

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT.
UNIDAD ACADÉMICA DE TURISMO.
**MAESTRÍA EN CIENCIAS PARA EL DESARROLLO,
SUSTENTABILIDAD Y TURISMO.**



**“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN TURÍSTICA AMBIENTAL DE HOTELES TODO
INCLUIDO”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRA EN CIENCIAS PARA EL
DESARROLLO, SUSTENTABILIDAD Y TURISMO.**

PRESENTA:

LIC. CYNTHIA LORA ROSALES

DIRECTORA DE TESIS:

DRA. CLAUDIA ESTELA SALDAÑA DURÁN

CO-DIRECTORA:

DRA. SARAH RUTH MESSINA FERNÁNDEZ

TEPIC, NAYARIT JUNIO 2020.

**“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN
TURÍSTICA AMBIENTAL DE
HOTELES TODO INCLUIDO”**

DEDICATORIA.

A los primeros e inigualables maestros en mi vida: mi familia. A mi madre que me enseñó a perseverar, a ser fuerte y a recorrer cualquier camino siempre con la frente en alto. A mi padre que me dejó su guía, una que consulto con él cada día en nuestro propio plano. A mis hermanos que me llenan de ánimo y fe, con ellos aprendí el significado de la amistad y el amor.

AGRADECIMIENTOS.

Al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) por darme la oportunidad de tomar el camino de la investigación y lograr este grado académico.

Agradezco a la Universidad Autónoma de Nayarit, por abrirme las puertas de su seno científico y haber sido privilegiada con las enseñanzas de tan distinguidos formadores de la ciencia.

Agradezco a mi directora y co-directora de tesis: Dra. Claudia Estela Saldaña Durán y Dra. Sarah Ruth Messina Fernández, por el tiempo de calidad que brindaron en cada una de nuestras reuniones, sus conocimientos y paciencia, y particularmente, el empoderamiento que me transmitieron desde el principio y su confianza depositada en mí para el alcance de este logro.

A todos mis maestros de asignatura, por su tiempo, dedicación y sugerencias valiosas, en especial a: Dr. Oyolsi Nájera, Dr. Víctor Luja, Dr. Iván Ordoñez de la Universidad de San Buenaventura en Cali, Colombia, Dra. Rosa María Chávez del Centro Universitario de la Costa en Puerto Vallarta, Jalisco.

A los investigadores que dedican su tiempo a jóvenes como yo, en programas como veranos científicos, en especial al Dr. Guillermo Campos (D. E. P.) y al Doctorante Gamaliel Toxqui. Sin la existencia de ese tipo de programas, mi gusto por la ciencia no hubiese sido el mismo.

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
JUSTIFICACIÓN.....	5
OBJETIVO GENERAL.....	8
Objetivos Específicos.....	8
HIPÓTESIS.....	8
I. MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL.....	9
1. 1 Gestión turística desde el sector hotelero.....	9
1. 1. 1 La gestión turística desde el paradigma ambiental.....	9
1. 1. 2. Del turismo hacia el turismo sustentable.....	14
1. 1. 3. Prácticas ecológicas en el sector turismo: <i>políticas ambientales, agua, energía eléctrica y residuos sólidos</i>	21
1. 2 El hotel todo incluido.....	24
1. 2. 1. La dimensión ambiental del modelo de hoteles todo incluido.....	24
1. 2. 2. Esfuerzos por un turismo sustentable en México.....	28
1. 3 Indicadores de gestión ambiental en el sector hotelero.....	29
1. 3. 1. La gestión ambiental.....	29
1. 3. 2. Evaluación de la gestión ambiental a través de indicadores.....	35
1. 4 Política aplicada a la gestión turística.....	36
1. 4. 1 Marco político para la gestión turística en México.....	36
1. 4. 2. Normatividad aplicable en agua, energía eléctrica y residuos sólidos en el sector hotelero.....	39
II. METODOLOGÍA.....	50
2. 1 Zona de estudio.....	50
2. 2 Tipo de investigación.....	54
2. 3 Variables de la investigación.....	55
2. 3. 1. Cualitativas.....	56
2. 3. 2. Cuantitativas.....	56
2. 4 Diseño Metodológico.....	57

III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.	63
3. 1 Descripción de los hoteles todo incluido a través de las dimensiones económico, ambiental y social.....	63
3. 2 Evaluación de la gestión ambiental de HTI.	65
3. 2. 1 Gestión de políticas ambientales en HTI.	70
3. 2. 2 Gestión del agua en HTI.	71
3. 2. 3 Gestión de la energía eléctrica en HTI.....	72
3. 2. 4 Gestión de los residuos sólidos en HTI.....	73
3. 2. 5 Indicadores relevantes en la evaluación de la gestión ambiental de los HTI.	74
3. 3 Análisis comparativo entre los centros turísticos.....	77
IV. CONCLUSIONES.....	81
V. REFLEXIONES FINALES.....	82
BIBLIOGRAFÍA.....	85
ANEXOS.....	97

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1</i> Elaboración propia basado en el modelo sistémico propuesto por Santana (1997).	14
<i>Figura 2</i> Necesidades de recualificación del modelo turístico fordista. Fuente: (Avila Bercial y Barrado Timón, 2005).	16
<i>Figura 3</i> Elaboración propia basado en el Sistema de Clasificación Hotelera en México, 2011.....	25
<i>Figura 4</i> Ubicación geográfica de los centros turísticos de Mazatlán, Nuevo Vallarta y Puerto Vallarta.	50
<i>Figura 5.</i> Porcentajes de ocupación por centro turístico 2014-2018, (Datatur, 2018).....	53
<i>Figura 6.</i> Distribución de la estadía turista-noche en los centros turísticos de Mazatlán, Nuevo Vallarta y Puerto Vallarta, (Datatur, 2018).	54
<i>Figura 7.</i> Proceso metodológico de la investigación basado en De León, C. G. D. & De la Garza, (2014).	55
<i>Figura 8.</i> Modelo metodológico de la investigación.	58

<i>Figura 9</i> Descripción de la gestión turística ambiental de HTI, basado en (Santana Talavera, 1997).	65
<i>Figura 10.</i> Evaluación de la gestión ambiental de los hoteles todo incluido en Mazatlán, Nuevo Vallarta y Puerto Vallarta.	67
<i>Figura 11.</i> Diagrama de Pareto de los indicadores de la gestión ambiental más prioritarios para los HTI.....	75
<i>Figura 12.</i> Resultados por categoría de la gestión ambiental de HTI.	76
<i>Figura 13</i> Lista de control de gestión ambiental para Hoteles Todo Incluido....	97

ÍNDICE DE CUADROS Y TABLAS

Cuadro 1 <i>Proceso histórico de la política turística en México</i> (Castro-Álvarez, Fonseca-Morales, y López-Sánchez, 2015).	20
Cuadro 2. <i>Lineamientos ambientales de Bahía de Banderas, Nayarit</i>	43
Cuadro 3. <i>Política ambiental en Mazatlán</i>	45
Cuadro 4. <i>Política ambiental en Puerto Vallarta</i>	47
Cuadro 5. <i>Características socio-demográficas de los tres centros turísticos (INEGI, 2015)</i>	52
Cuadro 6. <i>Oferta hotelera de cuatro y cinco estrellas de cada municipio (Datatur, 2018.)</i>	52
Cuadro 7. <i>Variables de la investigación</i>	56
Cuadro 8. <i>Variables cualitativas del estudio de la gestión ambiental empresarial hotelera</i>	56
Cuadro 9. <i>Lista de control de gestión ambiental para hoteles todo incluido</i>	60
Cuadro 10. <i>Características de las muestras seleccionadas en los tres centros turísticos</i>	66
Cuadro 11. <i>Tipología para clasificar la gestión ambiental de HTI</i> (Azqueta y Sotelsek, 2007).	66
Tabla 12. <i>Tabla de la evaluación de los HTI respecto a cada indicador</i>	69
Tabla 14 Prueba Chi-cuadrado para la asociación entre las políticas ambientales y la GTA de los HTI en Mazatlán.	78
Tabla 16 Prueba Chi-cuadrado para la asociación entre las políticas ambientales y la GTA de los HTI en Nuevo Vallarta.	79
Tabla 18 Prueba Chi-cuadrado para la asociación entre las políticas ambientales y la GTA de los HTI en Puerto Vallarta.....	80

INTRODUCCIÓN

El turismo es un fenómeno social que se moviliza con respecto a las motivaciones psicológicas de los turistas, situación económica y hasta geográfica de los espacios donde se desarrolla este fenómeno. Por tal motivo, el turismo tiene un alcance multidisciplinar en el ámbito de la ciencia; pero también es flexible y tiene la capacidad de “adaptarse a los nuevos mecanismos de mercado y a los procesos de modernización impuestos por las nuevas tecnologías” que se demandan con el paso del tiempo (Sancho, 2004). En el caso del turismo de sol y playa, el cual es de los más reconocidos por su efecto multiplicador de la economía, e impulsor del desarrollo de las comunidades, genera un conflicto en la dinámica ecológica al involucrar actividades nocivas para la naturaleza en sus dimensiones bióticas y abióticas. De esta manera, en la mayoría de los casos se trata de destinos vulnerables a la presión humana -y resulta en impactos negativos para los elementos agua, aire y suelo (Piconell, 1993). Sin embargo, las áreas de oportunidad y las acciones que se pueden llevar a cabo para mitigar los daños son importantes de desarrollar si se toman en cuenta desde la gestión turística. Por lo tanto, a través del conjunto de actividades coordinadas estratégicamente para satisfacer los deseos sociales y culturales del turista, y por otro lado cubrir las necesidades económicas de la comunidad receptora; con ello, aprovechar y preservar los recursos naturales con los que se cuenta para mejorar la calidad de vida de la población.

Según el Barómetro de la Organización Mundial del Turismo (OMT) las llegadas de turistas internacionales registraron un aumento del 6% en el 2018 hasta alcanzar un total de 1400 millones, lo que identificó por encima del crecimiento del 3.7 % de la economía global. El continente americano estuvo por debajo del promedio mundial. Sin embargo, los destinos de Medio Oriente, África, Asia y el Pacífico y Europa fueron los que encabezaron el crecimiento en cuanto a llegadas de turistas internacionales en el 2018 (OMT, 2019). Esta cantidad de llegadas de turistas a nivel mundial, significan el aumento en la demanda de servicios turísticos, como el hospedaje. En México, según la Secretaría de

Turismo (SECTUR), en el año 2015 existían 20 038 establecimientos de hospedaje y para el 2017 aumentó casi un 10% a 21 967 establecimientos a nivel nacional (SECTUR, 2018). Estos aumentos dejan huella en las costas de nuestro país y se manifiestan como impactos ambientales que genera cada uno de estos turistas, ya que requieren de servicios de alojamiento en los destinos a los cuales llegan a pernoctar. No obstante, aunque el desplazamiento de turistas siga aumentando y la necesidad de establecimientos de hospedaje crezca, la gestión turística de los destinos requiere de involucrar al sector hotelero en el paradigma de la sustentabilidad. Y, sobre todo, ocuparse en los procesos de manejo del agua, la energía eléctrica y los residuos sólidos que se generan diariamente en estos espacios.

En ese sentido y bajo un enfoque mixto, esta investigación se realizó con el objeto de analizar la gestión turística ambiental de los Hoteles Todo Incluido (HTI) en los centros turísticos: Mazatlán, Sinaloa, Nuevo Vallarta, Nayarit y Puerto Vallarta, Jalisco.

Desde un abordaje explicativo se llevó a cabo una búsqueda de literatura científica y fuentes de información secundaria para conformar el marco teórico, seguido de la aplicación de una lista de control a HTI de categorías 4 y 5 estrellas, seleccionados de la lista de establecimientos de hospedaje con servicios integrados del Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE). La lista de control que se aplicó se enfocó en acciones para el control de políticas ambientales, el consumo de agua, energía eléctrica y la generación de residuos sólidos como parte de su gestión ambiental en los HTI.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

La gestión integral de los recursos naturales en cualquier tipo de organización es fundamental, ya que esto puede ser conveniente o desfavorable en caso de no corresponder de manera responsable ante los mismos. Hoy en día, las preocupaciones por el cuidado del medio ambiente se incrementan en los tres

sectores económicos; tal es el caso del sector terciario, haciendo énfasis en los servicios de hospedaje (perteneciente a la actividad económica del turismo). En algunos países como Canadá, Estados Unidos, Nueva Zelanda, Italia, entre otros; los servicios de hospedaje utilizan el término *green* como distintivo de ser ecológicamente responsables e implementar mejores prácticas ambientales al hacer uso de tecnologías de ahorro. Esto resulta muy eficiente en cuestiones económicas y operacionales ya que se han visto beneficiados en poco tiempo (Alonso-Almeida, Fernández Robin, Celemín Pedroche, y Astorga, 2017). No obstante, este término también ha sido utilizado como estrategia mercadológica para que los clientes que se consideran a sí mismos como *green consumers*¹ se sientan identificados y atraídos al consumo de servicios de hospedaje con la misma tendencia (Robinot y Giannelloni, 2010).

Actualmente los destinos de sol y playa son de los preferidos por el turismo de masas; siendo los hoteles que cuentan con la modalidad Todo Incluido (TI) o *All-inclusive* (AI) de los más demandados. Esta modalidad se dio como resultado de la falta de diversificación en la oferta de los establecimientos dedicados al hospedaje. Además, de la acumulación de riqueza que genera la concentración de una variedad de servicios en un solo espacio y a un solo precio que engloba los costos de operación y, donde se obtiene un beneficio económico mayor. No obstante, sus operaciones tienen un alto costo ecológico, llámese despilfarro de agua, alto consumo eléctrico, grandes cantidades de basura diaria, entre otras situaciones que provocan la contaminación de determinado espacio. Asimismo, no son inspeccionados o evaluados de manera interna ni mucho menos por parte de un externo, para verificar que se le dé una debida gestión a los procesos que conllevan el manejo de estos recursos.

En el caso de México, existen estudios que proponen diferentes estrategias para el uso eficiente de los recursos en el sector hotelero como la energía eléctrica, el agua y el adecuado manejo de los residuos sólidos (León Huamán

¹ Desde la década de los noventa se les denomina *green consumers* a las personas de ideologías y comportamientos ambientalistas, que además prefieren adquirir productos ecológicamente amigables por encima de cualquier otro (Roberts, 1996).

& Carballo-Penela, 2014; Ortiz-Solórzano, 2017; Santamarta, 2000). Esto debido a los altos niveles que generan diariamente y que, a su vez, son factores que contaminan de diferentes maneras al medio ambiente: agua, aire y suelo. De acuerdo con un estudio realizado por el Instituto de Ingeniería de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) por encargo del Centro Mario Molina, se determinó que hospitales y hoteles son los edificios con mayor consumo de energía por unidad de área (Centro Mario Molina., 2012), por lo que se requiere redoblar las prácticas ecológicas en el afán de conseguir hoteles más sustentables.

