajos que han encontrado actividades sustentables, destacan que la implementación de los distintivos sustentables en los hoteles, garantizan la aplicación de prácticas de cuidado del medio ambiente (Huitrón, 2016), caracterizadas por ser de bajos costos con el apoyo de tecnología compleja (Valle et al., 2019) y para ello resulta ser de suma importancia la implementación de estrategias novedosas (Moreno y Álvarez, 2022).

Por otra parte, la mayoría de los hoteles en estudio de cuatro estrellas de Acapulco, no están encaminados a a implementar prácticas del cuidado del medio ambiente ni a la conservación de los recursos naturales existentes (Ortega et al., 2017). En hoteles de Magdalena de Kino, Sonora, aun cuando existe la intención de implementar un turismo sustentable, se presentan discrepancias con las acciones (Bustamante, 2009). Finalmente, en estudios sobre hoteles en Ciudad Obregón, se visualizan importantes áreas de oportunidad en relación a la sustentabilidad (Reyes, 2011; Torres, et al., 2014).

La sustentabilidad en el turismo busca minimizar los impactos negativos y maximizar los positivos, conservándolos y aumentándolos para las generaciones futuras, satisfaciendo las necesidades de los turistas sin dejar de lado el cuidado del medio ambiente. Con la aplicación del turismo sustentable, hay menos impacto y daño medio ambiental, así como mayores posibilidades de atracción a los turistas y, por tanto, mayor fuente de ingresos para la ciudad. Por ello, es que se plantea en este trabajo el analizar las prácticas sustentables que implementa el sector hotelero de Ciudad Obregón, a través del uso de un estudio de caso, para la identificación de cómo estas repercuten en el cuidado del medio ambiente.

MÉTODO

El tipo de investigación es cualitativa; de manera particular se realizó un estudio de caso en una empresa hotelera de Ciudad Obregón, Sonora; México. Para recabar la información se elaboró una guía de entrevistas semiestructurada, compuesta por 21 ítems, para lo cual se tomó como base los criterios del Programa Nacional de Auditoría Ambiental (citados en Vargas y Olivares, 2012), los criterios para hoteles del Global Sustainable Tourism Council (GSTC, 2022) y el instrumento del diagnóstico de prácticas sustentables en el sector hotelero de los Pueblos Mágicos en Morelos, México (Valero, 2020). Se entrevistaron a siete empleados que laboran en dicha organización de las distintas áreas del hotel, seleccionando puestos operativos como administrativos. Siendo estos: gerente de mantenimiento, gerente de ama de llaves, gerente de ventas, ama de llaves, recepcionista, operador de lavandería y bell boy.

Durante las entrevistas se solicitó el permiso para grabar, una vez concluidas las entrevistas y para el análisis de resultados, se optó por utilizar un software llamado Happy Scribe, el cual cumple la función de transcribir los audios a texto. Para el procesamiento de la información se utilizó otro software llamado Atlas.ti, en el cual se creó un análisis de la información a partir de la generación de citas de las que se generaron códigos de agrupación basadas en las variables que se presentan en el instrumento (agua, aire, residuos, flora y fauna, y energía), mismas que se presentan en la sección de resultados.

RESULTADOS

Los resultados de la investigación engloban fenómenos medioambientales tales como el agua, aire, residuos, flora y fauna, energía, así como, recomendaciones a huéspedes y empleados. A su vez, se plantean las semejanzas y diferencias de los estudios empíricos investigados anteriormente.

Cuidado del agua

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede notar que el cuidado del agua es uno de los aspectos más importantes en el hotel. Al momento de las entrevistas, ninguna de las áreas difería en la importancia que tiene este factor medio ambiental.

Comenzando con el área de habitaciones, se lleva a cabo una práctica en la que el huésped decide; se trata de unos carnets, los cuales se colocan en la cama y en el baño. Se le explica que los blancos se cambian cada dos días debido a temas medioambientales, sin embargo, si el huésped desea que se cambien a diario, debe colocar el carnet sobre ellos. En el caso del baño, se realiza el mismo procedimiento para las toallas; se coloca el carnet en las toallas que desean ser cambiadas, de lo contrario, se cambian cada dos días.

