

# Desempeño sustentable en establecimientos de hospedaje de ciudad Obregón, Sonora, México

## Sustainable performance in lodging establishments in the City of Obregón, Sonora, México

Daniela Cruz Torres<sup>1</sup>, Carlos A. Jacobo Hernández<sup>2</sup>, Sergio Ochoa Jiménez<sup>3</sup> & Beatriz A. Leyva Osuna<sup>4</sup>

**RESUMEN:** Para el desarrollo del turismo, el sector hotelero es un componente básico, y en la actualidad, el turista demanda productos y servicios más sustentables. La finalidad del presente estudio fue analizar el desempeño de los establecimientos de hospedaje de Ciudad Obregón, Sonora, México, para determinar su desenvolvimiento en la dimensión económica, social y ambiental que componen la sustentabilidad. Para esto se diseñó un instrumento que aplicó a una población conformada por hoteles de dos y tres estrellas. Los resultados permiten concluir que el desempeño sustentable en esos establecimientos es regular, por esto, existen grandes áreas de oportunidad para que estas empresas implementen estrategias y lleguen a ser completamente sustentables.

**Palabras clave:** sustentabilidad, desempeño, establecimientos de hospedaje.

**ABSTRACT:** For the development of tourism, the hotel industry is a basic component, and today, the tourist demand more sustainable products and services. The purpose of this study was to analyze the performance of lodging establishments in the City of Obregon, Sonora, Mexico, to determine its development in economic, social and environmental dimensions that make sustainability. An instrument was designed and applied to a population consisting of two and three stars hotels. The results show that the sustainable performance in these establishments is regular, so there is a large area of opportunities for these companies to implement strategies and become fully sustainable.

**Keywords:** sustainability, performance, lodging establishments

(Presentado: Junio 18, 2014 Aceptado: Julio 25, 2014)

<sup>1</sup> Instituto Tecnológico de Sonora, México. dct\_251@hotmail.com

<sup>2</sup> Profesor investigador del Instituto Tecnológico de Sonora, México. carlos.jacobo@itson.edu.mx

<sup>3</sup> Profesor investigador del Instituto Tecnológico de Sonora, México. sergio.ochoa@itson.edu.mx

<sup>4</sup> Instituto Tecnológico de Sonora, México. beatriz.leyva@itson.edu.mx

## INTRODUCCIÓN

A través de los años, el turismo ha sufrido un incesante crecimiento y grandes cambios, hasta convertirse en uno de los sectores económicos que crecen con mayor rapidez en el mundo. El turismo mundial tiene una estrecha relación con el desarrollo, y como consecuencia, se suman a él un significativo número de nuevos destinos. Esta dinámica ha transformado al turismo en un motor clave del progreso socioeconómico.

Para sustentar lo anteriormente puntualizado, según la Organización Mundial de Turismo (OMT, 2014), las llegadas de turistas internacionales crecieron un 5% en 2013, alcanzando un récord de 1.087 millones de llegadas. A pesar de los retos, tanto económicos como geopolíticos globales, el sector turístico ha manifestado una gran capacidad para adaptarse a los constantes cambios del mercado, y como consecuencia a rendido frutos muy positivos, un ejemplo de esto, es que el turismo en el mundo superó en gran manera las expectativas, con 52 millones de turistas internacionales adicionales viajando por el mundo en 2013. Para 2014, la OMT pronostica un 4% a un 4,5% de crecimiento, lo que significa un pronóstico, una vez más, por encima de las proyecciones a largo plazo.

Por otra parte, en México, a pesar de las dificultades económicas en el mundo y los problemas relacionados con la inseguridad, el ingreso de turismo mantiene al país entre los 10 destinos turísticos más importantes del mundo, esto gracias a la posición geográfica en que se sitúa, a su planta turística, así como a su gran riqueza cultural. Para este país, el sector turístico representa el 9% del PIB y es la tercera fuente de divisas en el país, además genera 2.5 millones de empleos directos, y en él participan más de 43 mil empresas. Siendo el 80% pequeñas y medianas.

Según la Secretaría de Turismo (SECTUR, 2012), en el año 2011, México registró una cifra récord en la llegada de turistas nacionales e internacionales que visitaron sus destinos, superando la cifra alcanzada en 2008, año considerado como el más importante en la historia del sector. Un total de 168.1 millones de mexicanos visitaron los destinos de México, además, se logró una cifra sin precedente en el número de turistas internacionales, al registrar 23.4 millones de llegadas. Asimismo, en el primer sexenio de 2012, México recibió a un total de 38.2 millones de visitantes internacionales, de los cuales, el número de turistas internacionales al país ascendió a 11.7 millones y el número de excursionistas sin pernocta ascendió a 26.5 millones de llegadas. En cuanto a los ingresos de divisas por visitantes internacionales a México, la captación sumó 6 mil 632 millones de dólares.

Para el caso del estado de Sonora, sus características geográficas constituyen una ventaja para el crecimiento del sector turístico, esto por su colindancia con Estados Unidos de América, así como también por su riqueza en recursos naturales y culturales.

Las instituciones gubernamentales relacionadas con el sector turístico en esta entidad, han unido esfuerzos para que desde el año 2011 se destinen recursos presupuestales al desarrollo de proyectos que apoyen el crecimiento del turismo. Asimismo, para el año 2013, el gobierno del estado obtuvo por parte de la SECTUR, presupuestos que permitirán mejorar la competitividad, la creación de nuevos productos turísticos, así como el equipamiento y la imagen urbana en los centros turísticos.

Por todo lo anterior, es que el sector turístico sigue siendo un pilar importante en la economía tanto de México como de sus entidades. Cabe resaltar que es importante que todos los involucrados tanto los gobiernos como los prestadores de servicios turísticos, trabajen conjuntamente para seguir con el desarrollo de este sector.

Por otra parte, desde hace décadas, se ha generado una inquietud e interés en la preservación del medio ambiente. Por esto, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) manifestó un nuevo concepto denominado desarrollo sustentable, el cual integra el medio ambiente, el desarrollo económico y el desarrollo social.

En 1987, se publicó en el Informe Brundtland la definición más aceptada de desarrollo sustentable propuesta por la Comisión Mundial para el Medio Ambiente y el Desarrollo (CMMAD, 1987): "Desarrollo sustentable es aquel desarrollo que satisface las necesidades del presente, sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer las propias".

Asimismo, según la Secretaría de Economía (SE, 2014), la sustentabilidad se refiere "a la administración eficiente y racional de los recursos, de manera tal que sea posible mejorar el bienestar de la población actual sin comprometer la calidad de vida de las generaciones futuras".

