

RESEARCH / INVESTIGACIÓN

Indicadores de gestión ambiental y organizacional para establecimientos de alojamiento turístico

Environmental and organizational management indicators for accommodation facilities

José Gregorio Aguilar López¹, Simón Antonio López Peña².

Resumen: En este estudio se tomó como base la guía básica de autoevaluación en buenas prácticas para la gestión ambiental y organizacional de los establecimientos de alojamiento turístico. El objetivo general fue construir indicadores de gestión ambiental y organizacional para establecimientos de alojamientos que propicien la adhesión de las operaciones hoteleras en actividades sostenibles, a partir de una guía de autoevaluación gestoria y de instrumentos de medición de reconocida trayectoria mundial. La metodología parte de la creación de un lineamiento, su aplicación, recolección de los datos, obtención de información relacionada y su análisis descriptivo del resultado. Se seleccionó un establecimiento de alojamiento turístico donde fue aplicada la guía de autoevaluación y el instrumento de indicadores de medición a 122 respondientes. La guía arrojó un resultado final de 65 puntos que ubica al hotel en una clasificación de "Comprometido", según la escala de valoración. El instrumento de indicadores de medición construido aquí posee como fortaleza que pudiera ser aplicado a cualquier tipo de hotel, independientemente de su categorización; a la vez que pudiera aplicarse a cualquier otra empresa de hospitalidad que guarde relación o similitud con las funciones de hospedaje y servicios conexos.

Palabras clave: Gestión ambiental y organizacional, indicadores, alojamiento turístico.

Abstract: The basic guide for self-assessment in good practices for the environmental and organizational management of tourist lodgings was used as the basis for this study. The general aim was to construct environmental and organizational management indicators for accommodation facilities that promote adherence to sustainable activities by hotel operations, starting from a managerial self-assessment guide and measuring instruments with a proven international track record. The methodology starts with the creation of a guideline, its application, data collection, acquisition of related information and a descriptive analysis of the result. A tourist accommodation facility was selected where the self-assessment guide and the measuring instrument indicators were applied to 122 respondents. The guide yielded a final result of 65 points that place the hotel in a classification of "Committed", according to the rating scale. The strength of the measurement indicators constructed here lies in that they could be applied to any type of hotel, regardless of its categorization; at the same time, they could be applied to any other hospitality company related or is similar to the functions of accommodation and related services.

Key words: Environmental and organizational management, indicators, tourist accommodation.

(Presentado: 1 de junio de 2017. Aceptado: 28 de agosto de 2017)

¹ Ph.D. Universidad Simón Bolívar, Venezuela. E-mail: aguiarlopez@hotmail.com, joseaguilar@usb.ve

² Universidad Simón Bolívar, Venezuela. E-mail: simonlopez@usb.ve

INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Turismo de Venezuela (MINTUR) dispuso un extraordinario instrumento denominado Guía Básica de Autoevaluación en Buenas Prácticas para la Gestión Ambiental y Organizacional de los Establecimientos de Alojamiento Turístico. Dicho instrumento no es de carácter mandatorio en su cumplimiento; no obstante, existen leyes y regulaciones que orientan a los prestadores de servicio a adecuarse a las normas sostenibles establecidas globalmente y descritas en la legislación nacional. La guía en cuestión sirvió de base para la creación y construcción de una lista de indicadores de sostenibilidad pertinentes con las operaciones hoteleras. En este sentido, se tomó un establecimiento de alojamiento ubicado en el Estado Nueva Esparta, el cual por razones operativas de estricta confidencialidad solicitó al investigador no socializar su nombre, más sí lo que se derive de la investigación.

La investigación tuvo como objetivo construir indicadores de gestión ambiental y organizacional para establecimientos de alojamientos, que propicien la adhesión de las operaciones hoteleras en actividades sostenibles, a partir de instrumentos de medición de reconocida trayectoria mundial, tales como los dispuestos por la Global Sustainable Tourism Council (GSTC) y la Agenda 21. El presente estudio parte de distintos análisis realizados a diversidad de documentos relacionados con la sostenibilidad, desde el punto de vista ambiental, por una parte y por otra, relacionados con la gestión organizacional. Estos indicadores constituyen un instrumento técnico ambiental y organizativo aplicable a los establecimientos de alojamiento turístico, cuyo objeto será el de mejorar la operación y control de empresas turísticas, esto coadyuvará a la disminución de riesgos laborales, a la vez que proporcionará rentabilidad económica, buen uso de los recursos, control de los costos generales, preservación ambiental, consideración a la comunidad como factor fundamental en la operación hotelera, entre otros. En tal sentido, es necesario asumirlo como una forma de operación en lo sucesivo en el ejercicio del prestador de servicios del establecimiento de alojamiento turístico, su aplicación recurrente y su fiel cumplimiento. En definitiva, la sostenibilidad insta a los establecimientos de alojamiento a adecuar su filosofía de servicio, en términos de comprender las dimensiones que le componen: social, cultural, ambiental, política y económica, pues, en torno a ellas es que se deberá gestionar la empresa de hospitalidad. Los alcances

que se derivarán de ella, serán inimaginados, satisfactorios y extraordinarios. El objetivo general de este estudio fue construir indicadores de gestión ambiental y organizacional para establecimientos de alojamientos que propicien la adhesión de las operaciones hoteleras en actividades sostenibles, a partir de una guía de autoevaluación gestionaaria y de instrumentos de medición de reconocida trayectoria mundial. Los objetivos específicos fueron:

- Identificar las dimensiones bajo las cuales se rigen las prácticas sostenibles en establecimientos de alojamiento turístico;
- Establecer lineamientos orientados a las prácticas sostenibles en establecimientos de alojamiento turístico, a partir de sus implicaciones dimensionales;
- Diseñar los lineamientos bajo los cuales debe regirse la operación de establecimientos de alojamiento turístico, desde su práctica sostenible;
- Aplicar los lineamientos establecidos en torno a la operación de establecimientos de alojamiento turístico, a partir de su práctica sostenible;

METODOLOGÍA

La metodología utilizada en el presente estudio parte de la creación de un lineamiento, su aplicación, recolección de los datos, obtención de información relacionada y su análisis descriptivo del resultado. Se ha seleccionado un establecimiento de alojamiento turístico, donde fue aplicado, tanto la guía de autoevaluación, como el instrumento de indicadores de medición a 122 respondientes, tanto gerentes de línea, como trabajadores regulares del staff. El ámbito en cuestión desea no ser divulgado su nombre mercantil, protegiendo así la confidencialidad de la marca y su operación. El diseño de la investigación se refiere a la estrategia que adopta el investigador para responder al problema; en tal sentido, el diseño en cuestión ha sido considerado como no experimental, ya que "se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para ser luego analizados" (Palella & Martins, 2011). Mientras que el tipo de investigación empleada ha sido la del trabajo de campo, definida como "la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos" (Fernández, 2007). El trabajo de campo, según el Manual de Trabajos de Grado

del Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (FEDUPEL), “es el análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes...” (FEDUPEL, 2010).

Más adelante, agregan Palella & Martins (2011), que un hecho investigativo es de nivel descriptivo “cuando se interpretan realidades de un hecho”, a la vez que presenta rasgos de transversalidad y símbolos exploratorios. Finalmente, la modalidad a la que se suscribe esta investigación es la de proyecto factible, la cual consiste en “elaborar una propuesta viable destinada a atender las necesidades específicas, determinadas a partir de una base diagnóstica” (Bavaresco, 2001), que en este caso, el producto derivado del presente estudio será un lineamiento de prácticas sostenibles, desde donde se adecue el mantenimiento de las piscinas residenciales, a partir de implicaciones dimensionales.

Guía básica de autoevaluación en buenas prácticas para la gestión ambiental y organizacional de los establecimien-

tos de alojamiento turístico

La guía básica de autoevaluación en buenas prácticas se dispone como un instrumento de adhesión voluntaria, la cual insta a los establecimientos de alojamiento turístico a adecuarse a un comportamiento ante la conservación y preservación ambiental, a la vez que establece parámetros relacionados con el desempeño organizacional. Representa un instrumento de fácil manejo, que aunque se presenta como un texto dicotómico, donde la respuesta positiva equivale a 1 punto y la respuesta negativa equivale a 0 puntos, sirve de asidero operativo. En consecuencia, el presente estudio ha realizado una determinante modificación a esta guía, construyendo indicadores de gestión, apoyados en otros instrumentos utilizados en la actualidad por instancias internacionalmente reconocidas, tales como la Organización Mundial del Turismo (OMT) y el Consejo Global de Sostenibilidad Turística (GSTC). Como ya se ha dicho, la presente guía parte de ciertas vertientes para su aplicación, la vez que presenta los valores máximos a obtener por cada ítem (Tabla 1).

Tabla 1. Guía de Autoevaluación. Áreas de gestión y categorías de análisis de la guía de autoevaluación en buenas prácticas.

Categoría de análisis	Valor	Categoría de análisis máximo	Valor máximo
Manejo de recurso agua	9	Políticas y planes	6
Consumo de energía	15	Recursos humanos	11
Manejo de residuos	7	Comunicación y mercadotecnia	8
Control de la contaminación	10	Manejo de productos de alimentos y bebidas	7
Información y educación ambiental	7	Higiene y mantenimiento	9
Conservación de la flora y fauna	6	Seguridad	12
Respeto a la cultura local	5	Responsabilidad social y empresarial	11
		Satisfacción del turista	7
Total A	59	Total B	71
Total A + B = 130			

Fuente: Guía de Autoevaluación para la Gestión Ambiental y Organizacional (MINTUR, 2013).

La guía plantea secuencial y metodológicamente una organización interna que se describe a continuación:

- Gestión ambiental. Señala las acciones relacionadas con la preservación y conservación del ambiente, a partir de la información que el establecimiento posee. Esta gestión abarca las categorías de manejo del recurso agua, abarca las aguas grises, servidas y potables, una vez seña-

ladas, insta a un aprovechamiento de éstas, de acuerdo a su clasificación. El consumo de energía hace referencia a los recursos energéticos utilizados en el establecimiento, en concordancia con el ambiente. El manejo de residuos hace referencia al adecuado destino que se le proporciona a los residuos del establecimiento, respetando y protegiendo a la salud humana y al ambiente. El control de la contaminación son las medidas legales y técnicas rela-

cionadas con la producción de efectos contaminantes. La información parte de la creación de mecanismos de divulgación y socialización de logros y aspectos preventivos. La conservación, hace referencia al conjunto de estrategias que contribuyan a la protección y defensa de las especies animales y vegetales que habitan en la comunidad cercana al establecimiento de alojamiento turístico. La cultura local, son las acciones que reconocen y valoran la cultura y estilos de vida asumidos por la comunidad.