Marlene Ehrenberg Enríquez, directora del Programa ConservAgua del Colegio Mexicano de Ecoturismo, determina que mientras una persona en la Ciudad de México consume en promedio 200 litros de agua al día, en el sector hotelero se consumen 1 000 litros (Gómez González & Tejeida Padilla, 2008). Estimación que fue aplicada al contexto de ciudad y que podría resultar más alarmante en un contexto de sol y playa por las condiciones climatológicas que le competen.

En el año 2015 el Banco Iberoamericano de Desarrollo establece la situación de los residuos sólidos a nivel Latino América y el Caribe, encontrando que en México la generación de residuos sólidos por persona al día es de 0.94 kg, a los cuales el 65.6 % se le da una disposición final adecuada (Grau, Terraza, Rodríguez, Rihm, & Sturzenegger, 2015) (Banco Interamericano de Desarrollo, 2015).

Es importante resaltar que los estudios antes mencionados permiten reflexionar sobre las prácticas que se están teniendo dentro y fuera del sistema turístico. Sin embargo, las mediciones del problema de la contaminación ya están rebasadas por la realidad que se vive día a día (Canteiro, Córdova-Tapia, & Brazeiro, 2018). Para el caso de grandes establecimientos como los HTI existen formas de direccionar los impactos ocasionados en procesos de gestión de los recursos que permitan mitigar los daños a través de evaluaciones continuas y apego a las normas establecidas. A partir de lo mencionado es que se establecen las siguientes preguntas de investigación:

1. ¿Cómo se lleva a cabo la gestión de los recursos agua, energía eléctrica y residuos sólidos, en los Hoteles Todo Incluido de los centros turísticos: Mazatlán, Sinaloa; Nuevo Vallarta, Nayarit y Puerto Vallarta, Jalisco?
2. ¿Qué relación existe entre la gestión ambiental de los Hoteles Todo Incluido en los centros turísticos de Mazatlán, Sinaloa, Nuevo Vallarta, Nayarit y Puerto Vallarta, Jalisco?
3. ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión ambiental de los HTI con las leyes y normas regulatorias vigentes?

JUSTIFICACIÓN

La gestión turística es un tema amplio a desarrollar en términos generales de economía, sociedad, conservación y protección al ambiente. No obstante, debido a que los temas referidos al medio ambiente son prioritarios para las organizaciones internacionales, se ha generado un gran debate político alrededor del mundo haciendo énfasis en el tema del turismo sustentable, así como la infraestructura del sector hotelero.

La sustentabilidad determina la disposición y la gestión más eficiente de los recursos, a través de un flujo regular de las inversiones públicas y privadas. Por lo tanto, toda empresa turística, por el hecho de disponer de los recursos naturales para su beneficio económico, debe hacer que la planificación de productos turísticos se conduzca por los ejes de la sustentabilidad; como lo menciona Sachs (2012) optimizando los recursos e integrando a los grupos públicos y privados en el mismo cometido.

De acuerdo con Rosa y Silva (2017) se destaca que “la sostenibilidad ambiental, puede observarse tanto en la organización como en el contexto político y económico. La academia explora varios temas relacionados con el medio ambiente y sociedad en el contexto del hotel, para observar aspectos económicos, impactos sociales y ambientales de las actividades, así como para obtener ayuda con el tema de interés mundial: medio ambiente”, también mencionan la recurrencia de temas ligados a la sustentabilidad, la gestión

ambiental, puntualizando la evaluación del desempeño, la eficiencia, las certificaciones, la responsabilidad ambiental, entre otros.

Por lo tanto, la evaluación de los destinos turísticos en México basados en el aprovechamiento de los recursos naturales como insumo principal, para el desarrollo de servicios turísticos, es primordial para poner en práctica acciones del desarrollo sustentable; destacando a los hoteles como uno de los sectores de la actividad turística más impactantes en el medio ambiente.

Es importante reconocer el auge que ha tenido la dinámica turística en la integración de mejores prácticas en los ecosistemas en México y en el resto de los países latinoamericanos. De acuerdo con Chávez Dagostino, Andrade Romo, y Espinoza Sánchez (2013) la producción de material científico, los temas sobresalientes se refiere al turismo y su relación con el medio ambiente son “el desarrollo de modelos de gestión turística con diferentes enfoques: desarrollo municipal y comunitario, autogestión basada en la comunidad, modelos de desarrollo y de análisis”, los cuales a su vez desarrollan metodologías donde se habla de “indicadores y su uso en las actividades y destinos turísticos para explicar la necesidad de medir o valorar el avance en materia de desarrollo sustentable, respecto a variables ambientales, socioculturales y económicas”. De aquí la importancia del tema de la gestión turística como uno de los esfuerzos en el campo de las ciencias sociales, la industria turística y niveles jerárquicos nacionales e internacionales. Ya que éste da a conocer las acciones que se tienen que tomar para mitigar impactos ambientales e incluso, reconocer lo que ya se ha hecho y en qué medida ha contribuido a mejorar el medio ambiente desde la industria turística.

Por su parte el sector hotelero, el cual es conocido como un desarrollo inmobiliario que presta servicios de alojamiento a los turistas de forma masiva, es considerada una actividad con altos niveles de consumo de agua, energía eléctrica y generador de residuos sólidos, lo que se interpreta como contaminante y altamente impactante de los recursos naturales (Gabarda-Mallorquí, Garcia, y Ribas, 2017; Puig et al., 2017; Zorpas, Voukkali, y Loizia,

2015) . Sin embargo, algunos estudios mencionan los beneficios que éste sector tiene para controlar y dar un mejor manejo a los recursos naturales con el objetivo de mitigar los daños que se generan con el paso del tiempo (Bagur-Femenías, Martí, y Rocafort, 2015). Por tales motivos, es importante la evaluación ambiental en los hoteles de modalidad TI, considerando a estos establecimientos como un actor importante dentro de la actividad turística del país, pero al mismo tiempo un factor impactante en el medio ambiente y en particular en los recursos naturales de los destinos turísticos de sol y playa de México.

OBJETIVO GENERAL.

Analizar la gestión turística ambiental del hotel todo incluido a través de los indicadores: política ambiental, agua, energía eléctrica y residuos sólidos en los centros turísticos de Mazatlán, Sinaloa, Nuevo Vallarta, Nayarit y Puerto Vallarta, Jalisco.

Objetivos Específicos.

- Describir a los HTI a través de la dimensión económica, ambiental y social.
- Evaluar la gestión ambiental: la gestión del agua, la gestión de la energía eléctrica y la gestión de residuos sólidos del hotel todo incluido.
- Realizar un análisis comparativo de resultados del cumplimiento de las normas ambientales vigentes, entre los hoteles todo incluido de los centros turísticos de Mazatlán, Sinaloa, Nuevo Vallarta, Nayarit y Puerto Vallarta, Jalisco.

HIPÓTESIS.

Hipótesis Cualitativa:

Al evaluar la gestión de políticas ambientales, la gestión del agua, la gestión de la energía eléctrica y la gestión de la generación de residuos sólidos de los hoteles todo incluido, de los centros turísticos: Mazatlán, Sinaloa, Nuevo Vallarta, Nayarit y Puerto Vallarta, Jalisco; se determina que existirá una buena, mala o regular gestión turística ambiental.

Hipótesis Cuantitativa:

El análisis comparativo de la gestión turística ambiental entre los hoteles todo incluido de los centros turísticos de Mazatlán, Sinaloa, Nuevo Vallarta, Nayarit y Puerto Vallarta, Jalisco determina que existirá una relación significativa del $\alpha = 0.05$ al cumplimiento de las normas ambientales vigentes.

I. MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL.

1. 1 Gestión turística desde el sector hotelero.

Algunos autores acuerdan que el turismo debe ser estudiado desde una visión holística que integre distintas áreas del conocimiento, distintos enfoques y abordajes teóricos, que enriquezcan la explicación de las variables que se presentan a partir de este fenómeno que impacta en lo social, en lo económico y en lo ambiental (Bertoncello, 2002; Leme, 2009).

No obstante, la intención de este marco teórico se basa en la sustentabilidad fuerte² y el análisis de la gestión turística el cual se aborda desde el contexto sistémico del sector hotelero y su relación con el medio ambiente del cual se provee; haciendo énfasis en el manejo de los recursos del agua, la energía eléctrica y los residuos sólidos generados.

Así mismo, se explica la importancia del empleo de indicadores ambientales para la evaluación y el mejoramiento de los procesos operacionales en el sector hotelero como un método que permita la retroalimentación de información en el sistema turístico y un manejo de los recursos naturales.

1. 1. 1 La gestión turística desde el paradigma ambiental.

El término gestión se emplea para conocer la ejecución de un proceso, en cualquiera de sus etapas y diferentes áreas del conocimiento. Es utilizado comúnmente en el campo de las ciencias económico-administrativas al referirse a un conjunto de circunstancias previamente planificadas y organizadas que de manera sistematizada generan resultados o se logran metas establecidas. El concepto de gestión turística, por lo tanto, tiene su origen en los principios de la administración, la teoría de sistemas, la planificación y el desarrollo turístico, sin olvidar los principios de la sustentabilidad. Se ha convertido en un elemento crucial en el cambio de la racionalidad económica del turismo hacia una

²Apela al principio precautorio, a la planeación proactiva y al monitoreo sistemático del ambiente (capital natural), por lo que se basa en los aspectos ambientales (Chávez Dagostino et al., 2013).

racionalidad económico-ambiental donde se tome en cuenta el espacio y sus elementos ambientales y de mercado (Osorio Garcia, 2006).

En la administración clásica, Fayol (1916) presenta distintos elementos que conllevan la ejecución de un trabajo para conseguir la máxima eficiencia; los cuales se enfocan en la estructura de la organización como un sistema cerrado³, distinto a la actualidad, puesto que lo anterior ya no es aceptado - debido al sentido mecanicista que se le adjudica y a la exclusión de los fenómenos presentes. Por lo tanto, se debe tener un alto grado de flexibilidad y tomar en cuenta qué aspectos se están considerando en los procesos de toma de decisión en el contexto global considerando la innovación tecnológica, de productos y de servicios, los arreglos estructurales que promuevan una mayor autonomía de trabajo, la descentralización de responsabilidades y una alta profesionalización de los empleados; esto como parte fundamental de una era de adaptación a los diferentes tipos de cambios que se dan a nivel mundial y regional (Barba Álvarez, 2000).

De forma similar a la administración, la gestión turística está condicionada a adaptarse a los cambios y tendencias que marque el contexto de un sistema global (Jiménez Herrero, 1999), a fin de que el proceso de aprovechamiento de los recursos ambientales disponibles sea eficiente.

Uno de los cambios más evidentes y preocupantes del siglo XX y lo que lleva el XXI, es el cambio climático. A partir de las manifestaciones climatológicas que han ocurrido, se habla de acciones de adaptación a los fenómenos ambientales, puesto que se presentan de forma general en el planeta y resulta un tema grave para los sectores de la agricultura y el turismo principalmente (Olcina Cantos y Vera-Rebollo, 2016). Por lo que se deben reestructurar cuestiones

³ Sistemas cerrados: No presentan intercambios con el medio ambiente que los circunda, pues son herméticos a cualquier influencia ambiental. Siendo así, no reciben influencia del ambiente ni influyen en él. No reciben ningún recurso externo y nada producen que sea enviado hacia afuera. En rigor, no existen sistemas cerrados en la acepción exacta del término. La denominación sistemas cerrados se da a los sistemas cuya conducta es determinística y programada y que operan con pequeño y conocido intercambio de materia y energía con el medio ambiente.

organizacionales desde la planta turística⁴ de los destinos para poder enfrentar las adversidades que el cambio climático conlleve, siendo éste un problema trascendental en el desarrollo de la gestión turística de un sitio determinado.

En algunos países se había manejado el concepto de gestión turística con el objetivo de englobar todas las directrices que involucra el desarrollo de un destino turístico exitoso. En países europeos como España, se establecieron lineamientos a partir de los cuales se planifica la gestión financiera del destino, la gestión de la calidad de sus productos turísticos, la gestión de los recursos humanos, la gestión del conocimiento del destino y la construcción de indicadores turísticos; la gestión ambiental y sus indicadores ambientales, entre otros aspectos no menos importantes. De modo que, para concretar los objetivos de todo este proceso se requeriría de la cooperación de todos los roles de la sociedad y de la sinergia de los servidores públicos y privados para obtener mejores resultados (Oyarzún y Szmulewicz, 1999).

En el caso de América Latina, países como Perú, Argentina, Chile, Ecuador, Colombia y México siguieron patrones similares en cuanto a gestión turística con la elaboración de manuales para los municipios que tuvieran potencial turístico con la finalidad de impulsar el desarrollo local a partir del turismo como actividad económica. No obstante, mencionan César Dachary y Arnaiz Burne (2004) -el escenario para países emergentes que se encuentran en medio de los paradigmas de la globalización y la sustentabilidad como “una contradicción que parte de la realidad que se vive entre riqueza y pobreza, modernidad y sociedades tradicionales; todas siendo parte de un todo, el desarrollo desigual que articula las economías desarrolladas con las emergentes y las atrasadas a fin de reproducir este modelo de asimetrías” . Así mismo, la gestión del turismo cumple con estas contradicciones; y si bien no es el objeto de este estudio, el desarrollo turístico de algunos destinos impacta de forma “asimétrica”, como lo mencionan los autores, en el desarrollo económico de determinada sociedad afectando su calidad de vida.

⁴ Combinación de instalaciones, bienes y servicios turísticos como: transporte, alojamiento y restaurantes.

Sin embargo, no se pueden dejar de lado los esfuerzos por hacer la gestión turística en países emergentes, ya que incluso, algunos autores, consideran que se puede ejercer una gestión sustentable dependiendo las condiciones del sitio (Lorenzo Linares y Morales Garrido, 2014).

En efecto, la visión del desarrollo a partir de la gestión turística es un área de oportunidad que puede beneficiar o perjudicar a determinado sitio o grupos sociales. Sin embargo, mucho recae en la planificación del espacio turístico, el control de las actividades, la coordinación con las partes involucradas y la evaluación que se establezca para el logro de objetivos (Cerro, 1991). Si de forma organizada, se planean diversas actividades con el objetivo de satisfacer al turista dentro de un espacio determinado del sistema turístico⁵, esto puede ser aprovechado económicamente y en favor de la protección del medio ambiente, sin embargo, el aprovechamiento de los elementos que conforman este sistema, dependerá de las propuestas y ejecución de acciones por parte de los involucrados (Bohdanowicz, 2006).

Ahora bien, desde su origen administrativo; la gestión turística plantea el estudio de la producción de bienes y servicios donde se involucran teorías de la eficiencia, la racionalidad, la organización del trabajo, la productividad y la ganancia (Keller, 2012), consciente del espacio en el que se desarrolla e involucraría a las empresas turísticas, sociedades civiles, autoridades gubernamentales y a la sociedad en general.