Existen tres dimensiones principales de la sustentabilidad según Durán (2010): la ambiental, la social y la económica. La dimensión ambiental, demanda que el desarrollo no afecte el sostenimiento de los procesos ecológicos, la diversidad biológica y la base de los recursos naturales. Es importante tomar en cuenta esta dimensión en las decisiones políticas, es decir, medir las consecuencias ambientales que podría ocasionar la requisición de los recursos naturales por parte de la sociedad a través de los años. En cuanto a la dimensión social, debido a las desigualdades que se suscitan entre las sociedades,

esta dimensión actúa de tal manera que se promueva un sistema de desarrollo que colabore en el acceso y uso de los recursos naturales, que ayude en la disminución de la pobreza y en la conservación de los valores, prácticas e identidad de las diferentes culturas. Ahora bien, la dimensión económica, demanda que los modelos económicos actuales sean sostenibles, es decir, que estos se adecuen a los ciclos biogeoquímicos de la materia, y así pueda preservarse a través del tiempo. Debido a esto, cada vez más empresas independientes de su giro, tamaño, o fin, están preocupadas por la generación de procesos sustentables. Un ejemplo de ellas, son las empresas del sector turístico, más específicamente, los hoteles. El sector hotelero, según Editorial Vértice (2008), "comprende todos aquellos establecimientos que se dedican profesionalmente a proporcionar alojamiento a las personas".

Para el desarrollo del turismo, el sector hotelero es un componente básico y en la actualidad el turista demanda productos y servicios más sustentables, por esto, este tipo de empresas deben considerar el implementar el concepto de sustentabilidad, o bien, mejorar sus estrategias o políticas sobre este.

### Planteamiento del problema.

Hoy en día, existen diferentes estudios sobre sustentabilidad y hotelería, uno de ellos es el de Sales, de Azevedo, Alencar, da Silva y Oliveira (2012), en el cual el objetivo fue verificar si los consumidores de servicios turísticos que viajan por placer prefieren o no hospedarse en hoteles cuyos restaurantes adoptan prácticas de sustentabilidad.

Tomazzoni y Correa (2013), mostraron la importancia del Procedimiento Operativo Estandarizado (POE) de regiduría de pisos en la reducción de los impactos ambientales de los hoteles. El POE de regiduría de pisos fue implementado en diez establecimientos localizados en la región metropolitana de Porto Alegre (RS). Se evaluaron los diez establecimientos en base al consumo de agua, energía y generación de residuos. Se focalizó en las relaciones con los proveedores y en la implementación de políticas ambientales. Los resultados mostraron que las acciones sustentables en los diez hoteles aún son limitadas y con la implementación del POE hubo mejoras en su desempeño sustentable.

Asimismo, Fernandes y Machado (2013), llevaron a cabo una investigación en los hoteles de Porto Alegre, Brasil, pero en su caso se analizó la relación de sus desempeños organizacionales y sus prácticas ambientales. Los principales resultados apuntan a que los hoteles

que poseen más prácticas ambientales tienden a poseer mejores desempeños organizacionales.

Silva y João (2012), construyeron el modelo Environmental Disclosure Evaluation Hotels (EDEH), que propone el plan de control para los indicadores ambientales y una rutina para elaborar el informe de sustentabilidad, esto basándose en el Global Reporting Initiative para empresas hoteleras. El modelo y los procesos son aplicados a través de un estudio de caso en el NH Hoteles y permite identificar, medir, gestionar y controlar los aspectos e impactos ambientales específicos del sector.

Velázquez (2013), llevó a cabo un estudio que tuvo como objetivo prevenir, eliminar y/o reducir los impactos ambientales mediante la optimización del uso de energía eléctrica y agua en la sección III del Hotel San Ángel, esto mediante la ejecución del Programa de Servicios Sustentables que funciona como una herramienta para la toma de decisiones ambientales y propone medidas tecnológicas y culturales para la reducción del consumo de los recursos antes mencionados.

Por su parte, Aguirre (2011) realizó una investigación donde el objetivo general fue determinar la situación actual de los componentes básicos del desarrollo sostenible de la industria hotelera de la ciudad de Hermosillo, Sonora, México, para que el empresario se percatara de los impactos al medio ambiente que genera con la actividad económica del hotel, y asimismo mostrar la importancia de alcanzar una imagen de empresa ambientalmente responsable.

Por último, Vargas, Zizumbo, Viesca y Serrano (2011), llevaron a cabo una investigación sobre la percepción de los directivos de 28 hoteles de Cancún acerca de la Gestión Ambiental de sus empresas, los factores que limitan su implementación, los beneficios obtenidos y el compromiso con las políticas públicas.

Con base en los estudios anteriormente expuestos, y tomando en cuenta que la mayoría de estos no abarcan las tres dimensiones de la sustentabilidad, sino que se enfocan más a la dimensión ambiental, es que emana la idea de llevar a cabo una investigación en Ciudad Obregón, Sonora, respecto al tema en cuestión, surgiendo la siguiente pregunta:

¿Cuál es el desempeño de los establecimientos de hospedaje de Ciudad Obregón, Sonora, en la dimensión económica, social y ambiental de la sustentabilidad?

**Objetivo.**

Analizar el desempeño sustentable de los establecimientos de hospedaje en Ciudad Obregón, para determinar su desenvolvimiento en la dimensión económica, social y ambiental mediante los indicadores correspondientes a cada una de estas.

**REVISIÓN DE LA LITERATURA**

En los últimos años, el turismo se ha consolidado como una de las más importantes actividades económicas en todo el mundo. Se considera como un factor imprescindible en la colaboración de las problemáticas actuales. Una de ellas, es la pobreza extrema y el hambre. Recientemente, se ha mostrado un interés progresivo por el turismo como una herramienta para la disminución de estas situaciones, por parte de diferentes organizaciones gubernamentales y no gubernamentales de turismo, esto debido a que se considera como uno de los más grandes motores económicos en el mundo, (Lima, García, Gómez y Eusébio, 2012). Otra de las problemáticas latentes en la actualidad, es el deterioro del medio ambiente, dada esta preocupación y las nuevas exigencias por parte de los turistas, es que se implementa el turismo sustentable, el cual está comprometido a generar un menor impacto sobre el medio ambiente y cultura local, y que a su vez, contribuye al desarrollo económico de la población local, (SE, 2013).

Por otra parte, para el desarrollo del turismo, uno de los elementos esenciales es la hotelería. Desde la antigüedad, los turistas se han visto en la necesidad de adquirir ciertos servicios durante sus viajes, uno de estos, el hospedaje.