- **Gestión organizacional.** Está relacionada con las acciones propias de la organización, a partir de las categorías políticas y planes, son las directrices bajo las cuales se rige el establecimiento. Recursos humanos es la actividad humana manifiesta en y por el establecimiento. La comunicación y marketing están relacionadas con actividades profesionales de investigación de mercado, comercialización, planificación, entre otras. El manejo de productos y bebidas son operaciones inherentes a la transformación de materia

prima, en producto vendible y posterior servicio. La higiene y el mantenimiento son las acciones, técnicas y sistemas establecidos en la ley o en los procedimientos internos que aseguran salud y calidad de los productos y servicios. La seguridad son las acciones orientadas a minimizar y/o evitar peligro, riesgos, daños, entre otros y así, garantizar bienestar a huéspedes, clientes, visitantes y empleados del establecimiento. La responsabilidad social, hace referencia a los deberes de la empresa para con la comunidad, en términos de sociedad, cultura, ambiente, legislaciones y economía. La satisfacción del turista hace referencia al nivel de conformidad que manifiesta el huésped al consumir los productos inherentes al establecimiento de alojamiento turístico.

La guía fue aplicada a una unidad de alojamiento, tal y como el mismo instrumento lo exige, donde se obtuvo el siguiente resultado para cada dimensión, que a la vez sirvió como base para la construcción de los indicadores descritos aquí. El resultado fue el siguiente:

Tabla 2. Situación actual (resultado) de la gestión ambiental

	Gestión ambiental				
	Trimestre				Promedio
	1	2	3	4	
Manejo del recurso agua	0	2	3	6	2,75
Consumo de energía	1	3	8	10	5,50
Manejo de residuos	0	1	1	2	1,00
Control de la contaminación	0	1	7	8	4,00
Información y educación ambiental	3	4	7	7	5,25
Conservación de la flora y fauna	2	4	6	6	4,50
Respeto a la cultural local	0	1	3	4	2,00
Total	6	16	35	43	25,00

Fuente: Datos de la investigación.

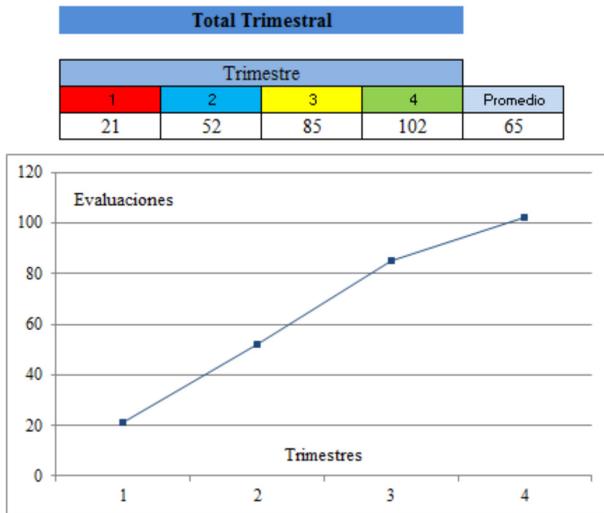
Tabla 3. Situación actual (resultado) de la gestión organizacional

	Gestión ambiental				
	Trimestre				Promedio
	1	2	3	4	
Políticas y planes	0	3	4	6	3,25
Recursos humanos	0	1	2	10	3,25
Comunicación y mercadotecnia	3	4	5	6	4,50
Manejo de productos de alimentos y bebidas	0	3	5	3	2,75
Higiene y mantenimiento	1	6	9	9	6,25
Seguridad	1	7	12	12	8,00
Responsabilidad	3	5	6	6	5,00
Satisfacción del turista	7	7	7	7	7,00
Total	15	36	50	59	40,00

Fuente: Datos de la investigación.

El resultado de ambas dimensiones durante los trimestres evaluados se presenta en la Figura 1.

Figura 1. Situación final de la medición.

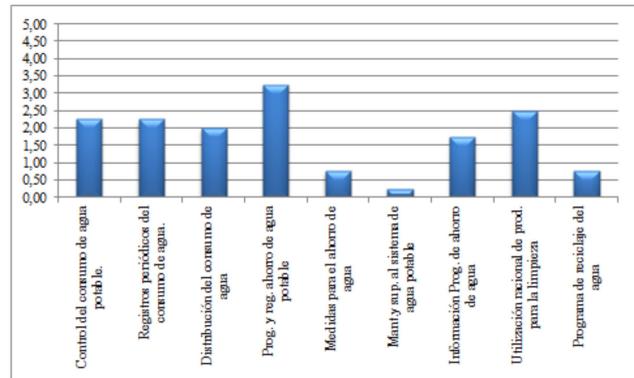


Así, a partir de la escala de valoración de la guía tratada, el establecimiento de alojamiento evaluado se puede clasificar como Comprometido. Es oportuno destacar que el establecimiento de alojamiento seleccionado para la aplicación de esta guía auto-evaluativa, mostró acentuado interés en revisar su gestión, tal y como se evidencia en la Figura 1. El ascendente mejoramiento hace ver que su gestión podría ser cada vez más sostenible, a medida que se tomen los correctivos que se tengan a bien considerar. Como ya se dijo, en el presente estudio se aplicaron, tanto la guía de autoevaluación de la gestión, como los indicadores de medición construidos para ambas dimensiones. Seguidamente se detalla el comportamiento de cada uno de los indicadores que constituyen el instrumento aplicado en el citado establecimiento de alojamiento.