Desde la perspectiva de algunos teóricos administrativos generales⁶ como Henri Fayol y Max Weber, los cuales aportaron fundamentos importantes de la administración contemporánea, el proceso administrativo aún sigue siendo la base para llevar a cabo y concretar acciones dentro de las organizaciones por parte de sus colaboradores (Chiavenato, 2001). En el caso de las empresas

⁵ Se considera Sistema Turístico a los elementos que convergen y cumplen una función específica en un espacio turístico, el cual es la consecuencia de la presencia y distribución territorial de atractivos turísticos de cualquier sitio (Boullón, 2006).

⁶ Los Teóricos administrativos generales eran escritores que desarrollaban teorías generales de lo que los administradores pueden hacer y qué constituye una buena práctica.

turísticas, se asume un rol organizacional destinado a la satisfacción del cliente, por lo que sus colaboradores son la parte motriz de la gestión turística.

Es importante mencionar que dentro de toda organización existen tres aspectos en común los cuales definen su razón de ser: La primera es que a pesar de que todas las organizaciones tienen un objetivo distinto, éste se expresa tradicionalmente en términos de una o más metas en específico. La segunda, que es una sociedad confirmada por trabajadores. Y la tercera, es que desarrollan una estructura sistemática que define y limita el comportamiento de sus miembros. Además, está comprometida a minimizar los costos de los recursos en cualquiera que sea el giro, así mismo, se debe cumplir con dos características esenciales para el logro satisfactorio de los objetivos de una organización, es decir, de forma eficiente y eficaz (Hernández-Palma, 2011).

Lo anterior, aplicado a las organizaciones que se dedican a la comercialización de servicios, como lo es el sector turismo (agencias de viajes, centros recreativos, parques temáticos, etcétera) y el sector hotelero (establecimientos dedicados al alojamiento temporal) desde una visión económico-administrativa del sistema turístico y con un discurso apegado a lo ambiental lo cual puede traducirse desde distintos modelos.

En el modelo de Santana (1997)⁷ (ver figura 1), destaca los impactos del turismo en las esferas económica, física (medio ambiente) y sociocultural (sociedad). El autor describe el sistema turístico como un generador y potencializador de productos atractivos (oferta turística) para el turista (demanda) los cuales, a su vez, tendrán un efecto (positivo o negativo) en el espacio turístico donde se desarrolle. Además de traer consigo consecuencias que se deberán atender y que posiblemente sean externas a la sinergia turística.

⁷ Santana toma como fuente a Mathieson y Wall (1982) en su libro *Tourism: Economic, Physical and Social Impacts*, Longman, London.

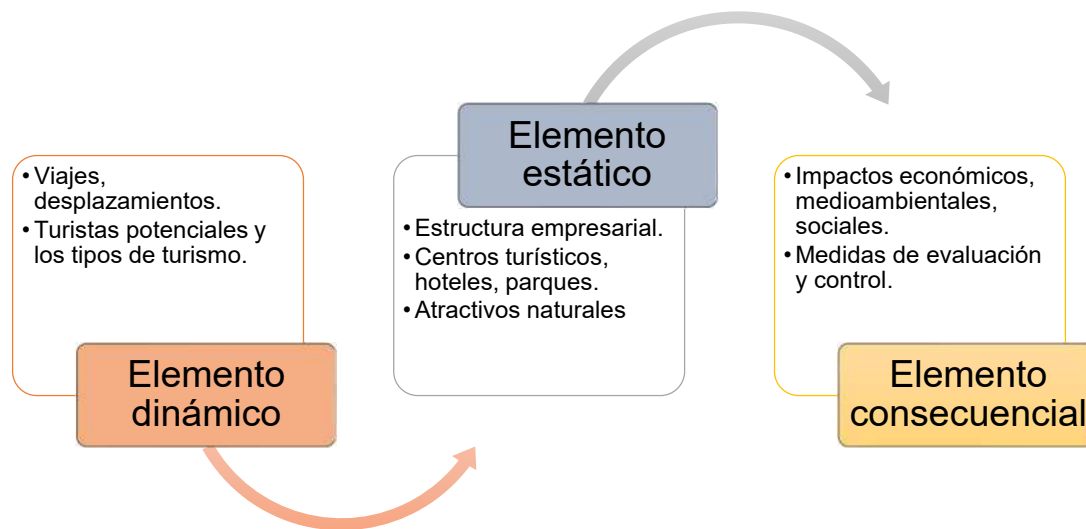


Figura 1 Elaboración propia basado en el modelo sistémico propuesto por Santana (1997).

En este modelo se enfoca la atención en el sistema turístico como un todo; partiendo de un elemento dinámico, es decir, cambiante y en constante movimiento; tomando como actores principales a los turistas, los desplazamientos que generan, las preferencias, los diferentes tipos de turismo que se han desarrollado a partir de las tendencias globales y, por lo tanto, también de las potencialidades que tiene la diversidad de oferta. Se establece también el elemento estático, el cual provee al turista de alojamiento, entretenimiento y recreación; es decir, el equipamiento y las instalaciones del sistema, los cuales según Boullón (1985) son conformados por hoteles, restaurantes, bares, agencias de viaje, teatros, museos, galerías, entre otros. Consecuencialmente, vienen los diferentes tipos de impactos que este dinamismo y esparcimiento temporal genera; así mismo la necesidad de determinar medidas de orden que permitan el flujo del sistema.

1. 1. 2. Del turismo hacia el turismo sustentable.

Históricamente, el turismo se conoce como aquellos desplazamientos que implican una mentalidad colectiva y de consumo. Desde el tiempo de las cruzadas que se conformó el primer gremio de posaderos fue que se los

servicios de hospedaje se establecieron como actividad económica rentable. Después, en el siglo XIX, el turismo comienza a tomar forma a partir de las estructuras urbanas de la Europa industrializada del noroeste y costa oriental estadounidense, aparece la primera agencia de viajes de Thomas Cook & Son y la *Pullman Company* con su primer hotel sobre ruedas llamado *President*, siguiendo con el inicio de la hotelería moderna donde Cesar Ritz funda el Gran Hotel Nacional de Lucerna. A partir de esto las actividades adicionales al desplazamiento de las personas de forma masiva se empiezan a diversificar hasta hacerse parte de la experiencia del viaje reflejándose en restaurantes, excursiones o paseos planificados, en el transporte y, por supuesto, en los servicios de hospedaje (Santana Talavera, 1997). A mediados del siglo XX, la cadena Hilton es la primera en establecerse con el concepto de costa a costa, sirviendo de detonante para la construcción de más hoteles de su tipo y dando paso al turismo de masas en los años cincuenta (Guerrero & Ramos, 2014).

El turismo se ha descrito de muchas maneras en el campo académico debido a todas las disciplinas que involucra su desarrollo (Pakman, 2014). Desde las ciencias económico-administrativas representa una actividad económica muy importante gracias a su participación y crecimiento constante en el PIB a nivel mundial (Franco Aliaga y García Guillén, 1999), pero trae consigo un desglose de servicios que requiere el turista para satisfacer sus deseos y necesidades, a pesar de que éstas se abordan regularmente desde la visión mercadológica de la gestión turística; también les compete múltiples compromisos con la comunidad receptora y no solo los intereses de los inversionistas (García, R. H., y Galcerán, 2015).

No obstante, los servicios pueden estar relacionados con la construcción de infraestructura en general, el transporte en todas sus modalidades, equipamiento, facilidades turísticas como restaurantes, campos de golf, tiendas, hoteles y representar una amenaza para el medio natural (Ghulamrabbany, Afrin, Rahman, Islam, y Hoque, 2013).

La tendencia que define al turismo desde inicios del siglo XXI se conforma de la creación de productos turísticos para cubrir las necesidades de consumo del mercado. Visto desde un modelo fordista (figura 2); se busca la diversidad y calidad en la oferta de un producto turístico, los cuales estén regidos bajo las normas establecidas a nivel internacional. Se ejerce con la orientación de cubrir nuevos mercados, a la par de sus intereses, e incrementar el número de consumidores, sin dejar de atender sus necesidades. Además, satisfacer su deseo por contribuir con causas ambientales y querer recibir algo en recompensa (Avila Bercial y Barrado Timón, 2005).

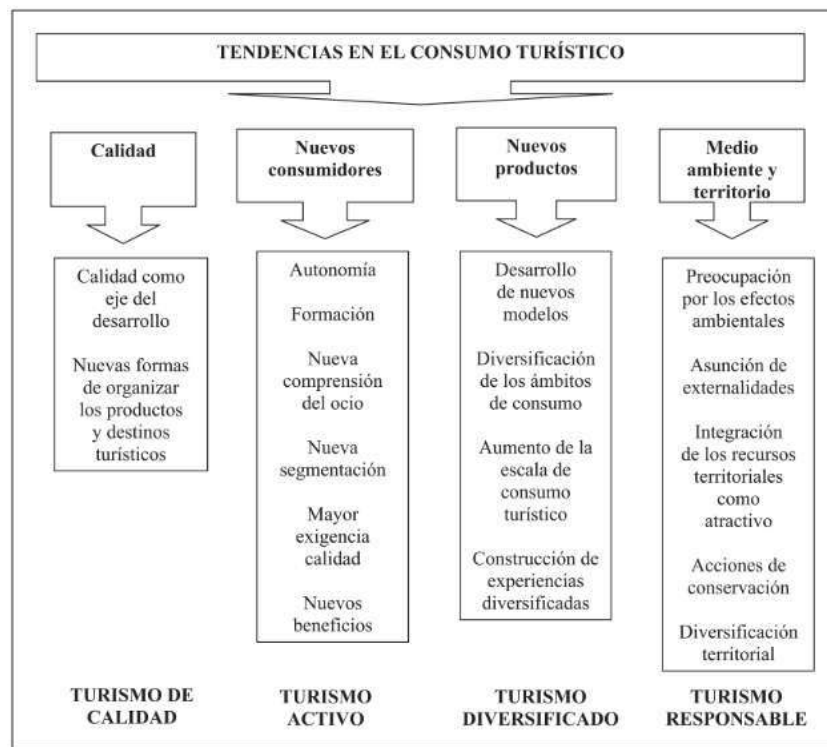


Figura 2 Necesidades de recualificación del modelo turístico fordista. Fuente: (Avila Bercial y Barrado Timón, 2005).

Una de las cuestiones más importantes en la actualidad, es que los recursos naturales sean lo menos impactados posible, de aquí que el sector hotelero empieza a tomar medidas de mitigación de impactos ambientales; por lo que se desarrollaron distintivos ecológicos, certificaciones, programas de concientización y educación ambiental; ya sea por parte de los gobiernos como

a través de instituciones privadas que se dedican a verificar el seguimiento de controles ambientales de acuerdo al tipo de establecimientos a los que van dirigidos (Monsalve Castro, y Hernández Rueda, 2015; Robles, Gómez, y Robles, 2012).

El aspecto ambiental es uno de los más importantes para la sustentabilidad fuerte, debido a que el sistema ecológico es el factor determinante de la prosperidad de los demás sistemas (económico y social) (Pérez Ricón & Rojas, 2010); por lo que los recursos naturales son el instrumento que permite el bienestar a la sociedad. La dinámica turística con frecuencia se involucra con los efectos negativos que se dan en el medio ambiente, en diferentes formas como por ejemplo: en la pérdida de biodiversidad de flora y fauna, uso inadecuado del suelo y deterioro de la calidad ambiental del hábitat humano, los cuales se relacionan directamente con la contaminación del aire, agua y suelo.

Afirmado por Rivas y Magadán (2007), para cumplir la sustentabilidad fuerte se deberían asumir los siguientes criterios:

- No consumir recursos no renovables, sustituirlos por otros renovables. Reutilizar y reciclar los que se utilicen.
- Consumir recursos renovables por debajo de su tasa natural de renovación.
- No verter al medio residuos ni desechos que excedan su capacidad natural de asimilación.

Lo anterior, refiriéndose a las conductas que se deben adquirir para evitar la contaminación de los elementos bióticos y abióticos, con la finalidad de disponer de los recursos naturales necesarios en beneficio de la economía y el desarrollo sostenido (Rivas García y Magadán, 2007).

Por otro lado, uno de los principales motivos por los que un turista prefiere uno u otro servicio de alojamiento es por su compromiso con el medio ambiente (Reig & Coenders, 2002)(Canteiro et al., 2018) por lo que las cadenas hoteleras están invirtiendo en mejorar sus procesos de producción en favor del entorno natural, lo que los lleva a obtener mayores beneficios.

Como lo sustenta Piconell (1993), pionero en el estudio del turismo sustentable: la transición del sector hotelero hacia la sustentabilidad debe estar basada en el cambio o reforma de conciencia ambiental de las organizaciones e instituciones; algunos de los aspectos positivos que se pueden considerar, es la administración responsable de las áreas naturales, así como la protección y adecuación de infraestructura adecuada al entorno. Sin embargo, debido al turismo tradicional o también conocido como sol y playa (derivado del turismo de masas); se genera un conflicto dentro de la dinámica ecológica; ya que involucra actividades nocivas para la naturaleza, en la mayoría de los casos, tratándose de destinos vulnerables a la presión humana.

No obstante, los hoteles son sistemas en los cuales se puede dar un mejor manejo de los recursos con el propósito de desarrollar procesos amigables con su entorno, antes, durante y después de su asentamiento. Ya que, está comprobado que existe una relación entre las preferencias hacia el medio ambiente y la elección de destino turístico, así como también los servicios turísticos y actividades turísticas que se vayan a desarrollar y el impacto ambiental que estas estén generando. Por lo que la gestión del turismo sustentable debería ser el método que fomente la preservación, conservación y cuidado del medio ambiente además de los beneficios económicos y sociales que con los que contribuye (Vera et al., 2001; Barrera y Bahamondes, 2012; Villanueva et al., 2014; Velarde Valdez, Santillán Núñez, y Obombo Magio, 2016).

Asi mismo, desde que se comienza a hablar de turismo sustentable a inicios de los sesenta debido a la crisis ambiental que se estaba presentando con mayor frecuencia, la manifestación constante de fenómenos naturales desastrosos llevó a la comunidad científica, organismos internacionales y gobiernos, a tomar decisiones en favor del medio ambiente (Gutierrez Garza y Gonzalez Gaudiano, 2010). Esto involucraría un gran apoyo de todos los niveles sociales, así como de todos los ejes que sostienen el bienestar del planeta, por lo que el sector turismo no se quedaría exento de esto.

Existe la necesidad de realizar un esfuerzo homogéneo para hacer de este sector una actividad más responsable de sus efectos, desde los órganos internacionales, hasta los nacionales para hacerla un ejercicio más integrador en todos los sentidos de la sustentabilidad (Testón Franco, 2013). En el año 2017 la Organización Mundial del Turismo (OMT) convocó a todas las naciones a aliarse al movimiento de la sustentabilidad y unirse a los objetivos que estos estudios proponen y aplicarlas en el sector hotelero.