Los hoteles, según Editorial Vértice (2008) “son establecimientos dirigidos por profesionales en el que se ofrece al cliente alojamiento con o sin servicios integrados, a cambio de una contraprestación económica”. Este mismo autor menciona las características singulares de la empresa hotelera: 1) Dado que se presta un servicio, se produce un contacto directo entre el productor y el consumidor, 2) Requiere contactos internos permanentes entre las diferentes áreas y departamentos, 3) Requiere de innovaciones rápidas y constantes de manera en que vayan surgiendo las necesidades y preferencias de los clientes, y 4) El control de calidad definitivo se produce después de haber prestado el servicio.

Ahora bien, para el turista, conocer con anticipación las condiciones de su hospedaje es un asunto de gran importancia.

La SECTUR (2011) clasifica a los hoteles con un sistema de estrellas, lo cual refleja de modo intuitivo el tipo de oferta que el hotel ofrece a sus huéspedes. La clasificación se compone de la siguiente manera: a) Una estrella: sólo ofrece lo indispensable, b) Dos estrellas: servicios e infraestructura básicos, c) Tres estrellas: instalaciones adecuadas, servicio completo y estandarizado, sin grandes lujos, d) Cuatro estrellas: instalaciones de lujo y servicio superior, y e) Cinco estrellas: instalaciones y servicios excepcionales.

Por otro lado, un concepto que se ha venido desarrollando en las últimas décadas, es la sustentabilidad. En cualquier sector económico, las actividades de las diferentes empresas que en ellos participan, traen consigo impactos tanto sociales, ambientales y culturales en las comunidades donde se desarrollan.

Para Agüeros, De León y Sánchez, (2013) la sustentabilidad se refiere a “Satisfacer las necesidades de las generaciones presentes, sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades”.

Por su parte, la SE (2014) define la sustentabilidad como “la administración eficiente y racional de los recursos, de manera tal que sea posible mejorar el bienestar de la población actual sin comprometer la calidad de vida de las generaciones futuras”.

El autor Calvente (2007) menciona que: “Sustentabilidad es la habilidad de lograr una prosperidad económica sostenida en el tiempo protegiendo al mismo tiempo los sistemas naturales del planeta y proveyendo una alta calidad de vida para las personas.”

Con base en las definiciones anteriores, se puede definir a la sustentabilidad como la capacidad que tienen las generaciones actuales para utilizar los recursos adecuadamente, garantizando así el desarrollo de las futuras generaciones.

Entonces, Elizalde (2003) menciona cinco dimensiones para la sustentabilidad: 1) Ecoambiental: relación con la naturaleza y el ambiente construido y/o modificado por la intervención humana, 2) Cultural: relación con la identidad cultural y con los sistemas de lenguajes, 3) Política: relación con el Estado, las relaciones de poder, la legitimidad y la gobernabilidad, 4) Económica: relación con el mercado, el crecimiento, la producción de bienes y servicios, el consumo y el ahorro y la inversión, y 5) Social: relación con la sociedad civil y los actores y movimientos sociales.

Por otra parte, existen estudios relacionados a la sustentabilidad en el sector hotelero, en los cuales se proponen modelos, indicadores y se verifica la influencia de la sustentabilidad en distintos aspectos.

### Indicadores de Sustentabilidad

Primeramente, en el estudio realizado por Aguirre (2011), el objetivo general fue determinar la situación actual de los componentes básicos del desarrollo sostenible de la industria hotelera de la ciudad de Hermosillo, Sonora, México, para que el empresario se percatara de los impactos al medio ambiente que genera con la actividad económica del hotel, y asimismo mostrar la importancia de alcanzar una imagen de empresa ambientalmente responsable.

La investigación se centró en los establecimientos hoteleros de 3, 4 y 5 estrellas, a los cuales se les aplicó un cuestionario que evalúa nueve aspectos relacionados con las prácticas ambientales, estos son: 1) necesidad de políticas ambientales, 2) organización y recursos humanos, 3) información y sensibilización de clientes y proveedores, 4) ahorro de agua, 5) ahorro de energía, 6) iluminación, 7) otros puntos de ahorro de energía, 8) eco-consumo, y 9) gestión de residuos.

Los resultados muestran que el 84% de los hoteles, asumió contar con una política ambiental y que su personal estaba involucrado con ello. Sin embargo, se encontró una oportunidad de mejora en cuanto a la información y sensibilización a clientes y proveedores, ya que un 26% indicó no hacerlo público ni difundir los resultados obtenidos del programa ambiental. Asimismo, es importante destacar que el 95% de los hoteles tienen delimitadas las áreas de fumadores y no fumadores y un 58% implanta notas informativas sobre el ahorro de agua en habitaciones y lugares públicos. Otro factor detectado, es la carencia de atención en el aspecto de la gestión de residuos.

En general, la situación de los hoteles respecto a las variables estudiadas es aceptable, pero existen diferentes áreas de oportunidad ya que en muchos casos existe un déficit de información y divulgación de los resultados de las acciones realizadas.

Por su parte, Vargas, et al. (2011) llevaron a cabo otro estudio en el cual se reconoció la falta de responsabilidad ambiental que se manifiesta en los destinos turísticos y de los efectos que las actividades económicas,

en especial la hotelería, tendrán a largo plazo sobre ellos. También se analizó el papel de las instituciones públicas en la Gestión Ambiental (GA) y la aplicación del Programa Nacional de Auditoría Ambiental en el sector turístico mexicano. Este último, es un instrumento de autorregulación voluntaria que nació con la intención de disminuir la contaminación que generaban las empresas. Al dar cumplimiento a esta auditoría se pueden obtener diferentes certificaciones.

Dadas las grandes problemáticas ambientales existentes en Cancún, es que en esta investigación se exploraron las siguientes categorías o indicadores: 1) las acciones de Gestión Ambiental, 2) las prácticas de comunicación y consumo responsable, 3) el monitoreo ambiental, 4) la vinculación con otros organismos y el apoyo recibido, y 5) las auditorías. Esto se llevó a cabo mediante la aplicación de cuestionarios y entrevistas a profundidad a 28 directivos de hoteles de cuatro y cinco estrellas, así como de gran turismo.

En general, se proyecta que la GA se está convirtiendo en una importante práctica empresarial de la hotelería de Cancún; sin embargo, aún hace falta una mayor vinculación entre hoteles y organismos públicos, privados y sociales, que les apoyen en aspectos tanto de eficiencia ambiental y control de la contaminación, como en el conocimiento de las disposiciones normativas en la materia.