RESULTADOS

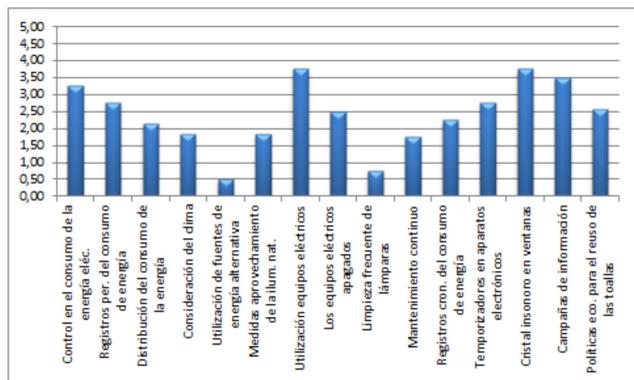
Seguidamente se presentan los gráficos derivados de la aplicación del instrumento de indicadores de gestión a 122 respondientes. En gestión ambiental los resultados fueron:

Figura 1. Manejo del recurso agua.



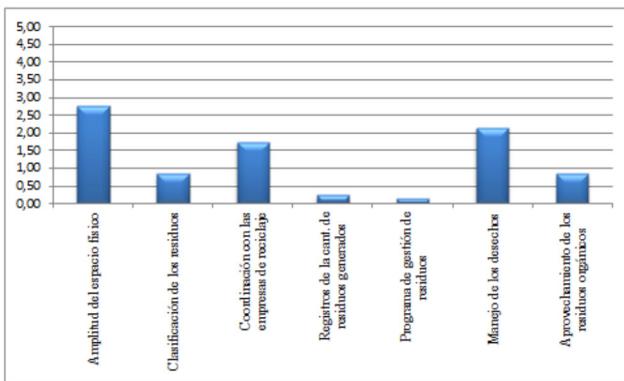
Resulta sorprendente cómo un ítem de tan relevante interés muestre tan pobre promedio, éste se ubicó en un incipiente 1,75 en la escala de Likert. A la vez que se evidencia el desinterés en el ahorro del agua potable, como en el mantenimiento y supervisión de los equipos que la surten. La importancia de la implementación de programas resultan de vital importancia en el aprovechamiento correcto y justo del agua; no obstante, hay una marcada cultura y desinformación en cuanto a su valor como recurso natural. Su registro de 3,25 está orientado a que el agua en el establecimiento de alojamiento seleccionado se obtiene a través de compras de camiones cisternas que llenan los tanques de agua, no obstante, la preocupación radica en el costo que ello genera, más no en su correcta utilización, evidenciando así una desacertada gestión gerencial.

Figura 2. Consumo de energía.



Esta sub dimensión consta de 15 indicadores, los cuales presentaron un promedio de 2,39 en la escala de Likert. Se evidenció durante la aplicación del instrumento que existe un desconocimiento en cuanto a la importancia de recurso energía, su consumo y la utilización de fuentes alternativas. En este sentido se considera a la energía como algo que siempre ha estado allí, no obstante se ignora cuán complejo resulta su obtención. Los controles que se determinaron, en cuanto al consumo, están estrictamente orientados a la disminución de costos en el pago de las facturas mensuales del servicio y no por el correcto y justo aprovechamiento de dicho recurso. El no aprovechamiento de la iluminación natural, indicador que se ubica en 1,85 de la escala utilizada, muestra el marcado desconocimiento en cuanto al tema energético, lo cual exige una urgente intervención de procesos de adiestramiento e información relativos al hecho sostenible, con énfasis en el uso de la energía. Las campañas están orientadas hacia el consumo restringido por parte de los huéspedes, estrategia que persigue un bajo costo en las facturas mensuales del servicio.

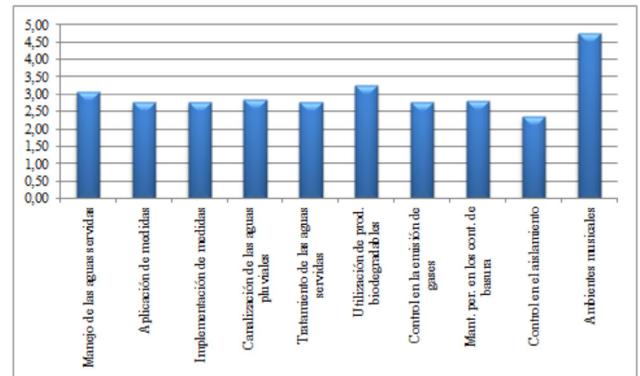
Figura 3. Manejo de residuos.



Esta sub dimensión se ubicó en un promedio 1,25 en la escala de Likert, evidenciando en la gráfica que no existe o es casi nulo el registro de las cantidades de residuos generados, a la vez que no se contemplan planes o programas para su gestión. Tampoco existe un aprovechamiento de los desechos, pudiendo ello generar recursos para programas de interés cultural local, si fuera el caso. El seguimiento a esa sub dimensión está orientado hacia el

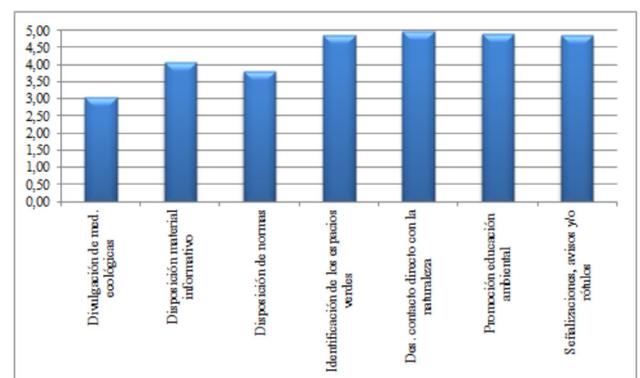
retiro inmediato de éstos, a los fines de no generar malos olores en las adyacencias del establecimiento, más no por reconocer en los desechos una posibilidad de darle un uso productivo.