En México se pasó por un proceso de cambios con respecto al turismo. Ya que éste se convierte en una fuente de divisas muy importante para el país para mediados del siglo XX; además, se vivía el auge del turismo de sol y playa, de tal suerte que, para finales de la década de los setenta, se le consideraba parte fundamental en los procesos de desarrollo económico. En la década de los cincuenta se inició con los llamados centros turísticos tradicionales; como lo son el puerto de Mazatlán en Sinaloa y Vallarta en Jalisco. A finales de los sesenta que se define como política de Estado el crecimiento planeado del turismo de mayor sofisticación con el nombre de Centro Integralmente Planeado (CIP); como lo es el CIP Cancún o el CIP Nayarit (Castro-Álvarez, Fonseca-Morales, y López-Sánchez, 2015). Este proceso, tuvo hechos coyunturales que además de consolidar una parte histórica del turismo, también definió buena parte de las acciones políticas de los sexenios que comprende el periodo de 1956 a 2018; como de los hechos que marcaron la historia del turismo a nivel global como se muestra en la cuadro 1.

Cuadro 1 *Proceso Histórico de la Política Turística en México* (Castro-Álvarez, Fonseca-Morales, y López-Sánchez, 2015).

Periodo	Presidente	Aportación a la política turística de México.
1946-1952	Presidente Miguel Alemán	Primera Ley Federal de Turismo y una estructura especial a través de la Comisión Nacional de Turismo.
1952-1958	Presidente Adolfo Ruiz Cortines	Creación del Fideicomiso administrado por Nacional Financiera denominado Fondo de Garantía y Fomento del Turismo (FOGATUR) para incentivar la inversión turística nacional en 1956
1958-1964	Presidente Adolfo López Mateos	Promulga la segunda y tercera Ley Federal de Turismo, primer Plan Nacional de Turismo.
1964-1970	Presidente Gustavo Díaz Ordaz	Concepción de los Centros Integralmente Planeados (CIP) en 1968 y al siguiente año, 1969 se crea el fideicomiso Fondo de Promoción e Infraestructura Turística (INFRATUR).
1970-1976	Presidente Luis Echeverría Álvarez	Emerge el Fondo Nacional de Fomento al Turismo (FONATUR) que hasta la fecha sigue siendo el brazo ejecutor de los desarrollos turísticos promovidos por el gobierno federal. La Secretaría de Turismo (SECTUR) surge como estructura de Estado en este periodo, se promulga una nueva Ley de Fomento al Turismo y se inicia fuertemente con la construcción de los CIP de primera generación.
1976-1982	Presidente José López Portillo	La planeación nacional se fortalece mediante la formulación del Plan Global de Desarrollo. Crea el Banco Nacional de Turismo.
1982-1988	Presidente Miguel de la Madrid Hurtado	Promueve fuertemente la inserción del país al proceso de globalización neoliberal, crea el Tianguis Turístico como mecanismo promocional incluyendo como parte fundamental a los CIP.
1988-1994	Presidente Carlos Salinas de Gortari	Propuso el Programa de Modernización del Turismo 1991-1994, surgimiento del turismo Alternativo.
1994-2000	Presidente Ernesto Zedillo Ponce de León	Se crea el Gabinete Turístico para coordinar de mejor manera las acciones del gobierno federal y se crean la Comisión Ejecutiva de Turismo y los Consejos Estatales de Turismo.
2000-2006	Presidente Vicente Fox Quesada	Establece la Agenda 21 para el turismo en México y el FONATUR se consolida como órgano promotor y asesor de la política turística. Megaproyecto Mar de Cortés.
2006-2012	Presidente Felipe Calderón Hinojosa	Programa Sectorial de Turismo 2007-2012. CIP Playa Espiritu.

2012-2018	Presidente Enrique Peña Nieto	Política general de turismo 2013-2018. a) Infraestructura, b) Innovación y Competitividad, c) Fomento y Promoción, y d) Sustentabilidad y Beneficio Social.
-----------	-------------------------------------	---

Iniciando la década de los noventa, mejora el panorama a nivel nacional, por lo que hubo acuerdos internacionales que dieron la pauta para la gestión de estrategias encaminadas a la sustentabilidad del turismo; una de ellas fue la Carta Mundial del Turismo Sostenible del año 1995 (OMT, 1995), desde la cual se hace responsable a la actividad turística de los efectos que su dinámica provoca en términos económicos, sociales y ambientales. Por lo tanto, países como México, empiezan a establecer programas de desarrollo turístico enfocados en los objetivos de la sustentabilidad para todos los sectores de esta actividad.

1. 1. 3. Prácticas ecológicas en el sector turismo: *políticas ambientales, agua, energía eléctrica y residuos sólidos.*

El enlace del turismo con la educación ambiental viene a fortalecer los aspectos éticos en las empresas de este ramo; muchas de ellas están orientando sus estrategias de mercado a la demanda eco-amigable del turismo (Bohdanowicz, 2006).

A nivel organizacional la vinculación del aspecto económico con el ecológico es muy importante para toda empresa. Por lo tanto, se debe encontrar la forma de que los impactos ambientales que la hotelería deja a su paso sean mitigables posterior a su implantación en cualquier sitio. Las desventajas de su implantación van desde la degradación del medio acuático: explotación y contaminación del agua, el terrestre: erosión, ruido, cambio de paisaje; y el atmosférico: emisiones de dióxido de carbono, entre otros (Silva da Rosa y Lunkes, 2012). Por su parte, en los hoteles se implementan acciones de *política ambiental* en sus procesos operativos. Al mismo tiempo, se trata de evitar la concentración de la explotación del medio natural por parte de las empresas turísticas; provocando la exclusión de comunidades locales, de espacios

naturales y del consumo de recursos de suma importancia como el agua. Esta situación ha impulsado el surgimiento de movilizaciones y luchas comunales contra empresas turísticas y el Estado, por una repartición más justa de los bienes y servicios del ambiente (Obando, 2017).

En el caso del recurso hídrico, *el agua* es indispensable para la preparación de alimentos, limpieza de espacios, recreación; también se debe considerar el tratamiento y disposición final de las aguas residuales de estos establecimientos; además de las prácticas de ahorro de agua potable y la optimización del mismo. Es de suma importancia a nivel local o global; que el consumo de agua se maneje de una forma más eficiente; ya que la población crece, la contaminación aumenta y los problemas de escasez de agua serán cada vez más evidentes y complejos (Gössling, 2015).

De acuerdo con la literatura, las prácticas más usuales en el sector hotelero para el ahorro de agua están basados en los procesos de control diarios (Mbasera, Du Plessis, Saayman, y Kruger, 2016)

- Revisión y limpieza de cuartos.
- Riego de jardinería.
- Coordinación de departamentos para evitar fugas en habitaciones, sanitarios públicos y cocinas.
- Implementación de tecnología de ahorro y almacenamiento de agua.

La transición al cambio de conciencia, al uso de nueva tecnología e incluso a la transformación de procesos en el sector hotelero, son requisitos para la reformación de un sistema falto de eficiencia ecológica. No obstante, algunos autores han enlistado una serie de prácticas de ahorro de *energía eléctrica* para hoteles de sol y playa, resultado de estudios de eficiencia energética y prácticas de ahorro de energía (Olcina Cantos y Vera-Rebollo, 2016; Ortiz-Solórzano, 2017):

- Normas obligatorias para el uso eficiente de energía.
- Dispositivos de ahorro de energía eléctrica.

- Manejo del modo de ahorro de energía de los aparatos electrónicos.
- Instalación de energía solar.
- Electrodomésticos eficientes.
- Campañas de información a usuarios (empleados y clientes).
- Llevar un control de mantenimiento periódico de los equipos, tanto electrónicos, frigoríficos y de combustión.
- Evitar pérdidas de energía como fugas de gas, goteras de diésel, iluminación natural.

Actualmente se cuenta con muchas tecnologías de uso doméstico e industrial como sistemas de enfriamiento, calefacción, Iluminación (detectores de presencia y regulación de la intensidad), entre otros.

En el caso de los *residuos sólidos*, es necesario realizar un registro de lo que se genera en cualquier espacio determinado para estimar la dimensión del problema al que se está enfrentando la sociedad y así mismo, tratarlo de manera adecuada; ya que la actividad turística representa comúnmente un escenario masificado de generación y acumulación de residuos que terminan impactando en cuestiones de paisaje, pérdida de biodiversidad, problemas técnicos de alcantarillado en las ciudades, mal olor o problemas de salud debido a la falta de manejo adecuado (Saldaña, 2014). Las prácticas más usuales en el manejo de residuos sólidos dentro del sector hotelero son la separación, el reciclaje y la reducción de materiales, siendo el compostaje una de las prácticas menos frecuentes (Pham Phu, Hoang, y Fujiwara, 2018); no obstante que algunos hoteles cuenten con servicio de alimentos y bebidas en su oferta.

El manejo de los residuos sólidos turísticos requiere de una transición fundamental de carácter institucional, prácticas, tecnologías, políticas, estilos de vida y percepciones, respaldados por un diseño de planificación física y socioeconómica (Ezeah, Fazakerley, y Byrne, 2015).

1. 2 El hotel todo incluido.

1. 2. 1. La dimensión ambiental del modelo de hoteles todo incluido.

El concepto de hotel se considera como una empresa prestadora de servicios de alojamiento, los que incluyen otros servicios bajo el mismo costo establecido o adicionando al hospedaje. Se establece al hotel como un sistema, conformado por un conjunto de partes que están interrelacionadas de forma directa o indirecta con la finalidad de existir y prosperar como un agente de cambio (Hernández-Palma, 2011). Por lo que, tomando estas consideraciones, se puede decir que cualquier empresa hotelera es potencialmente apta para la gestión y manejo de diferentes recursos, para cumplir con el propósito principal de todo hotel que es el hospedaje.

La modalidad TI tiene sus orígenes en los campos vacacionales británicos de los años treinta y posteriormente en los años cincuenta, la compañía Club Med, es quién se encarga de globalizar el concepto. Ahí se asentaron los primeros resorts hoteleros dedicados a la relajación y completa satisfacción de las necesidades del cliente (regularmente de clase alta); donde se les proporciona la mayor cantidad de servicios posibles, englobados en un mismo costo; el cual, regularmente abarcaba el hospedaje, los alimentos, las bebidas y el entretenimiento dentro de las mismas instalaciones (Issa y Jayawardena, 2003).

A nivel internacional, no hay una categorización generalizada para los hoteles puesto que las características de cada país son distintas y sus parámetros de medición varían y afectan en el entendimiento de una ponderación general según la OMT. En el año 2014 cuando se hace un informe apoyado por la OMT en colaboración con la Norwegian Accreditation (UNWTO, 2015) en donde se establecen bases teóricas para categorización de los servicios de hospedaje de 4 y 5 estrellas en la Unión Europea; dado que existió la necesidad de darle un orden a la masificación de oferta hotelera.

Según el Sistema de Clasificación Hotelera Mexicano (2011), la clasificación de los hoteles en México varía dependiendo diversos factores. Respecto a su

ubicación se puede categorizar a hoteles de ciudad (aquellos que se encuentran en las metrópolis), de playa (ubicados en la costa), rural (ubicados a la orilla de carreteras o haciendas), en pueblos mágicos (dentro de los 111 pueblos mágicos de México) y de reserva (en espacios naturales o ecológicos). Respecto a su uso pueden ser de negocios (tipo exprés, con facilidades para el turista que va por trabajo), de esparcimiento (con actividades recreativas), de convenciones (con infraestructura para eventos), cultural (aledaño a sitios de interés histórico, cultural) y de salud y familia (para visitar parientes o por algún padecimiento). También está la clasificación representada en escala de una a cinco estrellas dependiendo la diversificación de sus servicios desde lo más indispensable (que sería solo el alojamiento), infraestructura básica (como estacionamiento, servicio de comunicación vía wifi), hasta aquellos que cuentan con restaurantes, tiendas, centros comerciales, estética, club nocturno, casino, entre otros (figura 3), (SECTUR, 2018).



Figura 3 Elaboración propia basado en el Sistema de Clasificación Hotelera en México, 2011.

La elección del hotel dependerá del perfil del turista en función de su experiencia turística; ya que la oferta es muy diversa y los huéspedes buscan diferentes espacios para alojarse, según la ocasión y el motivo del viaje.

Los hoteles de playa o vacacionales, por ejemplo, son aquellos hoteles que se encargan de atender a turistas en su tiempo libre y recreación, ya sea de manera personal, en pareja o en familia. Se ubican en destinos vacacionales de sol y playa; balnearios, centros recreativos, o bien cuentan con los espacios y equipamiento propios para ser atractivos turísticos por sí mismos. Ofrecen actividades deportivas y recreativas. En este grupo también están incluidos los hoteles de grandes dimensiones y los que cuentan con todos los servicios incluidos, como es el caso de este estudio (SECTUR, CONACYT, y CESTUR., Sistema de Clasificación Hotelera Mexicano, 2011).

Los hoteles que además del alojamiento manejan servicios de alimentos y bebidas, entretenimiento durante el día y la noche, servicios complementarios como spa, deportes acuáticos, entre otras actividades dentro de un solo costo unificado; son conocidos cotidianamente como “hoteles todo incluido”. Esta terminología fue adoptada con fines mercadológicos, pero en esencia representa más que una gama de servicios integrados. Para los HTI, la creación de valor es sumamente importante e implica también una reestructuración de procesos y alineamiento a las tendencias que marca la sociedad internacional; siendo tales procesos, una estrategia administrativa de gestión de recursos no solo financieros sino también los que se aprovechan de la naturaleza (Calveras, 2019). Es interesante, como en destinos turísticos de larga trayectoria se hace presencia del TI como oportunidad potencial para crear valor, ya sea dentro de su mismo sistema, y fuera de él, dejando que la oferta que se encuentra alrededor de estos hoteles se reinvente y cree mejores estrategias de mercado (Monsalve Castro y Hernández Rueda, 2015). Considerando que el TI en hotelería es un recurso para diversificar la oferta y crear valor; es pertinente que se consideren estos dos factores dentro del eje ambiental.

Por otro lado, los HTI cuentan con diferentes características que los hacen eficientes en la captación de turistas de forma masiva, no obstante, tienen un alto potencial para la implementación de la gestión ambiental dado que el

proceso de producción que requieren para una plena satisfacción del cliente, tiene a su vez un efecto generador de impactos ambientales.

En cuanto a las ventajas que el sistema todo incluido tendría sobre un destino de sol y playa; (González Herrera y Palafox Muñoz, 2009) mencionan las siguientes:

- Control a la gestión ambiental eficiente de hoteles TI como parte de la política de calidad del destino.
- Implementación de programas de certificación de calidad de playas y paisajes submarinos.

Desde los estudios de impacto ambiental que generan los hoteles de sol y playa; los HTI representan, no solo la masificación del servicio a un solo precio muy costeable; sino también la masificación de impactos ambientales. Esta modalidad de negocio surge como resultado de la falta de diversificación en la oferta de establecimientos dedicados al hospedaje, los cuales, generan mayor riqueza al ofrecer más variedad de servicios en un solo espacio, a un solo precio que incluye los costos de operación, y se potencialice la capacidad de servicio. Sin embargo, estas ventajas no se presentan como un equilibrio de los impactos que se tienen a partir del asentamiento de estos grandes hoteles.