### Modelos de sustentabilidad.

Silva y João (2012), llevaron a cabo un estudio donde consideraron la gestión de la información ambiental como una actividad compleja que demanda la evaluación del desempeño, y se tiene como objetivo proponer un modelo de evaluación y medidas de planificación y control del desempeño ambiental. Para alcanzar este objetivo se construyó el modelo EDEH, que propone el plan de control para los indicadores ambientales y una rutina para elaborar el informe de sustentabilidad. Para este modelo, primeramente se obtuvieron tres grandes criterios: Gestión Ambiental, que representa el compromiso del hotel con el medio ambiente; el Desempeño Ambiental, representa la performance del hotel en relación a los aspectos ambientales del mismo; y por último, los Aspectos Legales, que engloban aspectos referentes a multas, sanciones, e inconformidades. Luego, a partir de estos criterios, se construyeron los indicadores que miden y demuestran el estado de los aspectos ambientales y su evolución, así como las me-

didadas tomadas por el hotel para mejorar o reducir el deterioro ambiental. Una vez diseñados los indicadores, se presentó también una estructura que sirve como guía para la elaboración de los informes de sustentabilidad, los cuales deben difundir los resultados obtenidos en el contexto de los compromisos, de la estrategia y de la forma de gestión de la organización.

El modelo EDEH y los procesos son aplicados a través de un estudio de caso en el NH Hoteles, en España. Los resultados muestran que esta red hotelera, cuenta con un excelente desempeño en cuanto a los aspectos legales y está en un punto de equilibrio en lo referente a sus impactos ambientales. Sin embargo, el punto que necesita ser mejorado, es en los aspectos económicos. Para esto se recomendó presentar gastos e inversiones ambientales. Como consecuencia, se percibe que el modelo propuesto ayuda al proceso de evaluación del desempeño de la información ambiental pues permite identificar, medir y gerenciar los aspectos e impactos ambientales de los hoteles.

Por su parte, Tomazzoni y Correa (2013) llevaron a cabo una investigación donde el objeto de estudio fue el equipo del sector de regiduría de pisos (RP) del hotel, que es responsable por la conservación, mantenimiento y limpieza del emprendimiento hotelero.

El objetivo general del estudio fue mostrar la importancia del Procedimiento Operativo Estandarizado (POE) de regiduría de pisos en la reducción de los impactos ambientales de los medios de hospedaje. El POE de regiduría de pisos fue implementado en diez establecimientos localizados en la región metropolitana de Porto Alegre (RS), seis eran de categoría económica, tres eran de categoría ejecutiva y uno era de categoría lujo superior. La primera etapa del método fue de observación directa y la segunda de observación participante.

En la observación directa, se diagnosticaron los diez establecimientos en base al consumo de agua, energía y generación de residuos y se verificó la relación con los proveedores certificados ambientalmente y la implementación de una política ambiental en la gestión de los hoteles. En la observación participante, se analizó la eficacia del Procedimiento Operativo Estandarizado (POE) en relación a las mismas variables por medio de la organización de las actividades de los equipos de RP de los emprendimientos hoteleros.

Los resultados permiten concluir que las acciones ambientalmente sustentables en los diez hoteles aún son

limitadas, y con la implementación del Procedimiento Operativo Estandarizado (POE) hubo mejoras en el desempeño de las actividades del sector con una sensible reducción del consumo de energía y agua y de la generación de residuos. Se recomienda que los gestores implementen políticas de gestión ambiental en los medios de hospedaje e inviertan en programas de valoración de los profesionales de regiduría de pisos.

Por otro lado, Velázquez (2013) llevó a cabo un estudio que tuvo como objetivo prevenir, eliminar y/o reducir los impactos ambientales mediante la optimización del uso de energía eléctrica y agua en la sección III del Hotel San Ángel, esto mediante la ejecución del Programa de Servicios Sustentables que funciona como una herramienta para la toma de decisiones ambientales y propone medidas tecnológicas y culturales para la reducción del consumo de los recursos antes mencionados. Dicho programa estuvo conformado por cinco etapas: 1) Apoyo en la gestión, 2) Planeación, 3) Implementación y monitoreo, 4) Verificación y, 5) Acción.

Con la implementación del Programa de Servicios Sustentables se pudo caracterizar los procesos de producción que involucran el uso de agua y energía eléctrica, y así conocer en qué áreas se presentan los mayores consumos de estos recursos. En base a lo anterior se sugirieron las alternativas más factibles de implementar según la inversión, el retorno de inversión y sobre todo según las necesidades del hotel.

### Influencia de la sustentabilidad

En el estudio realizado por Fernandes y Machado (2013), el objetivo general fue analizar las acciones ambientales realizadas en los hoteles de la ciudad de Porto Alegre y relaciona el uso de dichas prácticas con sus desempeños organizacionales. Para esto, se realizó una encuesta (survey) vía correo electrónico con los establecimientos de hospedaje de Porto Alegre, Brasil, para descubrir si existe alguna relación entre las prácticas ambientales y el desempeño organizacional. Del universo de 88 hospedajes sondeados se obtuvieron 39 respuestas.

Los principales resultados indican que la principal razón que dificulta el uso de las prácticas ambientales en el establecimiento, según los entrevistados, fue "no tener información sobre la viabilidad" (58,97% de las respuestas). El 35,90% dijo que la dificultad radica en que no es viable económicamente. En general, las prácticas ambientales son utilizadas de "vez en cuando" según los entrevi-

tados, es decir, no son primordiales, a pesar de esto, se estableció que las empresas hoteleras que muestran mejores prácticas ambientales tienden a poseer mejores índices de desempeño organizacional. Cabe mencionar, que las redes hoteleras presentaron mejores resultados al ser comparados con los hoteles independientes, esto es, debido a que poseen modelos a ser seguidos que marcan tendencias globales como el factor ambiental. Otro factor que contribuye a tal resultado es que las redes poseen un mayor poder de inversión.

Por su parte, en el estudio realizado por Sales, et al. (2012), el objetivo principal fue verificar si los consumidores de servicios turísticos que viajan por placer prefieren o no hospedarse en hoteles cuyos restaurantes adoptan prácticas de sustentabilidad. Mediante un cuestionario que contenía ítems referentes a la elección/intención de compra, se investigó un grupo de estudiantes universitarios residentes en el Estado de Pernambuco, Brasil, que tienen el hábito de viajar por placer al menos una vez cada dos años y siempre se hospedan en hoteles, siendo éstos los criterios de selección utilizados.

**Tabla 1. Resultados de costos en el último año**

	Costos de administración	Costo de operación
	(%)	(%)
Mucho menor de lo que se tenía previsto.	5.9	5.9
Menor de lo que se tenía previsto.	11.8	11.8
Igual a lo que se tenía previsto.	35.3	29.4
Mayor a lo que se tenía previsto.	35.3	41.2
Mucho mayor a lo que se tenía previsto.	11.8	11.8
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados indican que el 46% de los participantes tienden a coincidir en que acciones de sustentabilidad son importantes para elegir un restaurante de hotel, mientras que el 30,1% tiende a discrepar. Estos posibles turistas presentan una escasa propensión a preferir restaurantes de hoteles que adopten prácticas sustentables en su gestión. Asimismo, se verificó que los participantes de ambos géneros no están dispuestos a pagar más por los establecimientos que realizan estas

acciones. En base a los resultados es posible concluir que estas cuestiones poco interfieren en las preferencias de los consumidores.