Además, al momento de la limpieza de habitaciones, se trata de tener el lavabo abierto el mínimo tiempo posible; se checa que no haya fugas y que todo esté en orden con las llaves. A pesar de que no se les hace la recomendación directamente al huésped sobre esto, hay avisos en la habitación sobre el cuidado del agua. A su vez, en la cocina se hace un almacenamiento de trastes y se lavan cuando se juntan, para evitar estar lavando individualmente y que el gasto de agua sea más elevado.

El hotel cuenta con distintas medidas para el cuidado del agua, comenzando desde el lobby, donde se tienen sensores en los lavabos, evitando que se dejen las llaves abiertas y se desperdicie el agua. Además, las habitaciones cuentan con filtros en los lavabos y las regaderas, los cuales reducen el flujo y ayudan a que salga menor cantidad de agua. A pesar de que no se suspende el uso del agua en ningún momento del día ya que, es un servicio del que el huésped puede disponer a todas horas, se tiene un control en las bombas y por las noches en automático bajan la presión del agua e inician con el ahorro.

El informante 2 mencionó:

“en la alberca se recicla el agua a filtro, en lugar de estar tirando a drenaje; cada cierto tiempo al darle mantenimiento, se hace un drenado cuando el filtro está bastante sucio, se hace un retro lavado y se tira al drenaje, entonces de cierta manera utilizando los filtros para la alberca, se utiliza menos agua para para su limpieza”.

En el caso de la lavandería, según la información obtenida, la salida de agua se compone de dos llaves, y se cuida que solo esté abierta la llave que se está utilizando. A pesar de que los lavados se hacen a diario, utilizan un conteo marcado según el fabricante de las lavadoras, para saber la cantidad de prendas necesarias para el uso de las lavadoras, evitando lavar en exceso y desperdiciando el agua.

Anteriormente, se utilizaba el agua de lavandería para reúso; se les daba un tratamiento de sólidos y después se mandaban hacia las líneas que dan hacia los patios donde se tienen unas llaves, sin embargo, actualmente se tienen problemas con las tuberías y se cortaron. El problema tiene 6 meses, pero se está en busca de soluciones para volver a implementarlo.

Cuidado del aire

El cuidado del aire es uno de los puntos de menor relevancia dentro de las instalaciones. El hotel implementa distintas prácticas para el cuidado del aire; los informantes hicieron hincapié en que todas las áreas comunes y habitaciones del hotel cuentan con extractores, los cuales garantizan eliminar malos olores, así mismo, cuentan con equipos automatizados los cuales neutralizan y purifican el aire. Para la limpieza de habitaciones y departamentos del hotel se utilizan químicos y aromatizantes rebajados para evitar olores fuertes e intoxicaciones.

Se contrata a una empresa externa, la cual hace un análisis de carbono, según las métricas que ellos manejan, además, cabe recalcar que el informante 2 mencionó lo siguiente:

“cuentan con un cuarto llamado unidades manejadoras de aire, en donde tienen los filtros de los aires, se les da mantenimiento cada dos meses. Se retiran todos los filtros, se le dan limpiezas en la cavidad donde están y se vuelven a instalar. Y, ahora con la pandemia de COVID-19, se hizo costumbre estar sanitizando esos filtros para que el aire que circula por ellos esté sanitizado a la hora de salir por las ventilas”.

El personal entrevistado mencionó que, por razones del cuidado del aire natural, adoptaron una ley antitabaco, la cual entró en vigor en el mes de enero del año en curso. La ley se basa en que todas las áreas del hotel están 100% libres de humo. Esto se le hace saber al huésped desde el momento de su llegada, además, hay letreros en todas las áreas donde se especifica que no se puede fumar en un rango de 10 metros a la redonda. Se les hace saber a los huéspedes que, al no cumplir con esto, se le multará por un monto de 200 dólares.