La participación activa de las organizaciones es fundamental para la supervivencia del planeta (Ezeah et al, 2015), tomando a las organizaciones dedicadas al hospedaje y otros servicios complementarios, como los HTI como agentes de la gestión masificadora de recursos vitales como el agua y la energía eléctrica, así como generadores de residuos sólidos exponenciales debido al manejo y comercialización de sus servicios.

Dado que los HTI están ubicados regularmente en las afueras de los sitios urbanos en destinos de sol y playa, cuentan con potencial para la implementación de prácticas de ahorro de agua, de ahorro de energía y de manejo de residuos sólidos.

1. 2. 2. Esfuerzos por un turismo sustentable en México.

Como incentivo para la incorporación del sector hotelero en los procesos de sustentabilidad, se creó en 2012 el programa denominado Distintivo “S” por parte de SECTUR en colaboración con las empresas de investigación y certificación turística y ambiental Earthcheck y RainForest (SECTUR, 2015), con la finalidad de darle reconocimiento a aquellos empresarios que han transformado sus operaciones en favor del rescate del medio ambiente y la óptima utilización de los recursos naturales. Actualmente solo 103 de las empresas turísticas de todo el país cuentan con este distintivo voluntario y 12 de ellas se encuentran en los municipios de Mazatlán, Sinaloa; Nuevo Vallarta, Nayarit y Puerto Vallarta, Jalisco; según el listado de empresas con distintivo “S” del año 2017 (SECTUR., 2017).

Estos tres municipios también participan en el Programa Playas Limpias (PROPLAYAS), en el que participan Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT), Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS), Secretaría de Marina (SEMAR), Secretaría de Turismo (SECTUR), Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA), Comisión Nacional del Agua (CONAGUA), Gobiernos Estatales y Municipales, y Organizaciones no gubernamentales (ONG's). Este programa está destinado a la conservación de las aguas litorales del país, así como para mantener el atractivo turístico de las playas. Para poder obtener el distintivo, se requiere de una serie de requisitos que involucran aspectos como la recolección de basura de las playas, la sanidad del agua, las herramientas que apliquen para mantener limpios los espacios, etc. Para poder cumplir con ello, los municipios, junto con los gobiernos estatal y federal, construyen infraestructura para que el agua de las playas se mantenga con la calidad que el bañista requiere, tales como las plantas de tratamiento de aguas residuales.

Por otro lado, la situación que persiste en la mayoría de los desarrollos urbanos, es la excesiva generación de residuos sólidos, su falta o mal manejo y disposición de ellos y en el caso de municipios en cuestión no es diferente, ya

que basados en datos estadísticos de recolección de residuos sólidos del INEGI del año 2010 al 2014, en contraste con los promedios de ocupación de los hoteles de 5 estrellas en los tres centros turísticos; los niveles de recolección de residuos sólidos en el caso de Mazatlán aumentaron al igual que el promedio de ocupación en los hoteles, por otra parte en el municipio de Bahía de Banderas se encontró que en el año 2012 hubo un descenso en el promedio de residuos sólidos recolectados, pero la ocupación aumentó. Se pueden considerar otros factores como la creación de nuevos hoteles, o incluso la agregación de servicios dentro de los mismos establecimientos, así como a las llegadas que estén manejando en promedio por noche.

1. 3 Indicadores de gestión ambiental en el sector hotelero.

1. 3. 1. La gestión ambiental.

Uno de los principales motivos por los que un turista prefiere uno y otro servicio de alojamiento es su compromiso con el medio ambiente (Reig-García y Coenders-Gallard, 2002), por lo que las cadenas hoteleras están invirtiendo en mejorar sus procesos de producción de servicios en favor del entorno natural, obteniendo también beneficios económicos.

Toda empresa de alojamiento está inmersa en la dimensión ambiental de la sustentabilidad. Y es que, a pesar de que existen miles de hoteles en el mundo certificados con alguna insignia relacionada con el cuidado y protección al medio ambiente; la realidad parece ser otra cuando se hacen evaluaciones apegadas a las operaciones habituales en hotelería. Existe una controversia ante el cumplimiento de lo que se establece en dichas certificaciones o insignias ambientales; ya que, el compromiso ambiental se traduce solo en la obtención de estos distintivos (Valenzuela Rubio, 2017).

Si bien, resulta de mucha ayuda el hecho de que las empresas hoteleras se comprometan de alguna manera con el ambiente, resultaría aún más efectivo que se cumpliera cabalmente con el objetivo que establecen. No obstante, también está la parte normativa de estos sistemas de gestión ambiental, no

todas las empresas certificadoras cuentan con una metodología confiable, dato que destaca, debido a que no todos los hoteles cuentan con las mismas características (Valenzuela Rubio, 2017).

En palabras de De Burgos-Jiménez, Cano-Guillén, y Céspedes-Lorente (2002):

La gestión ambiental se refiere a cómo una corporación implementa medidas para reducir o controlar el impacto de su actividad en el medio ambiente. De esta manera, el concepto se refiere a las acciones tomadas por la corporación para proteger el medio ambiente y cómo estas acciones se incorporan a su proceso de gestión (p.216).

En ese sentido, el sector hotelero incorpora acciones de gestión ambiental las cuales se pueden mencionar: disminución de residuos sólidos, cantidad y calidad de aguas, consumo de energía y emisiones a la atmósfera (Céspedes y de Burgos, 2004). Sin embargo, en algunas reuniones⁸ de las Naciones Unidas se incluyen otras estrategias obligatorias para evitar la contaminación, como: el manejo y disposición de residuos peligrosos, manejo de sustancias químico-tóxicas, sustancias que agotan la capa de ozono, cuidado de la biodiversidad en el espacio hotelero y ocupación de la zona costera (López Moreda y Vargas Martínez, 2013).

De acuerdo con lo establecido en la Cumbre Mundial del Turismo Sustentable (2017) todos los Objetivos del Desarrollo Sustentable están emparejados con las acciones que la industria turística debe tomar; algunas en las cuales están directamente involucradas los hoteles y su gestión ambiental, por ejemplo:

“Objetivo 1: Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.”

Aquí se enfatiza la creación de empleos permanentes y de calidad; así como la ventaja que tienen los hoteles de ser impulsores del crecimiento económico.

⁸ De acuerdo al programa y reunión del 2005 el Decenio de las Naciones Unidas de la Educación para el Desarrollo Sostenible, el tema del Agua como fuente de vida, en 2006 por las regiones afectadas por el desastre de Chernobyl, en 2008 para la erradicación de la pobreza, en 2010 para los desiertos y la lucha contra la desertificación.

“Objetivo 6: Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos”

Este objetivo se refiere a una preocupación global, en donde, se trata de satisfacer la necesidad del recurso vital a las personas que se hospedan en los hoteles de cualquier centro turístico, sino también a la población. Además de encontrar medidas eficientes ante el consumo hídrico. Por tal motivo, muchas empresas hoteleras han invertido en sistemas de potabilización o plantas de tratamiento de aguas residuales dentro de sus instalaciones.

“Objetivo 7: Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos”

El sector hotelero figura como un actor importante en la implementación de energías limpias, ya que existen estudios que demuestran que a través del aprovechamiento de la energía solar térmica y fotovoltaica o la combinación de ambos por medio de distintas tecnologías, se garantiza el ahorro y se aminoran las emisiones de gases de efecto invernadero a la atmósfera.

“Objetivo 12: Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles”

La masificación de los servicios de alojamiento requiere de la compra y adquisición de productos para brindar un mejor servicio y lograr satisfacer las necesidades del cliente. Sin embargo, la administración sustentable de insumos también consiste en gestionar de forma adecuada las compras que se requieran con la finalidad de aminorar los residuos sólidos que se generan.

No obstante, los demás objetivos trazan el camino hacia la sustentabilidad de una de las actividades económicas más importantes en la actualidad. Sin embargo, la gestión ambiental requiere especial atención como un elemento vital para los individuos, que les corresponde asegurar los recursos naturales suficientes para sobrevivir en la actual realidad y en la de los descendientes; en palabras de Muriel (2006) “la naturaleza es objeto y los humanos objeto-sujeto de la gestión ambiental, es decir, de nuestra actuación como sujetos dependerá

la sustentabilidad de la naturaleza y de la sociedad, ambos objetos de la gestión”.

En ese sentido, el sector hotelero como actor importante de las estrategias de un turismo sustentable implementa sus propios programas o planes de gestión ambiental de manera interna o externa. Estos están elaborados a partir de diversas metodologías, ya que algunos son más específicos que otros, sin embargo, todos se basan en la construcción de indicadores ambientales los que ayudan a observar fortalezas o debilidades en las áreas de operación que se requiera. Además, los involucra en la concepción ambiental en la que están operando.

En 1998 la Organización de Cooperación de Desarrollo Económico (OCDE) define que un indicador “es un parámetro, o valor derivado de otros parámetros, dirigido a proveer información y describir el estado de un fenómeno con un significado añadido mayor que el directamente asociado a su propio valor”.

Por su parte, se establece en el Manual No. 61 titulado Guía metodológica para desarrollar indicadores ambientales y de desarrollo sostenible en países de América Latina y el Caribe (Quiroga Martínez, 2009), que:

“En términos generales, se denomina indicador a una observación empírica o estimación estadística que sintetiza aspectos de uno o más fenómenos que resultan importantes para uno o más propósitos analíticos y de monitoreo en el tiempo. Es la medida, valor o resultado específico que toman las variables en un momento del tiempo y del espacio; y que ha sido sujeta a validación, estructuración y descripción estadística.”

En palabras de Rivas y Magadán (2007) los indicadores se elaboran para cumplir funciones de: simplificación, cuantificación, análisis y comunicación, permitiendo entender fenómenos complejos, haciéndolos cuantificables y comprensibles, de manera tal que puedan ser analizados en un contexto dado y comunicarse a los diferentes niveles de la sociedad. Es importante en los

estudios del turismo comprender el análisis de indicadores. No obstante, desde el Informe Bruthland se le otorga un peso igualitario a las dimensiones económico, social y ambiental; siendo este último el de mayor fuerza en la sustentabilidad fuerte en el sistema turístico (Rivas García y Magadán, 2007).

Un indicador ambiental es aquella variable que señala una medida de análisis en la evaluación de carácter ambiental. Son muy utilizados en las ciencias ambientales, ya que se vinculan con las auditorías y certificaciones ambientales, sistemas de gestión ambiental y evaluaciones de desempeño ambiental (Peláez-Rodríguez, T.; Basulto Guilarte, 2019; Rayén Quiroga, 2001; Silva da Rosa y Lunkes, 2012; Valenzuela Rubio, 2017).

Los indicadores ambientales son utilizados alrededor del mundo para la medición y evaluación de la situación ambiental de un sitio determinado para obtener información precisa que permita la toma de decisiones en favor del bienestar social (Polanco, 2006). Cabe mencionar que son parte importante del desarrollo sustentable de todas las sociedades, ya que existen indicadores ambientales relacionados directamente con las actividades productivas de los individuos.

Existen al menos dos criterios para clasificar a los indicadores (Mondragón-Pérez, 2002):

1. A partir de la dimensión o valoración de la realidad económica, social, política o humana que se pretende expresar.
2. Partiendo del tipo de medida o procedimiento estadístico necesario para su obtención.

La implementación de esta herramienta en los procesos de gestión turística es diseñada para: obtener la información relacionada con los desplazamientos, tendencias y preferencias del turista, valorar económicamente las aportaciones del turismo y para llevar a cabo la planificación del espacio turístico (Sánchez, 2007).

Este tipo de métodos es fundamental para la evaluación de los impactos ambientales, sin embargo, es importante mencionar que la selección de los indicadores en este sector, debe ser muy específico para obtener la información necesaria que coadyuve a los beneficios de las empresas. Los criterios para la selección de los indicadores ambientales son los siguientes (Aguirre Royuela, 2009):

- Relevantes a escala nacional (aunque pueden ser utilizados a escalas regionales o locales, sí fuera pertinente).
- Pertinentes frente a los objetivos de desarrollo sostenible u otros que se persigan. Comprensibles, claros, simples y no ambiguos.
- Realizables dentro de los límites del sistema estadístico nacional y disponibles con el menor coste posible.
- Limitados en número, pero amparados con un criterio de enriquecimiento.
- Representativos, en la medida de lo posible de un consenso (internacional y nacional).

Cumplen con funciones específicas como:

- Proveer información sobre los problemas ambientales.
- Apoyar el desarrollo de políticas y el establecimiento de prioridades, identificando los factores clave de presión sobre el medio ambiente.
- Contribuir al seguimiento de las políticas de respuesta y especialmente sobre las de integración.
- Ser una herramienta para difusión de información en todos los niveles, tanto para responsables políticos, expertos o científicos y público general.

De acuerdo con lo anterior, distintas áreas del conocimiento ratifican la necesidad de generar información medible que facilite la toma de decisiones en puestos de autoridad. En el sector hotelero se llevan a cabo distintos tipos de auditorías por medio de la evaluación de indicadores para diferentes aspectos del servicio del establecimiento como: la calidad de los alimentos, las bebidas,

el servicio al huésped, la operación, la satisfacción; incluyendo la gestión ambiental.

1. 3. 2. Evaluación de la gestión ambiental a través de indicadores.

Una de las principales características de los indicadores ambientales es la pertinencia y el fácil acceso a conseguir la información. Por lo tanto, para que exista una lógica en el cumplimiento de esas expectativas, se debe identificar el campo de análisis del cual se desea obtener los resultados, para establecer mecanismos que ayuden al proceso de ajuste de un sistema basado en el cuidado del medio ambiente.

Un hotel tiene un alto compromiso con el debido aprovechamiento del agua, la energía y los residuos que se generan, por lo que, para la toma de decisiones, debe cerciorarse de los criterios de evaluación ambiental a los que está sujeto (Valenzuela Rubio, 2017).

Con forme al proceso administrativo de una organización; el control es la función que indica, que previene, que corrige e incluso, determina en la toma de decisiones; ya que su tarea se lleva a cabo a partir de la evaluación de las acciones, es decir, el seguimiento y cumplimiento a las normas que cada empresa debe tener (Casal, 2004).

Tomando en cuenta los métodos de la ciencia, algunas de las técnicas para el proceso de evaluación están apegadas a la administración científica de Taylor (Hernández-Palma, 2011):

- Descripciones narrativas o memorandos (método descriptivo)
- Diagramas del circuito de información (método gráfico)
- Cuestionarios de control interno (método de cuestionario).
- Muestreo estadístico para las pruebas de transacciones.

En el sector hotelero, se manejan técnicas para cuantificar y diagnosticar las acciones aplicables en la gestión ambiental para su atención y seguimiento.

1. 4 Política aplicada a la gestión turística.

1. 4. 1 Marco político para la gestión turística en México.

El ordenamiento de los elementos del sistema turístico, es fundamental para una retroalimentación de las mejoras en el sistema, y control para evitar deficiencias o corregir errores. Por lo tanto, el ordenamiento turístico requiere de leyes que faciliten la identificación de actores clave para la ejecución de acciones necesarias que requieren lineamientos para su función óptima (Velasco, 2016).