## MÉTODO

Para la realización de la presente investigación, fue necesario seguir una serie de pasos, esto con el fin de tener una estructura adecuada y llevar un orden.

Primeramente, para sustentar el desarrollo del estudio y conseguir una mayor comprensión de lo conlleva la sustentabilidad, se prosiguió a una revisión literaria en libros y revistas; asimismo, se estableció el tipo de investigación, en este caso, la cuantitativa.

Una vez establecida la fundamentación teórica y el tipo de investigación, se continuó con la operacionalización de variables, en donde se diseñó un cuadro para analizar la variable desempeño sustentable, así como sus dimensiones, surgiendo de esto los indicadores. En base a estos y en los propuestos por los autores Krajnc y Glavic (2003) se diseñó un cuestionario para recabar la información. El instrumento fue sometido a validación, esto llevado a cabo por tres expertos en el área, uno de la Universidad Estatal de Sonora (UES), otro de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) y uno del Instituto Tecnológico de Sonora (ITSON). Con esto, se obtuvieron algunas modificaciones para el instrumento.

Posteriormente, se continuó con la obtención de la población objeto de estudio, para esto se acudió a la Oficina de Convenciones y Visitantes de Ciudad Obregón, la cual proporcionó su base de datos con todos los establecimientos de hospedaje que existen en la ciudad, de esa lista se obtuvieron los nombres y datos de los hoteles de categoría de 2 y 3 estrellas. En total resultaron 21 establecimientos.

Luego se realizó la prueba piloto, lo que consistió en la aplicación del instrumento al 10% de la población, esto con el fin de conocer si el cuestionario era entendible al momento de responderse. Con esto, resultaron algunas modificaciones al cuestionario, las cuales se hicieron para mejora de este.

Posteriormente se llevó a cabo el trabajo de campo, es decir, se visitaron cada uno de los hoteles de 2 y 3 estrellas de Ciudad Obregón, con el fin de aplicar el cuestionario. Esto se hizo en contacto con el dueño, gerente o encargado del establecimiento. En total se recopilaron

17 cuestionarios contestados de los 21 hoteles que conformaban la población.

Ya terminado el trabajo de campo, se elaboró el formato para la captura de los datos, esto con ayuda del Statistical Package for Social Sciences (SPSS) versión 21. Con el formato ya terminado, se llevó a cabo la tabulación de los datos recabados en los cuestionarios para su posterior análisis.

Finalmente, para realizar una comparación y análisis estadístico descriptivo, se elaboraron tablas para cada uno de los cuestionamientos analizados en el estudio. Cada una de estas tablas cuenta con su interpretación y análisis de los resultados obtenidos y en base a esto, emanaron las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

## RESULTADOS

### Dimensión económica

Primeramente, en la dimensión económica se analizó lo referente a los resultados de las empresas en el último año. Como se puede observar en la tabla 1, los costos tanto de administración como de operación, en más de la mitad de los hoteles resultaron mayores a lo que se tenía planeados. Esto se debe a que en la operación de cualquier empresa, son necesarios diferentes elementos. En el caso de los hoteles, se requieren de servicios tales como el agua potable, energía eléctrica, teléfono, etc. También son necesarios artículos de limpieza y mantenimiento, los blancos, artículos de oficina, entre otros. Asimismo, se deben cubrir los sueldos de los empleados, pagar impuestos, y demás. Entonces, estos establecimientos deben cubrir estas necesidades para mantenerse en funcionamiento, pero año tras año van en incremento los costos, lo cual repercute.

También, en lo relacionado a las ventas y utilidades de los hoteles, en la tabla 2 se puede observar que relativamente la mitad de los hoteles señalaron haber tenido ventas menores a lo pronosticado. Un factor que afecta de manera importante a la industria hotelera, es la estacionalidad. En las temporadas de baja demanda, es obvio que se hace notar una disminución en las ventas de estos establecimientos. Esto se ha venido observando en los primeros dos meses del año 2014, según algunos hoteles. Entonces, también es simple observar que con el incremento de los costos de administración y operación, en contraste con las pocas ventas, las utilidades en los hoteles vienen siendo casi nulas.

**Tabla 2. Resultados de ventas y utilidades**

	Ventas (%)	Utilidades (%)
Mucho menor de lo que se tenía previsto.	35.3	47.1
Menor de lo que se tenía previsto.	17.6	29.4
Igual a lo que se tenía previsto.	29.4	17.6
Mayor a lo que se tenía previsto.	17.6	5.9
Mucho mayor a lo que se tenía previsto.	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia.

En general, como se pudo observar anteriormente los establecimientos de hospedaje se encuentran en una situación económica crítica, lo cual se traduce a que en cuanto a la dimensión económica de la sustentabilidad se encuentran en un nivel muy bajo, y existe mucho por hacer para mejorar su desempeño.

### Dimensión social

En cuanto a la dimensión social, los resultados más significativos son en relación a los programas de incentivos para empleados y la realización de actividades caritativas. Se encontró que en un 64.7% de los hoteles, los empleados no tienen acceso a programas de incentivo (tabla 3). Esto se debe, básicamente, a que con el bajo ingreso que tienen estos hoteles, es imposible otorgar incentivos económicos, tales como bonos u horas extras. A pesar de esto, como se puede observar, existen hoteles en los cuales un porcentaje de sus empleados si cuentan con algún tipo de incentivo.

**Tabla 3. Acceso a programas de incentivos**

	(%)
0-20%	64.7
21-40%	0
41-60%	5.9
61-80%	5.9
81-100%	23.5
<b>Total</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la realización de actividades caritativas por parte de los hoteles a alguna institución sin fines de lucro, es interesante conocer que un 88.2% de los hoteles mencionaron que nunca realizan actividades caritativas (tabla 4), lo cual se atribuye, en algunos casos, a la falta de recursos económicos, ya que sus ingresos apenas les alcanzan para cubrir sus gastos. Otra razón simple, es la falta de interés en este tipo de acciones. Sin embargo, un 11.8% señaló realizar casi nunca esas actividades, es decir, cuando tienen la posibilidad efectúan donativos a asilos de ancianos.

**Tabla 4. Realización de actividades caritativas**

	(%)
Nunca	88.2%
Casi Nunca	11.8%
Frecuentemente	0%
Casi siempre	0%
Siempre	0%
<b>Total</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia.