Figura 4. Control de la contaminación.



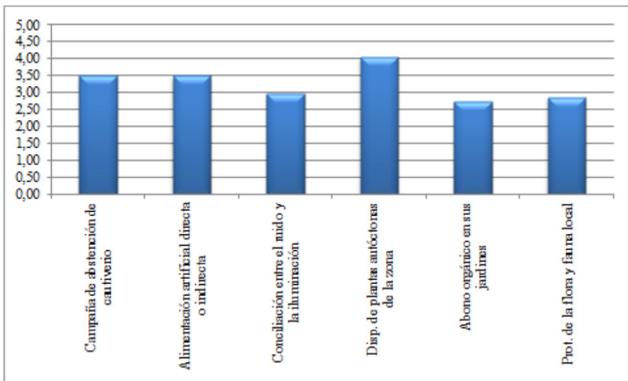
Esta sub dimensión se ubicó en un promedio de 3,01 en la escala de Likert. Se evidencia su último indicador, ambientes musicales, ubicado en 4,75 se corresponde con la disposición de espacios agradables para el huésped, no obstante, el resto de los indicadores no mostraron evaluaciones significantes y favorables. Ello significa descuido con las aguas servidas, con aguas pluviales para su reutilización, tratamiento de las aguas servidas, la basura y su generación de gases.

Figura 5. Información y educación ambiental.



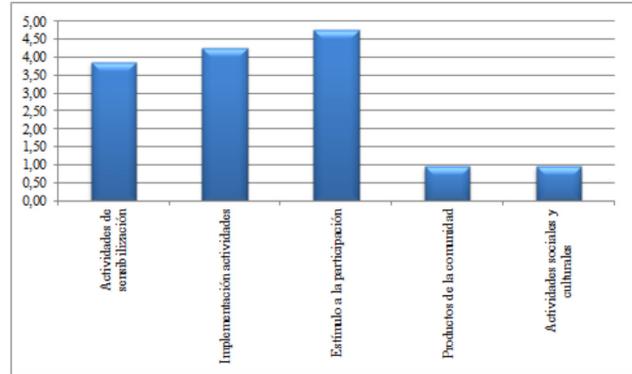
Un promedio 4,35 en la escala de Likert obtuvo esta sub dimensión, la cual consta de 7 indicadores. En ellos se evidencia, de manera casi unánime, un equilibrio entre los respondientes, en el entendido de que la sensibilidad, respeto y cuidado del ambiente y la divulgación de estrategias para su mantenimiento hacen del hotel un espacio agradable, más allá del confort y el lujo que dispone, sino por ejercicio de educación a clientes, huéspedes, visitante y staff en relación con sus espacios naturales y el entorno paisajístico del hotel. Con frecuencia se le deja esta responsabilidad a las instancias de Gobierno que regulan la preservación y protección del ambiente, entonces, resulta sumamente gratificante que los hoteles se avoquen a realizar aportes significativos en materia ambiental, en relación con su divulgación y/o su ejercicio educativo.

Figura 6. Conservación de la flora y fauna.



Muy pertinente con la sub dimensión anterior, está la conservación de la flora y fauna del lugar donde se ubica el hotel estudiado. Aquí se promediaron los indicadores en 3,27 puntos en la escala de Likert. Los hoteles en general dedican especial interés en disponer espacios naturales donde árboles, aves y otras especies hagan vida y se complementen con sus espacios. A partir de ello, se proporciona un mantenimiento, seguimiento y cuidado, que por una parte embellece el recinto, mientras que se multiplican espacios naturales en los espacios donde se ubica el hotel seleccionado.

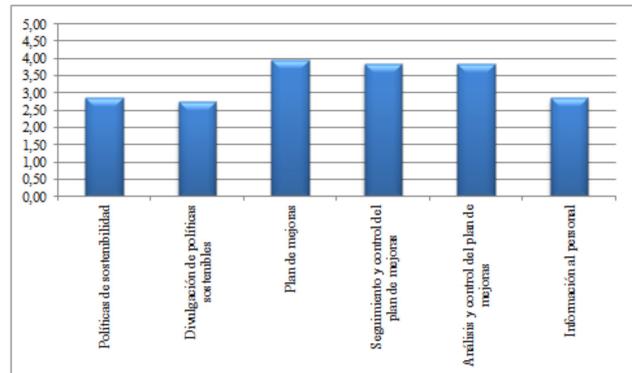
Figura 7. Respeto a la cultura local.



La cultura no es otra cosa que la huella que las sociedades organizadas dejan a su paso por el tiempo. Esta cultura local no puede ser vista desde lejos por las empresas hoteleras que operan en un lugar dado. Es por ello que se ha considerado esta sub dimensión como eje fundamental en el hecho sostenible de estas empresas. Ella promedia 2,95 puntos en la escala de Likert. Lo creativo de esta consideración se pudiera contemplar la unión de los cultores de la zona con los empleados y huéspedes del hotel, a los fines de que todos encarnen la materialización cultural regional en los espacios del hotel. Finalmente, esta dimensión ambiental alcanzó 2,71 puntos en la escala de Likert, siendo una evaluación sumamente baja, una vez analizados todos los indicadores aquí incluidos.