Residuos

De acuerdo a la información obtenida, se hace notar que el factor de residuos es de vital importancia para el personal en general, debido a que, como se presenta a continuación, el hotel lleva prácticas sobre los desechos y la reutilización de estos. Las áreas manejan un separamiento de residuos orgánicos e inorgánicos, aunque, se menciona que hay situaciones en las que no se puede llevar a cabo esta práctica, por motivos de higiene. Se mencionó que, se tienen contenedores para vaciar los residuos en un área especial, sin embargo, algunos entrevistados difirieron al mencionar que todos tienen acceso a esta área, mientras que algunos comentaron que solo lo tiene personal seleccionado.

A su vez, se mencionó que, en su mayoría, los proveedores que se encargan de brindar el producto, también es el encargado de recolectar los desechos de este mismo; como en el caso de los porrones de jabones, químicos, aceite de cocina, de productos peligrosos, entre otros. El proveedor de estos

recolecta los porrones con el desecho; de acuerdo a cada tipo de desecho se tiene una empresa correspondiente.

Los químicos y residuos especiales, se reservan en contenedores que se encuentran en un área de contención con su cárcamo y barrera anti derrame, esto con la finalidad de que al ocurrir un derrame el contenido no salga de su zona. Además, no se mezclan agentes reactivos como las sodas cáusticas, cloros o restos de hidrocarburos.

En el aspecto de reutilización, comenzando con el área de habitaciones, se mencionó que, se anuló el uso de envases de plástico por el mismo cuidado del medio ambiente; hoy día, las habitaciones cuentan con recipientes reutilizables para las cuestiones de jabón, shampoo y crema corporal, evitando el desperdicio constante del plástico. A su vez, se mencionó que los blancos que cumplen su ciclo de vida se convierten en limpiadores, utilizándolos para las limpiezas de pisos y áreas comunes.

En el área de cocina, se utilizan utensilios de metal para evitar el uso de desechables, aunque, se cuentan con ellos por el hecho de los clientes que piden su comida para llevar. Por último, se cuenta con un cuarto donde se almacena el cartón para proceder a su reciclado. Cuidado de la energía

En aspectos relacionados a la energía, se obtuvieron respuestas enriquecidas de información por parte del personal entrevistado, resultando este uno de los fenómenos de mayor relevancia. A continuación, se narran las prácticas que se llevan a cabo sin dejar de lado los dispositivos que apoyan el cuidado de este fenómeno. Se comentó que tanto en pasillos, baños públicos, área de colaboradores y en las habitaciones se tienen flyers con recomendaciones para esto, haciendo hincapié en apagar las luces que no están siendo utilizadas y desconectar los aparatos para evitar el gasto innecesario de energía. Y, a pesar de que no se le hacen recomendaciones al huésped directamente, se deja a su consideración el uso de este recurso.

A su vez, el informante 1 comentó: “tenemos un acuerdo entre empleados al momento de limpiar las habitaciones, el cual se trata de aprovechar la luz natural, abriendo las ventanas para que entre sin necesidad de hacer uso de las lámparas”.

También, el informante 6 comentó: “hay una hora del día en la que se checa el estatus de habitación, en el cual se lleva un control de las salidas; así, personalmente voy y cercioro que tanto las luces como el aire acondicionado de la habitación estén apagados”.

Por otro lado, en el área de lavandería se realizan lavados únicamente en un horario de 6 de la mañana a 6 de la tarde, siendo desconectados los aparatos después de dichas horas. Además, se tiene personal capacitado para darles el mantenimiento y equilibrio adecuado, calibrándolos constantemente. Otra de las prácticas que se llevan a cabo, es de las 8 a las 10 de la noche, los aparatos se apagan a esas horas, ejemplo de ello son las máquinas de hielo, las cuales dejan de fabricar el hielo y solo los tienen a temperatura para que se mantengan. Por último, otra de las medidas que se tienen, es que los aparatos no encienden todos a la vez, sino que, encienden en un lapso de tiempo, para evitar una demanda energética mayor.