La gestión turística conlleva un marco político ambiental desde lo federal hasta lo local para que el sistema no caiga en un desorden de elementos. Ya que se ha establecido que la sustentabilidad fuerte defiende a los elementos de la naturaleza como parte fundamental de los procesos de productividad de los sectores económicos; se han establecido algunas áreas de la política para asegurar el orden de interés ambiental. Tal es el caso de la política ambiental y su gestión en el caso del turismo, puesto que los recursos naturales resultan de suma importancia para el desarrollo de las actividades turísticas; además de que existe un tipo de turismo destinado a la exploración y disfrute de la naturaleza.

El sector hotelero está alineado con las políticas de los destinos para poder funcionar de manera organizada; no obstante, requiere de una autogestión y retroalimentación de la misma para poder definir un camino más sustentable; siendo los servicios de hospedaje un ancla de la infraestructura turística.

La gestión de la política ambiental requiere de una serie de lineamientos normativos que hagan del entorno un espacio más sano y asequible para el desarrollo de los individuos. No obstante, para que esto ocurra es debido que la sociedad se integre a las políticas que marca la gobernanza de un lugar determinado. Estas políticas de tipo regulatorias, involucran una elección directa sobre quién se verá afectado y quién beneficiado en el corto plazo (Lowi, 2014),

ya que toda medida de control conlleva impactos positivos y negativos de acuerdo al sector al que vaya dirigida a la decisión que se tome.

En palabras de (Brañes Ballesteros, 2000):

“Los componentes principales de la gestión ambiental son la política, el derecho y la administración ambientales. Es decir, los actos normativos con arreglo a los cuales debe llevarse a cabo el manejo del medio ambiente. Por lo tanto, la formulación de la política y la legislación ambientales es una actividad que forma parte de la gestión ambiental que tiene entre sus objetivos la funcionalidad compartida por el Estado y la sociedad civil.”

En México se considera a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos como el documento de mayor jurisdicción; establece lineamientos fundamentales para el orden social.

Dentro de la relación sociedad y medio ambiente establece los artículos 4, 25, 27 y 133; en los cuales hace mención de los derechos que se tienen a un medio ambiente sano para su desarrollo y bienestar. Se establece en el artículo 4 que “el daño y deterioro ambiental generará responsabilidad para quien lo provoque en términos de lo dispuesto por la ley”. Sin embargo, en su artículo 25, da importancia al tema de la competitividad dentro del sector económico articulando que “mediante la competitividad, el fomento del crecimiento económico y el empleo y una más justa distribución del ingreso y la riqueza” por lo que “bajo criterios de equidad social, productividad y sustentabilidad se apoyará e impulsará a las empresas de los sectores social y privado de la economía, sujetándolos a las modalidades que dicte el interés público y al uso, en beneficio general, de los recursos productivos, cuidando su conservación y el medio ambiente”. Por su parte del artículo 27 versa sobre las tierras y aguas del país como propiedad de la nación originariamente, y con la facultad de hacerse propiedad privada.

La severidad de la carta magna se hace constar en el artículo 133, donde se expresan condicionalmente que cada enunciado de este documento es considerado Ley Suprema de toda la Unión. Por lo tanto, cualquier modificación

que sea avalado por el congreso de la Unión y el presidente de la República, será de estricta seriedad.

De la Constitución se derivan las leyes federales y estatales, de las cuales se encuentran algunas hechas con el objetivo específico de regular las condiciones de los elementos agua, energía y residuos sólidos en lo que al turismo respecta.

Existen instituciones legales que están destinadas a cumplir con los objetivos que marca el derecho ambiental, que según Brañes Ballesteros (2000) se refieren al cumplimiento de “un conjunto de normas jurídicas que regulan ciertas conductas humanas que pueden considerarse de interés ambiental”; es decir todos aquellos lineamientos que tanto individuos, como sociedad, deben respetar y ejecutar cabalmente para la preservación del entorno natural en que se vive.

Para que la política se ejecute en el marco jurídico ambiental, existen instituciones que fueron hechas para dar seguimiento a este tipo de normatividad. Debido a que estas regularmente son hechas para un sector específico, también es necesaria una institución responsable de todos los procesos y toma de decisiones que se requieran (Lowi, 2014).

México cuenta con dos instituciones federales que se desempeñan en el margen de la protección y conservación de los recursos naturales.

- La Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT) la cual se encarga de conformar la política ambiental del país con el fin de proteger y conservar los recursos naturales de los mexicanos bajo los principios de la sustentabilidad.
- La Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPa), el cual es un órgano ligado directamente a las funciones de la SEMARNAT; la cual tiene como principal función, procurar la justicia ambiental del país, a través de la aplicación de los lineamientos establecidos en las leyes y reglamentos que rigen desde lo federal hasta lo municipal.

- Para la gestión turística del país se cuenta con la Secretaría de Turismo (SECTUR). Desde esta institución se lleva a cabo el diseño e implementación de políticas públicas que favorezcan al desarrollo de los destinos turísticos de forma sustentable.

Estas instituciones tienen un marco de aplicación de la política pública ambiental en el país. No obstante, se apegan a las leyes federales que se desglosan de la Constitución y que son específicas para cada sector o competitividad determinada.

Añadido a estas instituciones de nivel federal, cada estado y municipio tienen competencia en los asuntos del medio ambiente y el entorno ecológico, por lo tanto, cada uno de ellos está facultado de hacer las normas y disposiciones que les convengan para ajustarse a los lineamientos generales.

Debido a la responsabilidad que se tiene desde lo local, cada municipio tiene a su cargo la administración de servicios públicos de interés local como agua, alumbrado, seguridad, entre otros. Así mismo, tiene la responsabilidad de atender servicios de coordinación en caso de contar con un centro turístico, y ajustar o diseñar las leyes o normas aplicables al contexto que en el que se encuentre. Estos a su vez, podrán hacer que las instituciones privadas cumplan con sus obligaciones marcadas en los lineamientos que se propongan; tal es el caso de las empresas hoteleras a las cuales se les vigila y controla la gestión de los recursos naturales que tienen a su disposición.

1. 4. 2. Normatividad aplicable en agua, energía eléctrica y residuos sólidos en el sector hotelero.

En virtud de una buena gestión de los recursos naturales por medio del sector hotelero, existe todo un análisis previo al establecimiento de cualquier regulación, ya sea oficial o no. En México se establecen Leyes Generales que se desprenden de la Constitución y que son obligatorias para todos los sectores que están involucrados. Para el caso del sector hotelero, se pueden mencionar a las siguientes como competentes en su área:

- Ley General del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente.
- Ley General de Cambio Climático.
- Ley General para la prevención y control integral de los residuos.
- Ley Federal de Responsabilidad Ambiental.
- Ley General de Turismo.

Tomando en cuenta la óptica operacional interna de los hoteles y la búsqueda de un buen manejo de los elementos agua, aire y tierra, de los que se proveen directa e indirectamente; se desglosan las normas que rigen el cumplimiento de las directrices que ofrecen dichas leyes.

La SECTUR cuenta con el Sistema Integral de Gestión de la Normalización Turística, el cual se encarga de la elaboración y cumplimiento de toda la normalización a través de las Normas Oficiales Mexicanas (NOM, de carácter obligatorio) y Normas Mexicanas (NMX, de carácter voluntario). En el caso de las NOM que los establecimientos de hospedaje deben cumplir, se refieren a la seguridad y prevención de siniestros en áreas riesgosas de los centros de trabajo como, centros de carga eléctrica, tomas de gas, tuberías de líquidos peligrosos; así como también la señalización para la higiene del establecimiento y el personal.

En el año 2014 se estableció la Norma Mexicana NMX-AA-171-SCFI-2014; con el objetivo de homogeneizar a los establecimientos de hospedaje en la búsqueda de la sustentabilidad del sector. Sin embargo, algunas de las NMX que corresponden directamente al cumplimiento del cuidado ambiental en el sector hotelero son:

- Gestión Ambiental.

NMX-AA-162-SCFI-2012 Auditoría ambiental – En esta norma se establece una metodología para realizar auditorías y diagnósticos ambientales y verificaciones de cumplimiento del plan de acción. determinación del nivel de desempeño ambiental de una empresa y evaluación del desempeño de auditores ambientales.

NMX-AA-163-SCFI-2012 Auditoría ambiental – Aquí se establecen los procedimientos y requisitos para elaborar un reporte de desempeño ambiental de las empresas.

NMX-AA-171-SCFI-2014 – Establece requisitos y especificaciones de desempeño ambiental de establecimientos de hospedaje.

NMX-SAA-14001-IMNC-2004 ISO 14001:2004 COPANT/ISO 14001:2004 – Establece los requisitos y la orientación para el uso de sistemas de gestión ambiental.

NMX-SAA-14004-IMNC-2004 ISO 14004:2004 COPANT-ISO 14004:2004– Establece las directrices generales sobre principios, sistemas y técnicas de apoyo para sistemas de gestión ambiental.

NMX-SAA-14063-IMNC-2007 ISO 14063:2006 – Establece lineamientos de comunicación ambiental; directrices y ejemplos sobre gestión ambiental.

Estas normas establecen una guía para el diagnóstico ambiental, socio-económico y cultural de la empresa, los lineamientos para el cuidado y protección de la flora y fauna, la gestión de los residuos, la gestión del agua, la energía, acciones para disminuir la liberación de GEI a la atmósfera, la gestión de compras verdes y comercio justo, así como reuniones verdes, difusión y educación ambiental para colaboradores, clientes o interesados; así como un programa de incentivos (SEMARNAT, 2017).

- Gestión de la Energía.

NMX-J-SAA-50001-ANCE-IMNC-2011 ISO 50001:2011 – Establece los requisitos y la orientación para el uso de sistemas de gestión de la energía.

De acuerdo con el Diario Oficial de la Federación (2002) la norma anterior apela los propósitos de contar con un sector hotelero eficiente en materia de energía, lo que significa la compra de mejores equipos, especialización del personal y mejorar las prácticas y estrategias para un mejor aprovechamiento energético

A partir de lo anterior, en el año 2018, la SECTUR junto con el apoyo de la iniciativa privada y otros organismos gubernamentales, conformó el Sistema Nacional de Certificación Turística (SNCT) el cual se define como un conjunto de elementos normativos destinados a la evaluación de los prestadores de servicios turísticos mediante el otorgamiento del Distintivo Nacional de Calidad Turística. Este integra distintivos, sellos, certificaciones y reconocimientos nacionales e internacionales que alientan a los establecimientos a mejorar continuamente bajo la supervisión de estándares y el trazo de objetivos orientados a la sustentabilidad (SECTUR., 2018).

Algunos de los distintivos que integra el SNCT referentes al medio ambiente son:

- Distintivo Hotel Hidrosustentable - Fundación Helvex
- Certificado Green Key - PRONATURA
- Certificado EarthCheck Sostenibilidad - EarthCheck
- Certificado de Calidad Ambiental Turística - SEMARNAT PROFEPA

Lo anterior competente al sector hotelero a nivel federal es de suma importancia para la actividad turística y parte fundamental del proceso de gestión turística de los destinos en México, ya que se alinea con los 17 objetivos del desarrollo sustentable.

Por otro lado, a nivel estatal, algunas leyes y reglamentos hacen más específicas las disposiciones que se requieren para evitar impactos ecológicos. A sí mismo, el nivel municipal tiene una función unificadora del orden del territorio, la cual se apega a lo establecido bajo el contexto local. Para efectos de esta investigación, se mencionan los reglamentos municipales de Bahía de Banderas, Mazatlán y Puerto Vallarta dados los fines metodológicos que se desean alcanzar.

- Bahía de Banderas

Perteneciente al estado de Nayarit, el municipio de Bahía de Banderas es de reciente creación, ya que su fundación fue apenas en el año 1989. Sin embargo, gracias a sus atractivos turísticos y al desarrollo de uno de los centros turísticos de sol y playa más reconocidos a nivel nacional: Nuevo Vallarta, se ha convertido en uno de los municipios más productivos y con mayor participación en el PIB del estado de Nayarit pero, esto le ha costado problemas ambientales, principalmente en su litoral (Zepeda Hernández y Costa de Carvalho, 2017).

De acuerdo a la información que respecta a la gestión de los residuos sólidos y el agua, publicada en el Plan Municipal de Desarrollo (H. X Ayuntamiento, 2017) se menciona que:

“En el Municipio, el volumen total de desechos generados asciende a 320 toneladas diarias en total y sólo se recolecta el 90 por ciento del total generado. No se cuenta con contenedores suficientes. El índice per cápita es de 14 kg por habitante por día. En la zona turística se recolectan aproximadamente 200 toneladas diarias de basura. En temporadas vacacionales el volumen de basura se incrementa en un 50 por ciento, el 38 por ciento de la basura se genera en zonas turísticas, hoteles y playas”. Además, “sólo el 80 por ciento de los hoteles están conectados a plantas de tratamiento de aguas, por lo que descargan aguas residuales en cuerpos de agua como arroyos y ríos.”

En ese sentido, cobra importancia la revisión de dichos documentos (ver cuadro 2), ya que, como se menciona, el sector hotelero representa un alto porcentaje en la generación de residuos sólidos, y no cuentan con infraestructura necesaria para su tratamiento de aguas, ya sea de manera interna o externa.

Cuadro 2. *Lineamientos ambientales de Bahía de Banderas, Nayarit.*

Ley Estatal	Reglamento Municipal	Lineamientos
Ley del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente del Estado de Nayarit.	Reglamento de Aseo y Limpia Municipal.	Artículo 19º.- El servicio de recolección de residuos sólidos será realizado de acuerdo a las tarifas de la Ley de Ingresos y Egresos para la municipalidad de Bahía de Banderas. III.- La prestación del servicio de recolección a hoteles, condominios, unidades habitacionales o multifamiliares, se realizará en los sitios establecidos para la concentración y recolección de los desechos sólidos dentro de horarios fijos.

		<p>Artículo 21°.- La Subdirección de Servicios Públicos Municipales, determinará el tipo de recipientes para depósito de residuos sólidos que deberán de instalarse en parques, plazas, mercados, vías públicas, zonas comerciales y turísticas.</p>
		<p>Artículo 29°.- Todo residuo sólido no doméstico que produzcan establecimientos comerciales, industriales o servicios, podrán ser transportados por los Titulares de estos giros a los sitios que les fije la Dirección de Desarrollo Urbano y Ecología Municipal, para el efecto.</p>
Ley de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Nayarit.	Reglamento de la Ley de Agua potable y alcantarillado del Edo. De Nayarit.	<p>Artículo 102.- Por aprovechamiento de la infraestructura para el otorgamiento de los servicios e incrementar la infraestructura de tratamiento, conducción y alejamiento de aguas residuales tratadas, por una sola vez por litro por segundo (l/s) del cálculo de la demanda diaria se pagará al organismo la cantidad que el Presupuesto de Egresos e Ingresos señale para el Ejercicio Fiscal Respectivo para desarrollos hoteleros, comerciales, condominales, vivienda tipo media, residencial y otros, así como para desarrollos habitacionales de vivienda de tipo popular.</p>

En el Reglamento de Aseo y Limpia Municipal, solo existen tres artículos en todo el reglamento donde se mencionen acciones que los hoteles deben llevar a cabo para la gestión de los residuos sólidos; y en el Reglamento de la Ley de Agua Potable y alcantarillado del Estado de Nayarit, solo existe un artículo que mencione el aprovechamiento de infraestructura para el tratamiento de aguas del sector hotelero.