Cabe mencionar, que en el aspecto relacionado a la afiliación de los empleados al seguro social, los hoteles cuentan con un buen desempeño. A excepción de uno, los demás afirmaron que el 100% de sus empleados cuenta con esta prestación. Esto es muy importante, ya que a pesar de que representa un gasto para las empresas, al tener a cargo un número de empleados, se debe estar consciente que existen riesgos de trabajo o enfermedades a los que están expuestos sus trabajadores, y que pueden llegar a obstaculizar o frenar su trabajo, y esto a su vez, repercutir en el funcionamiento de la empresa.

El otro aspecto, referente al acceso de los empleados a programas de apoyo, la mayor parte de los hoteles respondió que todos sus empleados participaron en programas de apoyo. El más mencionado es el apoyo de vivienda, en el cual ayudan a los empleados con el Infonavit. Una parte considerable de los hoteles, también indicó que ninguno de sus empleados participa en programas de apoyo, y surge la misma variable, lo económico. Dado que los establecimientos están pasando por una situación no muy favorable en su economía, es razón para no poder implementar programas de apoyo para sus empleados.

En general, en esta dimensión estos establecimientos tienen un desempeño regular, debido a que cumplen con algunos indicadores pero aún existen oportunidades para perfeccionar su desempeño.

## Dimensión ambiental

Por otra parte, en la última dimensión que se relaciona a lo ambiental, uno de los resultados relevantes es acerca de la separación de orgánicos e inorgánicos (tabla 5). En cierto grado es interesante observar que solamente un 5.9% lleva a cabo la separación de orgánicos e inorgánicos, ya que esta acción es de gran ayuda en la disminución de la contaminación del medio ambiente, y considerando la gran cantidad de desechos que generan los hoteles. En el caso de los establecimientos que sólo realizan esta acción en una parte de sus desechos, deberían implementar alguna política para llevar a cabo la separación en el total de los desechos. De igual manera debería de ser así en los demás hoteles que indicaron no separar los desechos. Cabe mencionar, que en algunos casos los hoteles no lo hacen, dado que no producen desechos orgánicos, solamente inorgánicos.

**Tabla 5. Separación de residuos sólidos en orgánicos e inorgánicos**

	(%)
0-20%	70.6%
21-40%	0%
41-60%	11.8%
61-80%	11.8%
81-100%	5.9%
<b>Total</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia.

Es importante mencionar que la mayor parte de los hoteles revelaron que diariamente se retiran los desechos, lo cual es un buen indicio. Sin embargo un hotel mencionó que se retiran cada semana. El volumen de desechos que generan los hoteles es relativamente grande a comparación de los desechos que podrían generar en una casa. El acumulamiento de basura es causa de algunas problemáticas, tales como, malos olores, crianza de insectos u otros tipos de animales, y podría ocasionar una mala imagen para la empresa. Por esto es importante el que se retiren los desechos diariamente. En el caso del hotel que indicó que sus desechos los retiran una vez por semana, es importante que se tomen las medidas correctas para evitar algún problema. Dentro de la dimensión ambiental también se analizó el consumo de agua y energía eléctrica de los establecimientos. La mayor parte de los hoteles utilizan un promedio de 81m<sup>3</sup> o más de agua en su operación, es un dato considerable ya que por el tamaño de las infraestructuras de los hoteles, la demanda de este recurso natural es mayor. Cuando el hotel tiene una ocupación media o llena, el consumo de agua se da en mayor gra-

do, ya que el agua es utilizada para diferentes actividades, tales como, en baños, para limpieza, en el lavado de blancos, para regar plantas o jardines, etc.

En lo referente al promedio de kilowatts de energía eléctrica que utilizan los hoteles, todos los hoteles señalaron consumir un promedio de 81 kw o más. Al igual que en el consumo de agua, debido a la infraestructura de los hoteles, es necesaria la utilización de una considerable cantidad de energía eléctrica, ya que se debe abastecer a varias habitaciones, se cuentan con muchos aparatos eléctricos, como las televisiones, los aires acondicionados, cafeteras, planchas, lavadoras, entre otros. Otro aspecto importante, es la temporada. En verano, las temperaturas en ciudad Obregón son muy elevadas, y es cuando más se gasta energía eléctrica, debido a que para mantener un ambiente agradable dentro del establecimiento, se deben tener prendidos los aires acondicionados todo el día y quizás toda la noche. También el factor ocupación, influye en la cantidad de consumo de la energía eléctrica, cuantas más habitaciones haya ocupadas, más es el consumo.

Por último, se preguntó a los hoteles si contaban con algún método, procedimiento o dispositivo para no desperdiciar agua, para el ahorro de energía y para no generar humo.

En el primer aspecto, a excepción de un hotel, los demás afirmaron a esta cuestión, lo cual es una buena señal que estos establecimientos muestran interés en regular su consumo. Los métodos o acciones que implementan son el chequeo general y la regularización de consumo. Lo primero se relaciona a la detección de fugas y checar que todas las llaves estén siempre bien cerradas. En la regularización, se revisa el medidor periódicamente, se tiene un control de medición de consumo y para la limpieza se trata de utilizar lo mínimo posible.

En el segundo aspecto, casi la tercera parte de los hoteles, no cuenta con algún método, procedimiento o dispositivo para ahorrar energía eléctrica, esto puede deberse a la falta de recursos económicos para disponer de algún dispositivo que ayude a reducir el consumo, o simplemente no tienen interés es este hecho. Sin embargo, la gran mayoría de los hoteles si están preocupados en contribuir al ahorro de este recurso. Los dispositivos que utilizan son los focos ahorradores.

En cuanto al tercer aspecto, la mayoría de los hoteles cuentan con algún método, procedimiento o dispositivo para no generar humo. La medida más utilizada, es el contar con letreros de no fumar, sin embargo esta regla puede estar presente, pero los clientes son los que deciden si la acatan o no. Se considera que las acciones o dispositivos con los que cuentan estos establecimientos son limitados. En la actualidad existen otros dispositivos o métodos que son eficaces

y ayudan en gran medida, sin embargo pueden representar un costo que muchos de estos hoteles no pueden pagar.

En esta última dimensión, el desenvolvimiento de los hoteles es relativamente bueno. Existen indicios de que se preocupan por contribuir al cuidado del medio ambiente, pero también hacen falta más acciones para conseguir mejores resultados.

### Desempeño sustentable

De manera general, en base a los resultados de cada una de las dimensiones analizadas, el desempeño sustentable de los establecimientos de hospedaje de Ciudad Obregón, Sonora, es regular. Lo más representativo es que sus resultados muestran la mala situación económica por la que están pasando estas empresas, lo cual repercute de manera que no se puede contribuir en el desarrollo de los empleados, así como en el implemento de mejores acciones para reducir el impacto en el medio ambiente. Es decir, las tres dimensiones de la sustentabilidad están de cierta manera ligadas. Cabe mencionar, que existen indicadores que muestran el interés de estas empresas en mejorar su desempeño.