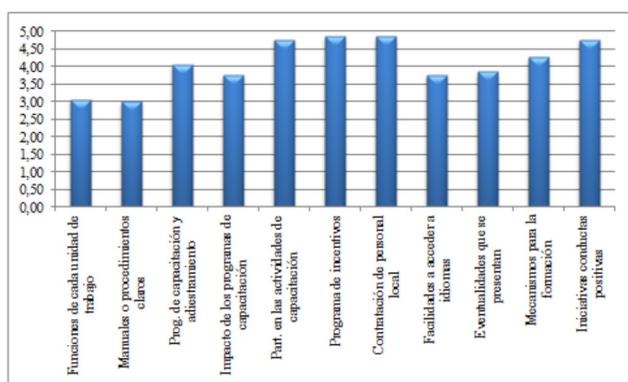
En gestión organizacional los resultados fueron:

Figura 8. Políticas y planes.



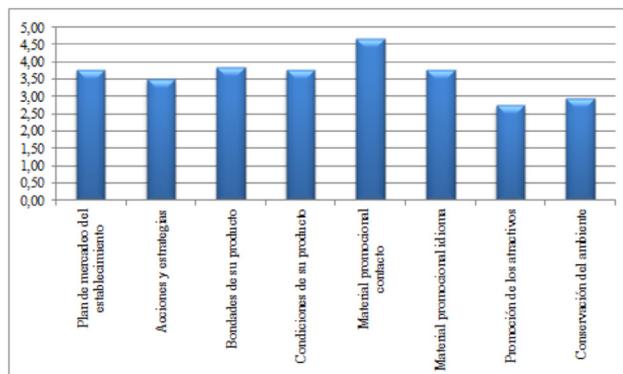
La sostenibilidad, dentro de los ejercicios operativos de las empresas hoteleras, resulta de sumo interés, no obstante, materializarla no es tarea fácil. Obtuvo un promedio de 3,35 puntos en la escala de Likert. Lo trascendente de la sostenibilidad es equilibrar cinco dimensiones para su efectivo alcance, ellas son: social, cultural, ambiental, política y económica. En esta sub dimensión se dispone un escenario muy favorable en relación con el hecho sostenible, puesto que evidencia un equilibrado promedio. No solo se trata aquí de la implementación de planes, sino de su fiel seguimiento, acompañado de los correctivos de rigor, a la vez que la efectiva socialización a clientes, huéspedes, visitantes y staff hace de esta gesta, una cristalización de la sostenibilidad duradera en el tiempo. La sostenibilidad está asumiendo la vanguardia de toda gestión empresarial, apegándose así a una nueva era en las operaciones en general, pues, es la mejor vía para perdurar con éxito en sus operaciones.

Figura 9. Capital humano.



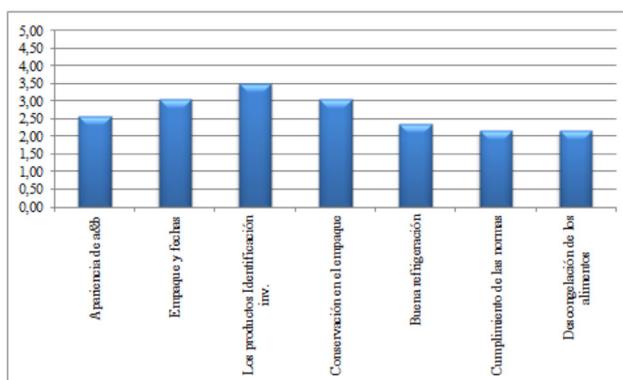
En la Figura 9 se evidencia un promedio 4,08 en la escala de Likert, siendo muy satisfactorio, en cuanto a los resultados de la aplicación del instrumento en el hotel. La redacción de los ítems de esta sub dimensión está dirigida hacia el compromiso de la empresa para con sus empleados y/o asociados. Es común encontrar en las operaciones hoteleras un grupo de trabajadores no vinculados con la marca, que se niegan a incorporarse a la línea empresarial hotelera; no obstante, el hotel mantiene su disposición a abrazar a sus trabajadores y proporcionarles beneficios para todos por igual.

Figura 10. Comunicación y mercadotecnia.



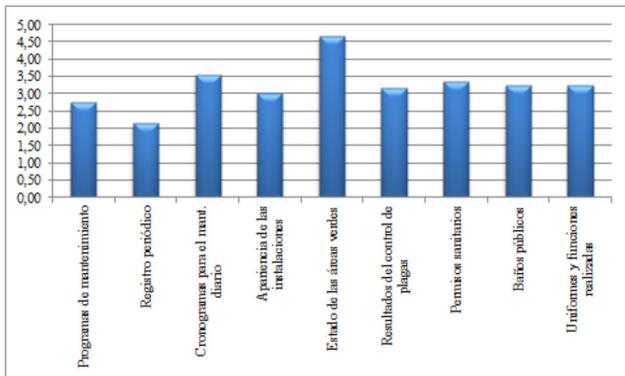
En la Figura 10 se tratan temas relacionados a las estrategias y materialización de los alcances de sus planes mercadológicos y sus maneras de divulgación, a tal efecto, esta sub dimensión se ubica en un promedio de 3,62 puntos en la escala de Likert. Los planes mercadológicos se inclinan al hecho sostenible en la operación hotelera seleccionada para el presente estudio. Lo relevante en estos ítems, no es evaluar un plan de mercadeo, pues toda empresa hotelera debe establecer uno, lo relevante aquí es el vínculo del plan en sí con el hecho sostenible, a la vez que se perfilan sus potencialidades orientadas hacia el mismo punto y la efectiva promoción de su producto.