En el año 2008 se publicó el Reglamento de aseo y limpia para el municipio de Bahía de Banderas, Nayarit. A partir de entonces no han existido modificaciones a los lineamientos para la disposición de residuos sólidos del municipio; sin embargo, en el 2019 se fijó un nuevo relleno sanitario y una planta de separación de residuos sólidos, los cuales fueron objetivos establecidos en el PMD, 2017-2021.

- Mazatlán.

El municipio de Mazatlán, es uno de los puertos más importantes del estado de Sinaloa debido a sus actividades productivas; una de ellas, los servicios específicamente turísticos. Actualmente, a nivel estatal se estableció en el Plan

Estatad de Desarrollo (PED) un fuerte impulso al desarrollo de infraestructura turística basados en los principios de la sustentabilidad ambiental (Gobierno del Estado de Sinaloa, 2017). No obstante, otra muy importante actividad productiva en Sinaloa, es la agricultura y la pesca, por lo que se destaca considerablemente el enfoque en las acciones de mitigación, disminución y corrección de malas prácticas en estas actividades, dejando un poco olvidado el tema sustentable en lo que al sector hotelero de la actividad turística respecta.

Cabe señalar, que el estado cuenta con algunas leyes que van dirigidas a la protección del medio ambiente y al manejo sustentable de los recursos naturales (ver cuadro 3) para el desarrollo de actividades económicas y en beneficio de la sociedad. Sin embargo, el municipio de Mazatlán cuenta con reglamentos extendidos a partir de esta misma ideología del desarrollo.

Siendo el sector hotelero uno de los principales ejes del turismo en el municipio, se menciona poco la especificación de alguno de los artículos exclusivo para hoteles. Sin embargo, en el artículo 2 del Reglamento de Protección al Medio Ambiente para el municipio de Mazatlán se menciona que su aplicación se debe efectuar en los procesos de deterioro ambiental, siendo este sector, un agente impactante en el medio ambiente debido a la masificación de servicios y capacidad de alojamiento con la que cuentan. Además, en el capítulo décimo segundo se establece en el artículo 218 la regulación de los daños al medio ambiente por medio de una evaluación de impacto ambiental a aquellas obras o actividades que causen un desequilibrio ecológico.

Cuadro 3. *Política ambiental en Mazatlán.*

Ley Estatal	Reglamento Municipal	Lineamientos
Ley Ambiental para el Desarrollo Sustentable del Estado de Sinaloa.	Reglamento de Protección al Medio Ambiente para el municipio de Mazatlán.	Artículo 2. Las disposiciones de este Reglamento son el orden público e interés social, rigen en todo el territorio municipal y tienen por objeto establecer las normas para la conservación, protección, restauración, regeneración y preservación del medio ambiente, así como para el control, la corrección y prevención de los procesos de deterioro ambiental, coordinadamente con la Federación y el Gobierno Estatal.

		<p>Capítulo 12 Evaluación de Impacto Ambiental.</p> <p>Artículo 218. Las disposiciones previstas en el presente capítulo, tienen por objeto regular la realización de obras o actividades públicas o privadas, que puedan producir desequilibrios ecológicos o rebasar los límites establecidos en las Normas Técnicas Ecológicas expedidas para la protección del ambiente.</p>
<p>Ley del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente del Estado de Sinaloa. (LGEEPA, 1988)</p>	<p>Reglamento para el Desarrollo Sustentable del municipio de Mazatlán.</p>	<p>Artículo 1. El presente Reglamento rige en el Municipio de Mazatlán y tiene por objeto garantizar el desarrollo sustentable a través de normar la preservación y restauración del equilibrio ecológico; establecer criterios técnicos para el uso responsable de los recursos naturales; regular que las actividades económicas no generen impactos ambientales que afecten la calidad de vida y el medio ambiente.</p>
		<p>Artículo 42. Las disposiciones previstas en el presente Capítulo tienen por objeto prevenir, regular y normar las emisiones de contaminantes a la atmósfera generadas por fuentes fijas y móviles de jurisdicción municipal de conformidad con las especificaciones establecidas en este Reglamento; en las facultades que competen a la Federación y el Estado en materia de prevención y regulación de la contaminación atmosférica, el Ayuntamiento a través de la Dirección coadyuvará en su vigilancia y cumplimiento.</p>
	<p>Reglamento de Aseo y Limpia Municipal.</p>	<p>Artículo 24. Es obligación de los dueños de Restaurantes, Hoteles, Hospitales, Establecimientos Industriales, y en general de aquellos inmuebles que a juicio del departamento de Aseo y Limpia lo ameriten: contar con hornos incineradores de basura. Los hornos de que hablan en este capítulo deberán ser del tipo y capacidad autorizados por el Departamento de Aseo y Limpia del Ayuntamiento de Mazatlán, atendiendo a las necesidades por cubrirse, teniendo en cuenta muy especialmente, que la temperatura de combustión no sea inferior a 700 grados centígrados.</p>

Por otro lado, existe también el reglamento de aseo y limpia municipal, derivado de la LGEEPA, el cual obliga a establecimiento turísticos a atender a los lineamientos de limpieza. Sin embargo, dichos lineamientos no han sido actualizados, ni se ha considerado la modificación de prácticas que se deduce

serían más contaminantes como el hecho de, aún, hacer uso de incineradoras para la quema de basura.

- Puerto Vallarta.

Perteneciente al estado de Jalisco, el municipio de Puerto Vallarta tiene una fuerte vocación por la actividad turística; ya que esta, es su principal fuente de empleos y parte fundamental del bienestar de la población.

Este municipio cuenta con uno de los centros turísticos más importantes del país y, a pesar de colindar con el centro turístico (también reconocido nacionalmente) de Nuevo Vallarta en el estado de Nayarit; Puerto Vallarta lleva muchos años siendo un destino de sol y playa muy consolidado y de notables avances en cuestiones de gestión ambiental en el sector hotelero. No obstante, muchos de los lineamientos que se desarrollan en sus reglamentos municipales (ver cuadro 4) derivan de las problemáticas que sufren en el estado.

Cuadro 4. *Política ambiental en Puerto Vallarta.*

Ley Estatal	Reglamento Municipal	Lineamientos
Ley de Turismo del Edo. De Jalisco y sus municipios.	Reglamento de Turismo para el Puerto de Vallarta, Jalisco.	<p>Artículo 3. Para efectos del presente Reglamento se entenderá por: XII. Turismo Sustentable: Aquel que a corto, mediano y largo plazo cumple con las siguientes directrices:</p> <p>a). Dar un uso óptimo a los recursos naturales aptos para el desarrollo turístico, respetando la capacidad de carga de los ecosistemas y la vocación natural del suelo, sin alterar los procesos biológicos y ecológicos; asegurando la preservación de los elementos naturales y la diversidad biológica; cumpliendo con los criterios ecológicos determinados por la legislación en la materia, así como las disposiciones jurídicas en materia ambiental.</p>
		<p>Artículo 26. La Dirección de Turismo Municipal elaborará junto con las direcciones de cultura y del medio ambiente, los inventarios del patrimonio natural y cultural del municipio, con el fin de promoverlos como parte de la Diversidad Turística Municipal, bajo un esquema de protección y desarrollo sustentable.</p>

Ley Estatal del Equilibrio Ecológico y la Protección al Medio Ambiente.	Reglamento de Ecología	Artículo 151.- En materia de residuos sólidos y líquidos considerados peligrosos, que se generan en diferentes fuentes como; talleres de mantenimiento automotor, hoteles, imprentas, tintorerías, clínicas, hospitales, veterinarias, laboratorio de análisis clínico, de fotografía y revelado; de llantas, aceite automotriz, hidrocarburos usados acumuladores, biológicos infecciosos, punzo cortantes, pilas o baterías no recargables. IV.- Los prestadores de servicios que manejan productos y servicios objeto de este artículo, están obligados a cumplir las disposiciones federales y estatales en la materia, o a entregar los residuos a los distribuidores o fabricantes de los mismos.
Ley de Agua para el Estado de Jalisco y sus municipios.	Reglamento de Servicios de Agua Potable	<p>Artículo 33. SEAPAL Vallarta establecerá medidas para el consumo y ahorro del agua, mismas que deberán observarse en las nuevas construcciones o modificaciones de casas, edificios, fraccionamientos o conjuntos habitacionales. En las construcciones hechas con anterioridad se promoverá la instalación determinando los incentivos que SEAPAL Vallarta tenga a su alcance. En todo caso, se deberán instalar los siguientes equipos, accesorios y sistemas hidráulicos ahorradores de agua, que tendrán las siguientes características:</p> <p>I. En los inodoros se deberán instalar sistemas cerrados a presión de 6 litros de capacidad, que al descargar arrastren los sólidos que contenga y deberán ser capaces de reponer el espejo de agua de la taza.</p> <p>II. Los mingitorios deberán usar sistemas similares a los del inodoro para la descarga del agua, con capacidades e función de su diseño de no más de 2 litros.</p> <p>III. Los lavabos, los fregaderos, los lavaderos, deberán tener dispositivos que hagan eficiente el uso del agua preferentemente formando una copa invertida y hueca que consuma entre 3 y 4 litros por minuto.</p> <p>IV. En las regaderas deberán instalarse un reductor de volumen que en función de la presión que se tenga consuma de 6 a 8 litros por minuto como máximo.</p> <p>V. En los rociadores de jardín deberán instalarse un reductor de volumen que en función de la presión del agua que se tenga consuma de 4 a 8 litros por minuto como máximo.</p> <p>Artículo 45. Las dotaciones con las que se estimará la demanda de agua potable para Hoteles de 4 y 5 estrellas será de 2000 litros por día por habitación.</p>
Ley para la Acción ante el Cambio Climático del Edo. De Jalisco.		Establece la política ambiental en materia de cambio climático, la reducción en la emisión de gases de efecto invernadero, así como reducir el riesgo y la vulnerabilidad de la población y ecosistemas frente a los efectos adversos al cambio climático en territorio estatal.

Ley de Gestión Integral de los Residuos del Edo. De Jalisco.	Reglamento de Aseo y Limpia de Puerto Vallarta.	ARTICULO 17.- Las actividades de selección de sub-producto sólo se realizarán en los sitios de tratamiento y disposición final de los residuos sólidos y podrán hacerlo las Personas, Empresas u Organizaciones que para tal efecto sean autorizados por el H. Ayuntamiento, que además supervisará las actividades de selección en dichos lugares.
		ARTICULO 18.- Cuando por razones de orden económico y de interés general, los residuos sólidos puedan ser aprovechados industrialmente, el aprovechamiento quedará sujeto a las disposiciones Legales vigentes, previo el otorgamiento de la concesión respectiva la cual autorizará construcciones procesos y procedimientos que no afecten el ambiente ni la salud Pública.

De acuerdo con algunos de los artículos citados en la tabla 4, se reflexiona acerca del uso y manejo de los recursos naturales en el sector hotelero de Puerto Vallarta. Sin embargo, esto también deriva de la planeación de políticas públicas que se gestionan a nivel estatal; considerando que el estado de Jalisco es uno de los más desarrollados a nivel nacional.

II. METODOLOGÍA.

2. 1 Zona de estudio.

En este apartado se establece la zona de estudio: Mazatlán, Sinaloa; Nuevo Vallarta, Nayarit y Puerto Vallarta, Jalisco. La SECTUR reconoce a los primeros dos como centros de playa “tradicionales” debido a su histórica afluencia de turistas, y Nuevo Vallarta entra en la categoría de “otros” ya que forma parte del corredor turístico de la Riviera Nayarit. En los últimos tres años, estos centros turísticos han mantenido porcentajes de ocupación muy cercanos al promedio nacional en 2018 que fue de 60.9 % (SECTUR, 2018), lo que los hace competitivos entre sí y da espacio a la creación de nichos de oportunidad desde lo social, lo económico y lo ambiental.

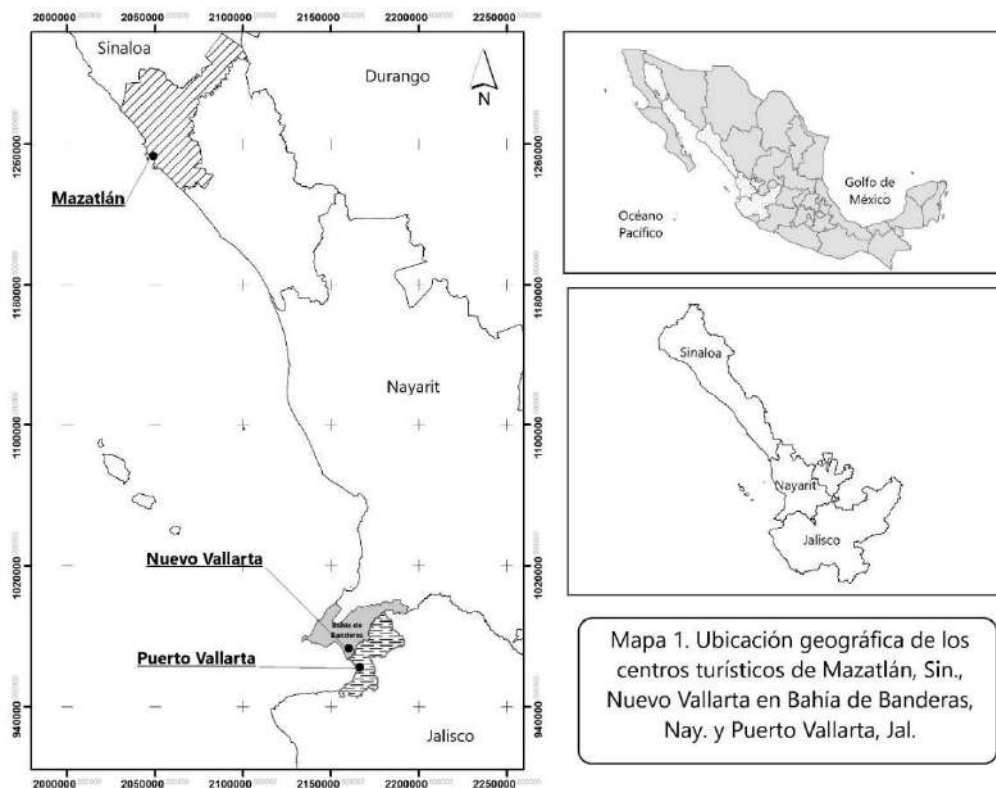


Figura 4 Ubicación geográfica de los centros turísticos de Mazatlán, Nuevo Vallarta y Puerto Vallarta.