### CONCLUSIONES

En los últimos años se ha notado un incremento significativo en la preocupación por las problemáticas que existen en torno al medio ambiente. Claro está, que las actividades que realizan las empresas para su funcionamiento, son una de las principales causas de esta inquietud. Por esto, es importante que las empresas estén conscientes y comprometidas a adoptar un desempeño más sustentable.

El objetivo general de la presente investigación era llevar a cabo un análisis del desempeño de los establecimientos de hospedaje de Ciudad Obregón, Sonora, en la dimensión económica, social y ambiental que conforman la sustentabilidad. Se logró cumplir con este objetivo y el análisis permitió concluir que estos establecimientos no son totalmente sustentables, además se pudieron identificar áreas de oportunidad que los hoteles deben tener en cuenta para mejorar su desempeño.

En cuanto a la dimensión económica, su desenvolvimiento es malo. La mayor parte de los establecimientos tuvo en el último año, costos de operación y costos de administración igual o mayores a lo previsto. Aunado a esto, el bajo volumen de ventas que se ha venido presentando últimamente en los hoteles es otro factor que ha influido en esta crítica situación. Como bien se sabe, la finalidad de una empresa es el lucro. Pero en este caso, dadas las circunstancias donde los costos se van elevando año tras año y las ventas continúan bajas, el margen de utilidad para los establecimientos es casi nulo. Muchas de ellas apenas sobreviven. Por esto,

una de las oportunidades que tienen los hoteles al implementar más prácticas sustentables, es reducir sus costos.

Otra de las dimensiones analizadas fue la social. En este caso se pudo observar que los hoteles tienen un desempeño regular. En cuanto a la participación de sus empleados en programas de incentivos, un gran parte de los hoteles indicó que ninguno de sus empleados participa en este tipo de programas. Esta es una de las áreas de oportunidad que tienen los hoteles, pero a pesar de que se está consciente que este aspecto influye en gran manera para motivar a los trabajadores, es a causa de la mala situación económica de estas empresas, que no es posible implementar esta estrategia. Cabe destacar, en lo referente a la afiliación de los empleados al seguro social, los hoteles se encuentran en un buen nivel. Asimismo, gran parte de los hoteles brindan apoyo a sus empleados en cuestión de vivienda (Infonavit). Otro punto analizado, es la participación de los hoteles en actividades caritativas, donde la mayor parte nunca realiza este tipo de actividades. Esta puede ser otra área de oportunidad para los hoteles, ya que al efectuar actividades caritativas y difundirlas de la manera adecuada, se mejora su imagen ante la sociedad.

Por otra parte, en la dimensión ambiental, los hoteles cuentan con un nivel regular. Esto debido a que no se tiene una cultura comprometida con el cuidado del medio ambiente, no es algo primordial dentro de sus actividades diarias. Por ejemplo, en lo que respecta al manejo de los desechos, la mayor parte de los hoteles no lleva a cabo acciones que contribuyan a este hecho. Esta situación es semejante a la contenida en el estudio de Aguirre (2013), ya que también existe una carencia de atención en el aspecto de la gestión de residuos en el sector hotelero de Hermosillo, Sonora, México. En lo relacionado al ahorro de agua y energía, los hoteles de Ciudad Obregón muestran un poco más de interés, ya que cuentan con algunos métodos o dispositivos que ayudan en la reducción del consumo, pero no es algo esencial. Esto coincide con lo que mencionan Fernandes y Machado (2013) al analizar las acciones ambientales realizadas en los hoteles de la ciudad de Porto Alegre, ya que los resultados mostraron que las prácticas ambientales son utilizadas de "vez en cuando", y una de las causas mencionadas fue "que no es viable económicamente". Esta misma causa es la que impide a los hoteles de Ciudad Obregón el implementar otros métodos o dispositivos más innovadores debido a su situación económica.

## RECOMENDACIONES

Los establecimientos de hospedaje de Ciudad Obregón, Sonora, en la búsqueda de un mayor desarrollo económico, deben contemplar acciones no solamente que contribuyan al medio ambiente, sino a la sociedad. Sin embargo, es importante mencionar que dada la situación económica de los hoteles, es muy

poco probable que opten por acciones que representen una gran inversión. Por esto, se recomienda el considerar acciones que no simbolizen costos mayores a los que pudiesen pagar.

Entonces, para el enfoque de la dimensión ambiental, en cuanto a prácticas para el ahorro de agua se recomiendan: 1) contar con carteles informativos en habitaciones donde se sensibilice a los huéspedes en el ahorro de agua, 2) medir y monitorear el consumo de agua diario, 3) reducir la frecuencia del cambio de blancos por decisión del cliente, 4) instruir mediante pláticas al personal acerca de la importancia del ahorro de agua, 5) uso de productos adecuados para limpieza.

Luego, en relación a acciones para el ahorro de energía eléctrica, se recomienda: 1) revisión de las instalaciones de aire acondicionado para mantener limpios los filtros, 2) medir y monitorear el consumo de energía diario, 3) instruir mediante pláticas al personal acerca de la reducción en el consumo de energía eléctrica, 4) utilización al máximo de la luz natural. En relación a prácticas para el manejo y reducción de residuos sólidos, se recomienda: 1) uso de papel reciclado, 2) contar con indicadores en las habitaciones para la separación de la basura, 3) contar con contenedores diferenciados por colores para facilitar la clasificación de desechos, 4) Reducir el volumen de residuos con compras inteligentes y productos biodegradables.

Asimismo, se puede optar por acciones más generalizadas que pueden ayudar a los hoteles en su desarrollo ambiental: 1) diseño de una política ambiental, 2) informar a empleados y proveedores sobre la política ambiental, 3) colocación de buzones de sugerencias ambientales, 4) informar a empleados y clientes sobre los resultados obtenidos con la reducción en el consumo de agua y energía eléctrica.

Por otro lado, en relación a la dimensión social, observando que la situación de los hoteles respecto a este aspecto es regular, es importante que estos establecimientos opten por implementar estrategias que contribuyan al desarrollo de sus empleados, así como la participación de estas con la sociedad. Por una parte, considerando la importancia de la motivación a los empleados, no necesariamente se debe invertir una fuerte suma de dinero en esto, existen acciones como el reconocimiento del empleado del mes o el fomento de la convivencia entre trabajadores que puede colaborar en un mejor desempeño de los trabajadores, y en consecuencia mejores resultados para la empresa. Con respecto a la participación de los hoteles con la sociedad, dado que no realizan ningún tipo de actividad caritativa por causa de su situación económica o quizás por falta de interés, de igual forma el implementar acciones periódicas como la recolección y donación de despensas, no simbolizan un elevado costo y como beneficio resulta, una mejor imagen para los hoteles.