Figura 11. Manejo de productos de A&B.



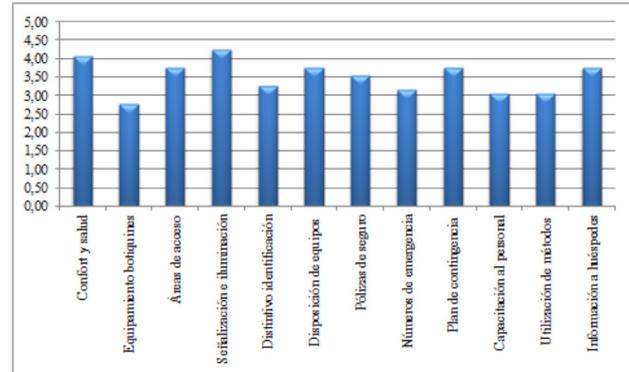
La evaluación realizada en relación con el manejo de los alimentos y las bebidas se ubicó en un promedio de 2,69 puntos en la escala de Likert, siendo un resultado nefastamente bajo, puesto que aquí se trata de la ingesta de estos rubros, los cuales poseen lineamientos de higiene de trascendencia internacional, los cuales, visiblemente no son cumplidos. Los ítems que conforman esta dimensión resultan ser sumamente básicos, en términos de normativas de higiene, su cumplimiento se refleja en este promedio, a la vez que los equipos con los que operan, aparentan no estar en las mejores condiciones para su uso.

Figura 12. Higiene y mantenimiento.



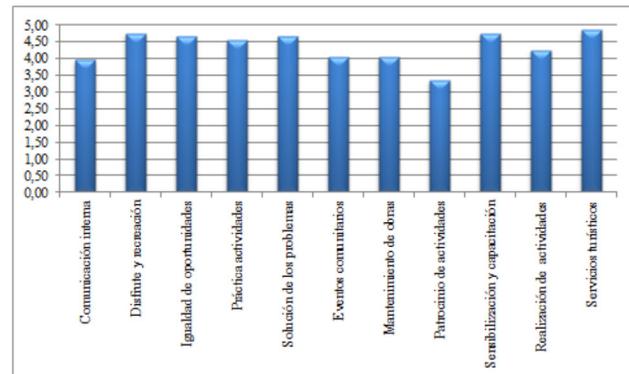
En esta sub dimensión se ha englobado varios aspectos del mantenimiento y allí se intentó hacer de la manera más equilibrada, no obstante, el ítem que hace referencia al cuidado de las áreas verdes, pudiera estar relacionado con la materialización del cuidado de la flora y la fauna o con los procesos y resultados de la educación ambiental, su evaluación favorece significativamente su promedio, el cual se ubica en 3,23 puntos en la escala de Likert. Las estrategias y planes de mantenimiento previstos en el hotel tomado como modelo, apenas se están estructurando, mostrando un marcado interés en esta área, sus resultados se obtendrán más adelante.

Figura 13. Seguridad.



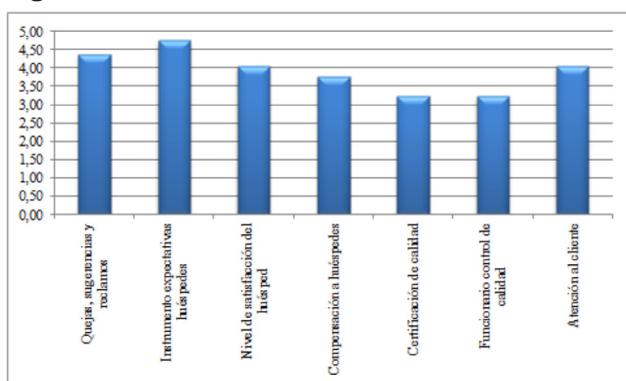
Esta sub dimensión consta de 12 indicadores, los cuales se ubican en un promedio de 3,51 puntos en la escala de Likert. Existe marcado interés de proteger a clientes, huésped y visitantes, dejando al staff poco asistido y evidenciando un moderado interés en su resguardo. La seguridad debe ser para todos por igual y no únicamente para quien paga una factura, pues, quien labora también requiere, por razones de ley, resguardo y máxima seguridad para el correcto ejercicio de sus funciones.

Figura 14. Responsabilidad social y empresarial.



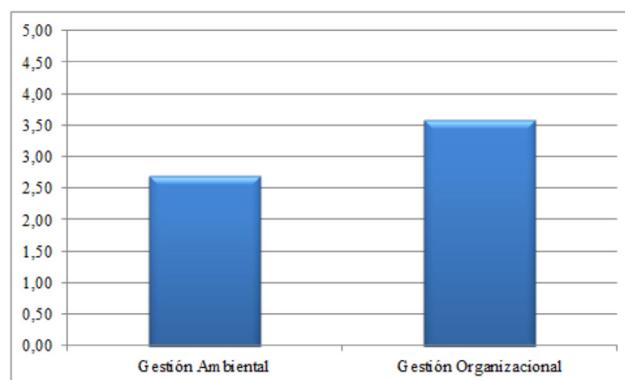
Al igual que la sub dimensión información y educación ambiental, ésta alcanzó la mayor evaluación en la aplicación del instrumento, promediando 4,35 puntos en la escala de Likert. Los respondientes proporcionaron una equilibrada evidencia en la gráfica que se muestra, en tal sentido, la empresa hotelera ha mostrado esfuerzos en que las oportunidades de los trabajadores sean pares, a la vez que realiza con frecuencia eventos con trabajadores y otros, menos frecuentes, con la comunidad circundante, estableciendo así nexos de integración comunitaria.