Dando comienzo con el área de pasillos, se comentó que se tienen sensores de movimiento, los cuales permanecen encendidos durante un lapso de 5 a 10 segundos y, al dejar de detectar a las personas estos se apagan. A su vez, el piso ocho, que es el último piso construido, cuenta con sensores magnéticos en las habitaciones, los cuales al abrir la puerta se desactiva tanto la luz como el aire acondicionado; mientras la puerta esté abierta no se puede hacer uso de estos recursos. Se comentó que solo es en ese piso, debido a que tiene poco tiempo habilitado y al momento de su construcción se optó por hacer innovaciones como estas.

Cuidado de flora y fauna

Los resultados arrojados por las entrevistas realizadas en base al cuidado de la flora y fauna fueron escasos, sin embargo, aunque en su mayoría desconocían el cuidado de la flora y la fauna, algunas personas mencionaron que los residuos del café se reutilizan y se usan como composta para las plantas. Debido a que es un hotel de área cerrada, no se cuenta con espacio para tener gran cantidad de áreas verdes, a pesar de eso, en la parte frontal del hotel se cuenta con una y, en los estacionamientos se tienen árboles.

Los entrevistados coinciden en que cuentan con un jardinero especializado para el cuidado del área verde y árboles, el cual está encargado del riego, fertilización y mantenimiento de las plantas de acuerdo a las necesidades de las mismas. Por otro lado, respecto a las fumigaciones del hotel, el personal concordó que se cuenta con un fumigador externo para tratar todo tipo de plagas, el cual asiste al establecimiento los días primeros de cada mes. Para esto se sigue un proceso, comenzando desde los pisos; se procede a bloquearlos para que el personal pueda trabajar. Lo mismo sucede en las áreas comunes, lobby, restaurante, cocina, bar y pasillos.

Certificación y Comité

De igual forma, los colaboradores forman parte del cuidado de los recursos del hotel, rigiéndose en base a certificaciones y distintivos, ejemplo de estos es la certificación Green Key, basada en el cuidado del medio ambiente, en la cual se hacen registros mensuales donde se declare el uso controlado de energéticos en las instalaciones. Se mencionó que, al exceder el uso o no cumplir con las metas previstas, se pierde puntuación en base a la certificación. Así mismo, es de vital importancia mencionar que, internamente el hotel cuenta con un comité medioambiental encabezado por los gerentes de áreas, encargados de garantizar el cumplimiento y requisitos que estipulan las certificaciones, para ello, realizan reuniones cada 3 meses en donde se comenta el avance y los planes a corto plazo para la mejora de las condiciones medioambientales del hotel. En dicho comité se realiza un plan anual en el cual se establecen las actividades por hacer respecto al ahorro de los recursos.

Planes a futuro

En cuanto a planes a futuro que beneficien las prácticas sustentables del hotel, es mínimo el personal que brindó respuestas certeras. En su mayoría, comentaron en aspectos generales, que el hotel tiene diversas áreas de oportunidad, creyendo que se debe trabajar en ellas para el cuidado del medio ambiente, sin embargo, no se brindaron ejemplos certeros al respecto a excepción del informante 2, el cual brindó la siguiente información:

“se está en busca de prácticas más específicas, tales como la implementación de paneles solares en el techo y estacionamiento del hotel; es una propuesta que actualmente se encuentra en evaluación por parte de los socios. Además, para cuestiones del ahorro energético se tiene la idea de implementar temporizadores en los aparatos del hotel, con la finalidad de programarlos para encender y apagar sin necesidad de estarlo haciendo manualmente, para evitar que se olvide apagar alguno de los aparatos”.

Por último, como se mencionó en el fenómeno del agua, se está en busca de soluciones para poder volver a realizar nuevamente el tratamiento de sólidos con el agua, para poderse reutilizar.