En cuestión de la dimensión económica, es inquietante la si-

tuación de los hoteles, ya que reflejan un inestable rentabilidad, por esto, es necesario buscar opciones que ayuden en la mejora de esta situación. Claro está, que el desarrollo de prácticas adecuadas para el ahorro de agua y energía eléctrica, y para el manejo y reducción de residuos, impactaría de manera positiva en la reducción de los costos de los establecimientos.

Estas recomendaciones no se limitan sólo a los hoteles estudiados en la presente investigación, categorizados como de 2 y 3 estrellas, si no que pueden ser aplicadas en general para cualquier hotel. Para futuras investigaciones, sería interesante que se examinara la participación de los organismos o autoridades públicas en la gestión ambiental de las empresas turísticas de Ciudad Obregón, Sonora. Asimismo, la extensión de este tipo de investigaciones en hoteles de mayor categoría y en otras ciudades, contribuiría a conocer la situación actual de las empresas turísticas en materia de sustentabilidad.

## REFERENCIAS

Agüeros, F.; De León, V. y Sánchez, I. (2013). "Sustentabilidad empresarial", Universidad Autónoma de Coahuila, Global Conference on Business and Finance Proceedings, Volumen 8, Número 2.

Aguirre, M. (2011). Gestión hotelera orientada a la protección del ambiente y su impacto en la imagen de la empresa: Caso Hermosillo, Sonora, México. Revista Internacional Administración y Finanzas, Vol. 4, núm. 3, Centro de Estudios Superiores del Estados de Sonora, México.

Calvente, A. M. (2007). "El concepto moderno de sustentabilidad", Universidad Abierta Interamericana. Recuperado el 01 de marzo de 2014 en: <http://www.sustentabilidad.uai.edu.ar/pdf/sde/uais-sds-100-002%20-%20sustentabilidad.pdf>

Da Rosa Silva, F. y João, R. (2012). Environmental Disclosure Evaluation Hotels (EDEH). Una propuesta de indicadores y un informe de sustentabilidad basada en el Global Reporting Initiative para empresas hoteleras. Estudios y Perspectivas en Turismo, vol. 21, núm. 1, pp. 68-87, Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos, Argentina.

Editorial Vértice (2008). Gestión de Hoteles, Editorial Vértice, España.

Elizalde A. (2003). Desde el desarrollo sustentable hacia sociedades sustentables, Polis, Revista de la Universidad Bolivariana, vol. 1, núm. 4, Universidad Bolivariana, Chile.

Fernandes, R. y Machado, L. F. (2013). Prácticas ambientales y desempeño organizacional en la hotelería. Un estudio de sus relaciones en la ciudad de Porto Alegre, Brasil. Estudios y Perspectivas en Turismo, vol. 22, núm. 2, pp. 294-313. Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos, Buenos Aires, Argentina.

Krajnc D. y Glavic P. (2003). Indicators of sustainable production. Clean Techn Environ Policy 5. pp 279–288.

Lima, S.; García, C. S.; Gómez, D. y Eusébio, C. (2012). El Turismo como una estrategia para el mundo en desarrollo: el Programa UNWTO. Volunteers, PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, vol. 10, núm. 3, pp. 303-314, Universidad de La Laguna, El Sauzal (Tenerife), España

Organización Mundial de Turismo (2008). Entender el turismo: Glosario básico. Recuperado el 28 de febrero de 2014, en: <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>

Organización Mundial de Turismo (2014). Comunicado de prensa. Recuperado el 28 de febrero de 2014, en: <http://media.unwto.org/es/press-release/2014-01-20/el-turismo-internacional-supera-las-expectativas-con-52-millones-llegadas-a>

Sales Melo, F. V.; De Azevedo Barbosa, M.; Alencar de Fariás, S.; Da Silva Melo, S. R.; Oliveira Damascena, E. (2012). ¿Prefieren los turistas hospedarse en hoteles cuyos restaurantes adoptan prácticas de sustentabilidad? Estudios y Perspectivas en Turismo, vol. 21, núm. 5, pp. 1159-1173. Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos, Buenos Aires, Argentina.

Secretaría de Economía (2014). "Desarrollo sustentable y el crecimiento económico en México". Recuperado el 01 de marzo de 2014 en: <http://www.promexico.gob.mx/desarrollo-sustentable/>

Secretaría de Economía (2013). El turismo sustentable en México está presente en Green Solutions. Recuperado el 28 de febrero de 2014, en: <http://www.promexico.gob.mx/desarrollo-sustentable/el-turismo-sustentable-en-mexico-esta-presente-en-green-solutions.html>

Secretaría de Turismo (2011). Sistema de Clasificación Mexicano: Análisis de mejores prácticas y generación de una metodología para la clasificación hotelera en México. Recuperado el 28 de febrero de 2014, en: [http://cestur.sectur.gob.mx/pdf/estudioseinvestigacion/estudiosfondosectorial/analisis-mejorespracticas/2012\\_FSIDITT\\_ClasificacionHotelera\\_FactorDelta\\_VersionCorta.pdf](http://cestur.sectur.gob.mx/pdf/estudioseinvestigacion/estudiosfondosectorial/analisis-mejorespracticas/2012_FSIDITT_ClasificacionHotelera_FactorDelta_VersionCorta.pdf)

Secretaría de Turismo (2012). Quinto Informe de Labores. Recuperado el 28 de febrero de 2014, en: [http://www.sectur.gob.mx/work/models/sectur/Resource/1410/1/images/Quinto\\_Informe\\_Labores\\_SECTUR.pdf](http://www.sectur.gob.mx/work/models/sectur/Resource/1410/1/images/Quinto_Informe_Labores_SECTUR.pdf)

Tomazzoni, E. L. y Zanette, F. C. (2013). Procedimiento operativo estandarizado para la regeduría de pisos y la gestión ambiental sustentable en hotelería. Estudios y Perspectivas en Turismo, vol. 22, núm. 3, pp. 391-409. Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos, Buenos Aires, Argentina.

Vargas, E. E.; Zizumbo, L.; Viesca, F. C. y Serrano, R. (2011). Gestión Ambiental en el sector turístico mexicano. Efectos de la regulación en el desempeño hotelero. Cuadernos de Administración, 24 (42): 183-204, Bogotá, Colombia.

Velázquez, L. E. (2013). Sustentabilidad en el sector hotelero, uso eficiente de los recursos agua y energía eléctrica. Caso: Hotel San Ángel. 4th International Workshop, Advances in Cleaner Production, Sao Paulo, Brasil.