Figura 15. Satisfacción del turista.



En la Figura 15 se muestra el resultado que los respondientes dieron en relación con la satisfacción del turista, ubicándolo en un promedio de 3,92 puntos en la escala de Likert. Este resultado está evaluado como favorable, en cuanto a las gestiones inherentes a proporcionar experiencias trascendentes al cliente, huésped y/o visitante, en términos de consumo del producto hotelero dispuesto. Las expectativas y la satisfacción del huésped están concebidas como el eje fundamental de la operación hotelera tomada como referencia, las quejas que se pudieran derivar y las compensaciones que pudieran surgir con base a las anteriores, se estrechan en estrategias de control de costos generales. Se evidencia una creciente estrategia atención al cliente, a la vez que existe un funcionario de control de calidad que comienza sus funciones y está estructurando su gestión, los resultados pudieran evidenciarse más adelante.

Figura 16. Resumen dimensional.



En la Figura 16 se disponen las dos dimensiones consideradas en la guía de autoevaluación, donde igualmente forman parte de la estructura del instrumento de indicadores de medición, construidos aquí. Los promedios obtenidos fueron 2,71 para la gestión ambiental y 3,59 para la gestión organizacional en la escala de Likert. Mientras que el promedio combinado se ubicó en 3,15. Es oportuno señalar que en la dimensión ambiental existe una brecha de 0,88 con respecto a la dimensión organizacional. Esta primera evidencia el notorio desconocimiento e importancia que reviste la preservación y protección, no solo por razones de ley, sino por el hecho de coadyuvar a vivir en un mundo mejor, para nosotros y para las generaciones por venir. En cuanto a la dimensión organizacional se hace más evidente el interés en hacerlo mejor, pues allí radica la inversión de los empresarios hoteleros.

La empresa hotelera, más allá de su estructura organizacional, que está revestida de acierto y notorio éxito, debe hacer un esfuerzo en aprender a interpretar lo que el ambiente pide a gritos y detener su veloz recorrido financiero y dedicar, tanto recursos, como consideración al ambiente, pues éste le acoge y le brinda todo su esplendor sin afectar sus finanzas, sino más bien, incrementándolas de alguna manera.

CONCLUSIONES

En el presente estudio se implementó la guía de autoevaluación, para luego aplicar el instrumento que se construyó, no obstante, la primera ha servido de orientación fundamental. Por una parte, la guía arrojó un resultado final de 65,00 el cual ubica al hotel en una clasificación de "Comprometido" en la escala de valoración, mientras que por la otra, el instrumento de indicadores de medición construido y aplicado en el hotel referente arrojó un resultado final de 3,15 en la escala de Likert. Si se promedian ambas mediciones, entonces la escala de valoración tendría 16,90 puntos adicionales; no obstante, esta brecha que resulta tiene su origen en que la guía tiene una estructura dicotómica, mientras que los indicadores disponen un abanico de respuestas que precisan la realidad sostenible del hotel investigado. Mientras que si se considera el resultado arrojado por la escala de Likert, equivaldría a una evaluación de "avanzado" considerando la escala de valoración.

El instrumento de indicadores de medición construido aquí posee como fortaleza que pudiera ser aplicado a cualquier tipo de hotel, independientemente de su categorización, en cuanto a estrellas se refiere, a la vez que pudiera aplicarse a cualquier otra empresa de hospitalidad que guarde relación o similitud con las funciones de hospedaje y servicios conexos. Los indicadores de gestión ambiental y organizacional construidos aquí, sirvieron para dejar una fotografía del hotel tomado como referente, en calidad de indicadores de reporte, a la vez que deja abierta la invitación para que esta empresa replique dicho instrumento, en calidad de monitoreo y logre consolidar su gestión como un hotel sostenible con argumentaciones reales en su operación. De esta manera, podremos

propiciar a que uno a uno, se vayan sumando hoteles para dar un giro definitivo en sus operaciones, considerando las dimensiones social, cultural, ambiental, política y económica, tal y como se instó en la Agenda 21.

REFERENCIAS

- Bavaresco, A. (2001).** Proceso Metodológico en la Investigación: Cómo hacer un Diseño de Investigación. Venezuela: Editorial Ediluz.
- Da Silveira. (2005).** Notas sobre el Informe Brundtland o Nuestro Futuro Común.
- FEDEUPEL. (2010).** Manual de trabajos de grado de especialización y maestrías y tesis doctorales.
- Fernández Guerrero, G. (2010).** Metodología de la investigación. Universidad de Londres.
- MINTUR. (2013).** Guía de Autoevaluación en Buenas Prácticas para la Gestión Ambiental y Organizacional de los Establecimientos Turísticos.
<http://www.un.org/spanish>
<http://www.un.org/spanish>
- O.M.T. (1997).** Lo que todo gestor turístico debe saber. Guía práctica para el desarrollo y uso de indicadores de turismo sostenible. España.
- O.M.T. (2000).** Taller de indicadores de sostenibilidad turística, para los países de Sudamérica. Secretaría de Turismo, Argentina.
- O.M.T. (2005).** Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos – Guía práctica. Madrid, España.
- Parella S. y Martins, F. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa. FEDEUPEL. Venezuela.