DISCUSIÓN

Respecto al recurso del agua, en Valero (2020), solo un 25% de su población investigada ofrece a los huéspedes mensajes con eco etiquetas que alienten al cuidado del agua, así como a reutilizar las toallas. Caso contrario el de Menéndez (2020), en el cual se implementan prácticas, tales como el cambio de toallas dentro de las habitaciones, donde se colocaban carteles que indican dónde colocar

los blancos en caso de que los huéspedes quisieran que se los cambiaran, a su vez, las regaderas e inodoros están regulados para descargas mínimas durante el uso. Sin minimizar importancia al estudio de Huitrón (2016), donde se menciona esta última práctica mencionada.

Además, Valle et al. (2019), mencionan que, los hoteles estudiados implementan el uso de dispositivos en grifos con temporizador, así como prácticas para el cuidado del agua, tales como utilizar lavadoras y lavavajillas sólo cuando se encuentran en carga completa; coinciden en la difusión de información visible y didáctica para promover que huéspedes y empleados usen eficientemente el recurso agua. Respecto a la proposición a los clientes de utilizar sábanas o toallas por más de una noche, se difiere en el hecho de que lo hacen de manera directa, por el contrario del hotel en cuestión.

De acuerdo a Vargas y Olivares (2012), los hoteles involucrados en el estudio forman parte de Grupo Posadas, donde se menciona que cumplen con ciertos aspectos para el cuidado del agua, donde se destaca el uso de dispositivos ahorradores en todas las áreas del hotel; importante mencionar lo anterior, debido a que el hotel de Ciudad Obregón, forma parte de dicho grupo hotelero, concuerda con prácticas que se llevan a cabo.

A su vez, Reyes (2011), se basa en un estudio elaborado en 3 establecimientos hoteleros de la zona centro de Ciudad Obregón Sonora, donde, partiendo por el aspecto del cuidado del agua, 58% de la población encuestada coincide con los resultados obtenidos del estudio en cuestión, sobresaliendo el uso de dispositivos en grifos y regaderas; por otro lado, 50% están de acuerdo a la reutilización de productos como jabones y toallas viejas.

Huitrón (2016), hace énfasis en la huella de carbono y en la importancia que tiene dicho aspecto, destacando la idea de que se lleva a cabo para la obtención del distintivo Eco-etiqueta, en el cual se busca la manera de disminuir la huella de carbono. A su vez, el hotel cuenta con una empresa externa que mide este fenómeno, debido a que es un requisito para la obtención de la certificación Green Key.

Es conocido que el manejo de residuos es un tema que por años se ha buscado implementar, haciendo prácticas como separar residuos orgánicos e inorgánicos, tal como en Valle et al. (2019), así como Huitrón (2016), y Vargas y Olivares (2012), donde se menciona que cuentan con dichas prácticas, además, en este último se destaca el hecho de que los entrevistados manifestaron la aplicación de alianzas locales dedicadas a la adquisición de material orgánico o inorgánico; siendo esto una práctica con la que el hotel de Ciudad Obregón no cuenta. Sin embargo, no se difiere en las prácticas de separación de residuos peligrosos en áreas de contención y con barreras anti derrames, para evitar cualquier tipo de inconveniente. Por otro lado, en Valero (2020), menciona que en base a su estudio sobresale el hecho de que un mínimo porcentaje de los hoteles investigados contaba con separadores de residuos, lo cual es una situación preocupante para el destino.

Según la ONU - programa para el medio ambiente (2021), los plásticos son los desechos marinos más grandes y dañinos, y representan al menos el 85% de todos los desechos en el mar. Por esto, en Menéndez (2020), se menciona que, tal como en el hotel de Ciudad Obregón, se cuenta con dispensadores de shampoo y acondicionador que son rellenables, para evitar el desecho continuo de plástico.

Respecto a la flora y fauna, el hotel se encuentra en una zona cerrada, por lo tanto, no cuenta gran cantidad de áreas verdes; así como en Reyes (2011), donde se menciona que solo el 14% cuenta con estas áreas, por el mismo motivo. Mientras que en Vargas y Olivares (2012), mencionan que, algunos hoteles de Grupo Posadas colaboran en la reintroducción de especies en su hábitat natural, sin embargo, es importante mencionar que uno de los motivos por los que se difiere es cuestión de las ubicaciones de los establecimientos, además de que la flora y fauna varía dependiendo de la zona.

Respecto al cuidado de la energía, Menéndez (2020), concuerda en la importancia de monitorear los consumos totales de energía para establecer metas de ahorro; además, en los resultados de dicho estudio, así como en Vargas y Olivares (2012), se cuenta con sensores de luz en pasillos y habitaciones, además, los estudios mencionados coinciden en el uso de paneles solares, difiriendo con el hotel de Ciudad Obregón, sin embargo, aunque no cuenta con estos, está en proceso de implementación, tal como en el estudio de Ortega et al. (2017), donde 9.5% del total de la población entrevistada mencionó que estaban en proceso de implementarlos. Por otro lado, en Reyes (2011), destacó el hecho de que el 100% de la población encuestada deja de lado el uso de aparatos de energía renovable, como lo son los paneles solares.

Una práctica que destaca para el cuidado de la energía mencionada en Valle et al. (2019), se basa en tarjetas que sirven de llave para las habitaciones, las cuales permiten accionar los sistemas de energía, evitando que el huésped mantenga luces y equipos encendidos innecesariamente cuando no está. Práctica con la que el hotel del estudio en cuestión no cuenta.

Si bien, contar con una certificación es algo que ayuda a las empresas a brindar una mejor imagen, sobre todo hablando de las certificaciones sustentables, como en el caso del hotel, basándose con la certificación Green Key, ayudándolos a cuidar los fenómenos medioambientales; un caso similar es el de Moreno y Álvarez (2022), en el cual se plasma que según los resultados de su estudio, se basan en una certificación del distintivo Moderniza, el cual los ayuda a llevar prácticas para el cuidado del agua, calentadores solares, calentadores de agua, productos ecológicos, así como biodegradables.

CONCLUSIONES

A lo largo del documento se plasmaron puntos importantes en relación a la sustentabilidad, principalmente como fenómeno ambiental, los cuales se basaron en obtener el punto clave de la investigación. Se concluye que el hotel presentado, les da importancia a los recursos medioambientales, sin embargo, se les da preferencia a recursos como el agua, la energía y los recursos, y en menor medida el aire, la flora y fauna. A pesar de que se le da menor importancia, no se descuida en su totalidad, prueba de esto es la ley antitabaco adoptada por el establecimiento, la cual se rige en que ningún huésped o empleado puede fumar dentro ni fuera de las instalaciones, a menos que sea a una distancia mayor a 10 metros a la redonda.

Además, el hotel se basa en una certificación de nombre Green Key, la cual los guía con la preservación de los recursos naturales; dicha certificación no es de carácter obligatoria, sin embargo, hay aspectos con los que el hotel debe cumplir para poder seguir con sus operaciones, las cuales si son obligatorias. Así que, el hotel decidió implementar dicha certificación como forma de englobar las requisiciones obligatorias solicitadas por el rubro hotelero.

Por último, se concluye que, el personal no está involucrado en su totalidad con las prácticas que se llevan a cabo dentro del establecimiento, presentando discrepancias en las entrevistas realizadas; tal como en el caso de los residuos, donde se comentaba que todos los empleados tienen acceso a estos, y por otra parte, se comentaba que solo personal específico lo tenía. Se recomienda sostener las prácticas actuales y trabajar en el desarrollo de las propuestas para incrementar el cuidado del medio ambiente, buscando el equilibrio económico, social y ambiental.

REFERENCIAS

- Bustamante, A. (2009). Turismo sustentable en el municipio de Magdalena de Kino. <http://www.repositorioinstitucional.uson.mx/bitstream/20500/12984/1913/1/bustamantejuveraairline.pdf>
- Estévez, R. (2017). Un poco de historia sobre el desarrollo sostenible. Eco inteligencia. <https://www.ecointeligencia.com/2017/06/historia-desarrollo-sostenible/>
- Ferreira, T., Borges, G., Johann, J., y Bertolini, G. (2019). Hotel sustentable. Viabilidad económica de su implementación a partir de la percepción de los consumidores. Estudios y perspectivas de turismo, 28(2) 447- 464. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322019000200011
- Global Sustainable Tourism Council (GSTC). (2016). Criterios GSTC para hoteles. https://www.gstccouncil.org/wp-content/uploads/GSTC-Industry-Criteria-with-hotel-indicators-and-sdgs_Dec2016_Spanish-Espanol-.pdf
- <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8527001>
- Huitrón, S. (2016). Los distintivos sustentables y las buenas prácticas de sustentabilidad en la calidad y servicio en los hoteles. <https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/23579/MAN2016%20H834s%20Samantha%20Huitr%C3%B3n%20Cerrillo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Menéndez, M. (2020). Gestión sustentable versus gestión tradicional de dos hoteles de Villa Carlos Paz. <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/18866/Menendez%20Melisa%20DNI%2039621350%20-%20Entrega%204%20-%20Melisa%20Menendez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Montoya, J. (2015). Historia y evolución del desarrollo sustentable. <https://www.desarrollosustentable.co/2018/03/historia-del-desarrollo-sustentable.html#tema1>
- Moreno, K., y Álvarez, I. (2022). Las prácticas sustentables y su efecto en el sector hotelero. Revista de Desarrollo sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación, RILCO DS, s/v(27) 57-68.
- ONU - programa para el medio ambiente. (2021). Cómo reducir el impacto de los plásticos de un solo uso. <https://www.unep.org/es/noticias-y-reportajes/reportajes/como-reducir-el-impacto-de-los-plasticos-de-un-solo-uso#:~:text=Los%20pl%C3%A1sticos%20son%20la%20basura,material es%20no%20es%20la%20soluci%C3%B3n.>
- Ortega, O., Ortiz, D., y Dimas, J. (2017). Sector hotelero de Acapulco y su responsabilidad con el medio ambiente 2017. RUIEc, s/v. 24-46. <http://ru.iiec.unam.mx/id/eprint/3966>
- Reyes, P. (2011). Sustentabilidad hotelera en Cd Obregon, Sonora. El Buzón de Pacioli, s/v(74) 01-14. https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no74/40.-_sustentabilidad_hotelera_en_cd._obregon_son.pdf
- Saeteros, A., Da Silva, E., y Flores, M. (2019). Turismo sustentable y los diferentes enfoques, aproximaciones y herramientas para su medición. PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, 17(5), 901-914. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88165933011>
- Torres, D., Jacobo, C., Ochoa, S., y Leyva, B. (2014). Desempeño sustentable en establecimientos de hospedaje de Ciudad Obregón, Sonora, México. Revista Interamericana de ambiente y turismo – RIAT,

10(1), 55-66. Desempeño sustentable en establecimientos de hospedaje de ciudad Obregón, Sonora, México | Cruz Torres | Revista Interamericana de Ambiente y Turismo - RIAT (utalca.cl)

Trivago Business Blog. (2019). Hotelería sostenible: tendencias del sector y consejos sobre ecología. <https://businessblog.trivago.com/es/tendencias-hoteleria-sostenible-consejos-hoteles-ecologicos/>

Valero, S. (2020). Diagnóstico de Prácticas Sustentables en el Sector Hotelero de los Pueblos Mágicos en Morelos. http://riaa.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.12055/1138/VAOSRL_08T.pdf?s

Valle, J., García, C., y Torres, Y. (2019). Prácticas Sostenibles en Hoteles de Lujo y Primera en Guayaquil, Ecuador. Rosa dos ventos, 11(2). 400-412. <https://www.redalyc.org/journal/4735/473559293011/473559293011.pdf>

Vargas, E., y Olivares, E. (2012). Responsabilidad ambiental empresarial: el caso de "Hotelera Posadas". El Periplo Sustentable, s/v (22) 163-188. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=193424438007>

Todo el contenido de **LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades**, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) 