Mazatlán, Sinaloa. El municipio limita al norte con el municipio del San Ignacio y el estado de Durango, al sur con el municipio de Rosario y el Océano Pacífico,

al oriente con el municipio de Concordia y al Poniente con el litoral de Océano Pacífico (Ayuntamiento de Mazatlán, Sinaloa, México., 2018).

Nuevo Vallarta, Nayarit. Se ubica en la franja costera que parte desde el río Ameca, hasta el límite del área urbana de la localidad de Bucerías, ocupando un promedio de casi 3 km de ancho por 7 km de largo en el municipio de Bahía de Banderas, Nayarit, México. Este centro turístico se divide en dos secciones que son: 1) Club de Golf Flamings que se localiza en las coordenadas: longitud 105° 18' 00" latitud 20° 42' 31" y una altitud de 12 msnm, comprende una extensión superficial de 527 ha y, 2) Nuevo Vallarta está localizada en las coordenadas: longitud 105° 18' 14" y latitud 20°44' 39" altitud 10 msnm. Con una extensión de 480 ha que juntas representan un total de 1,007 ha (INEGI, 2010).

Puerto Vallarta. Limita al norte con el estado de Nayarit, al sur con el municipio de Cabo Corriente y Talpa de Allende; al oriente con San Sebastián y Mascota y al poniente con el Océano Pacífico. El municipio de Puerto Vallarta está situado al poniente del estado, en las coordenadas 20°27'00" a los 20°59'00" de latitud norte y los 104°55'00" a los 105°33'00" de longitud oeste, a una altura de 2 metros sobre el nivel del mar (INEGI, 2010).

Los criterios considerados en la selección de estos tres centros turísticos parten de sus características económicas, socio-demográficas y climatológicas (ver tabla 5). Los tres centros turísticos seleccionados cuentan con características similares en cuando a actividades económicas, índices de desarrollo humano y clima. El turismo es una de las actividades económicas más importantes en los tres destinos, además, se determinan como destinos de sol y playa más importantes del pacífico mexicano.

Cuadro 5. *Características socio-demográficas de los tres centros turísticos (INEGI, 2015).*

	Mazatlán	Nuevo Vallarta	Puerto Vallarta
Principales actividades económicas	<ul style="list-style-type: none"> • Industria. • Turismo. • Pesca (escama, ostión, langostinos). • Agricultura (<ul style="list-style-type: none"> • Turismo. • Agricultura (sandía, piña, sorgo, maíz, mango) • Ganadería (principalmente bovina). 	<ul style="list-style-type: none"> • Turismo. • Pesca (escama, langostinos, ostión). • Agricultura. • Ganadería (bovina, porcina, caprino y equino) • Comercio.
Población	502547 hab.	150250 hab.	275640 hab.
Índice de desarrollo humano	0.8563	0.8342	0.8513
Clima	Cálido, seco y tropical	Cálido, seco y tropical	Cálido, seco y tropical

En lo que respecta al equipamiento turístico, los tres destinos cuentan con infraestructura hotelera para todo tipo de turistas. No obstante, para este estudio se optó por los HTI que entran en las categorías de cuatro a cinco estrellas, ya que conforman en su mayoría la capacidad hotelera de los tres destinos. En la tabla 6 se observa que Puerto Vallarta sobresale en infraestructura hotelera, en el municipio de Bahía de Banderas se concentra la mayoría de la infraestructura hotelera, pero en Nuevo Vallarta se agrupan hoteles de cuatro y cinco estrellas. Por su parte en Mazatlán, se ofertan más de la mitad del total de sus cuartos dentro de la categoría 4 y 5 estrellas.

Cuadro 6. *Oferta hotelera de cuatro y cinco estrellas de cada municipio (Datatur, 2018.)*

Municipio	Todas las categorías		Cinco estrellas		Cuatro estrellas	
	Hoteles	Cuartos	Hoteles	Cuartos	Hoteles	Cuartos
Bahía de Banderas	203	19 765	34	11 981	9	875
Puerto Vallarta	329	23 796	36	6 465	49	3 958
Mazatlán	181	11457	24	4343	37	2986

Además de lo anterior, los tres centros turísticos seleccionados han obtenido porcentajes de ocupación por encima del 60% en los últimos tres años, según datos del Compendio Estadístico del Turismo en México (2018). Los tres sitios han mantenido su posicionamiento en el mercado y el flujo de turistas es

constante. Como se muestra en la figura 5, el promedio de ocupación de los tres destinos se acerca al promedio general de los Centros Turísticos de Sol y Playa del país. Nuevo Vallarta y Puerto Vallarta se destacan con un promedio de ocupación arriba del 70% en el periodo en el año 2018.

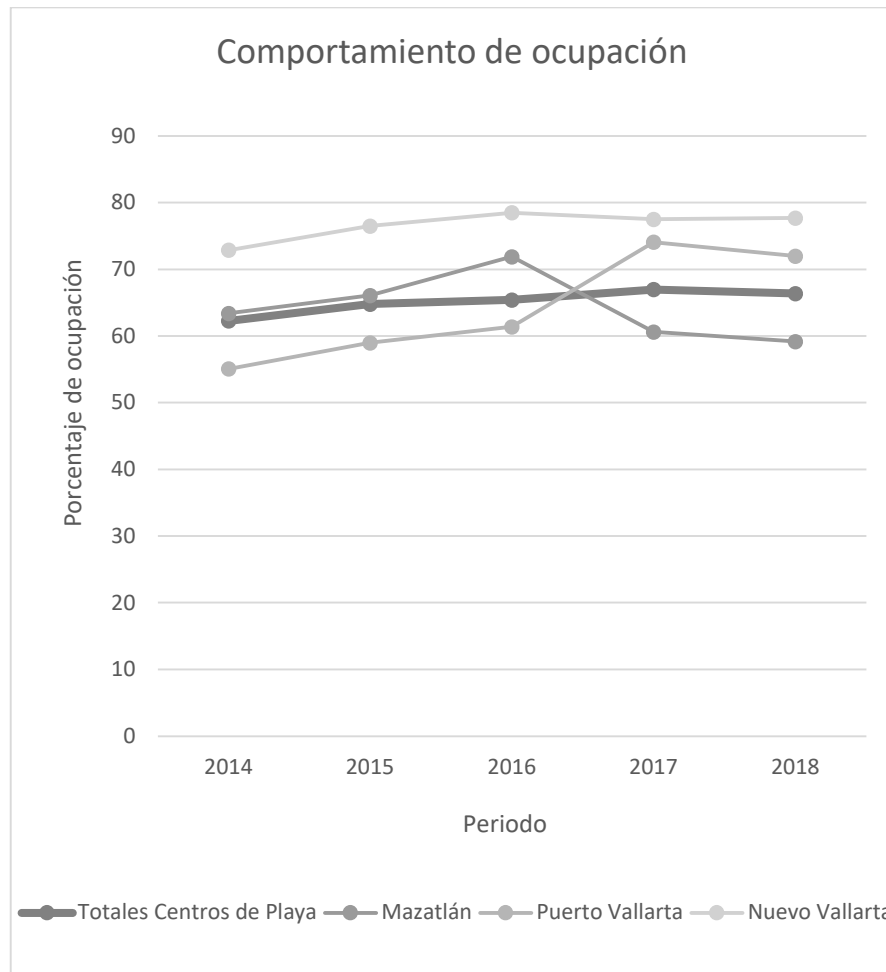


Figura 5. Porcentajes de ocupación por centro turístico 2014-2018, (Datatur, 2018).

La selección de estos tres centros turísticos es estratégica, ya que se parte de las similitudes que presentan desde su oferta turística. Por otra parte, también se encuentran similitudes en cuanto a la demanda (como se muestra en la figura 6); ya que en el año 2018 se captó una preferencia del turismo nacional en Mazatlán y Puerto Vallarta; y en el caso de Nuevo Vallarta la captación del turismo nacional y extranjero fue más pareja.

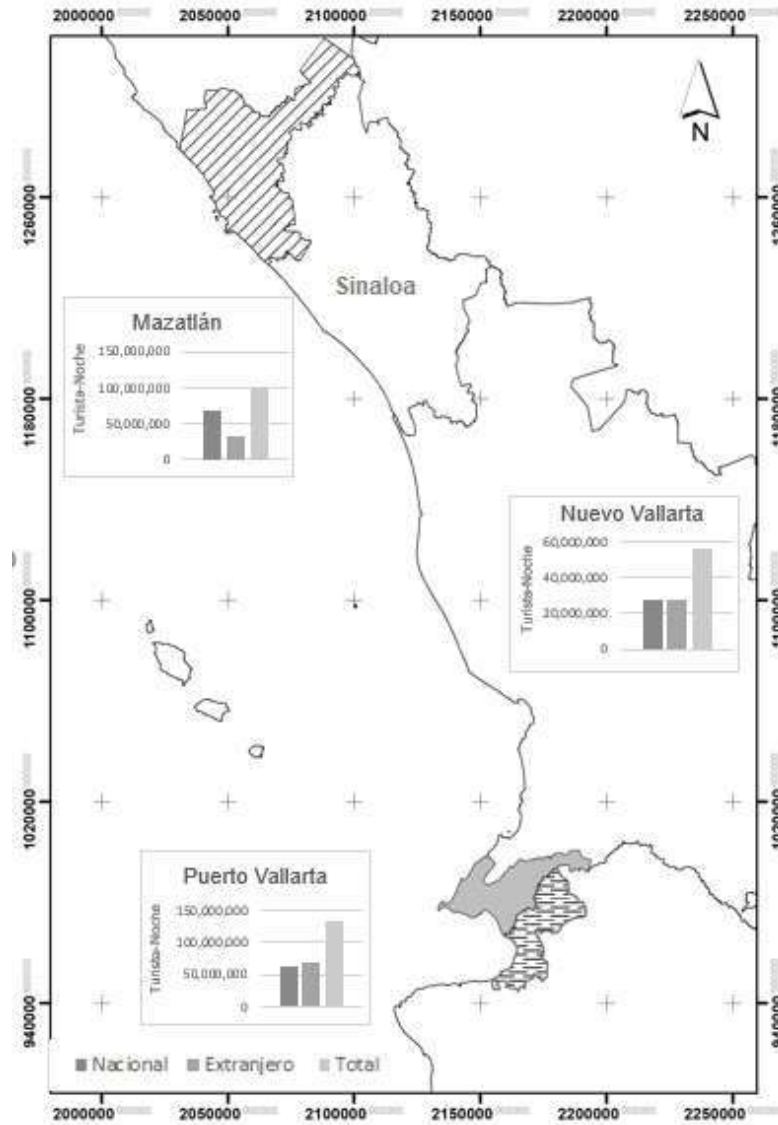


Figura 6. Distribución de la estadía turista-noche en los centros turísticos de Mazatlán, Nuevo Vallarta y Puerto Vallarta, (Datatur, 2018).

2. 2 Tipo de investigación.

Este documento presenta una investigación con enfoque mixto de tipo analítico-deductivo.



Figura 7. Proceso metodológico de la investigación basado en De León, C. G. D. & De la Garza, (2014).

La investigación científica en las ciencias sociales consiste en un amplio proceso que se inicia con la observación de determinada realidad social y de hechos de interés, siguiendo con la identificación del problema, la recopilación de datos, la formulación del marco teórico e hipótesis, y la medición y comprobación. De esta última, se forman las conclusiones al comparar los hechos con otros de aceptación general (de León, C. G. D., y de la Garza, 2014).

De acuerdo con Sampieri et al (2006) del método mixto se selecciona el diseño secuencial el cual se realizó en fases por cada objetivo específico (Hernández Sampieri, Fernández Collado, y Baptista Lucio, 2006).

2. 3 Variables de la investigación.

En este apartado se describen las variables a utilizar en la investigación (ver cuadro 7). Ya que se trata de una metodología mixta, se explica que, para la evaluación de la gestión turística ambiental de los HTI, se consideraron los

indicadores con un enfoque cualitativo; y para la comprobación estadística de la misma, se utilizaron las variables con enfoque cuantitativo.

Cuadro 7. Variables de la investigación.

Concepto	Dimensión	Variable	Indicador	Descripción
Gestión turística	Gestión ambiental de HTI	Política Ambiental	Política Ambiental Empresarial	Normativa, planes y/o lineamientos internos y externos de política ambiental.
		Gestión del agua	Disminución En El Pago De Servicios Como Agua Y Luz.	Disminución en el pago de planillas de agua y energía por su menor consumo, ocasionando ahorro de dinero.
		Gestión de la energía eléctrica	Reducción De Emisión De Gases De Efecto Invernadero	Implementación de sistemas más eficientes para el ahorro de energía, agua y residuos sólidos.
		Gestión de los residuos sólidos	Difusión, reputación y prestigio.	Aumento y difusión de la buena reputación por medio de los turistas y empleados que se interesan en temas de cambio climático y medio ambiente, quienes recomendarán al hotel.

2. 3. 1. Cualitativas.

Se evalúan a los HTI de acuerdo a las acciones que realizan para lograr una mejor gestión ambiental. La evaluación es de tipo cualitativa y se tomaron indicadores de la gestión ambiental empresarial hotelera propuesta por Saavedra García et al (2013) (ver cuadro 8).

Cuadro 8. Variables cualitativas del estudio de la Gestión Ambiental Empresarial Hotelera.

Variable	Política Ambiental de HTI.	Disminución en el pago de facturas por servicios.	Reducción de emisión de gases de efecto invernadero.	Difusión, reputación y prestigio.
----------	----------------------------	---	--	-----------------------------------

A partir de estos indicadores se evalúa el cumplimiento de cada uno de los HTI de cada destino y se representa con gráficos de valores porcentuales.

2. 3. 2. Cuantitativas.

Para la comparación de los resultados se utilizaron los valores nominales obtenidos de las respuestas de la evaluación cualitativa. Se establece la prueba de Chi-cuadrada de Pearson con alfa de 0.05 y nivel de confianza de 95 % para

corroborar o no, si las diferencias observadas son significativas en cuanto al cumplimiento de la gestión de políticas ambientales, la gestión del agua, la energía eléctrica y la gestión de los residuos sólidos.

Se seleccionó esta prueba estadística no paramétrica ya que, permite englobar los resultados de los tres centros turísticos, a pesar de que el número de hoteles encuestados en cada sitio fue distinto.

2. 4 Diseño Metodológico.

Esta investigación es de tipo no experimental. A través de un enfoque mixto se describe a los HTI y su situación en cuanto a los indicadores ambientales: agua, energía eléctrica y residuos sólidos. Se formularon hipótesis de tipo cualitativo para la evaluación de las dimensiones establecidas y, de tipo cuantitativo para comprobar si existe relación o asociación de la evaluación obtenida y comparar con otros estudios las similitudes o diferencias encontradas.

El universo seleccionado de manera no probabilística es de 52 hoteles a encuestar distribuidos en los tres centros turísticos, bajo el criterio de categorización de cuatro a cinco estrellas del listado de establecimientos de hospedaje con servicios integrados de más de 150 empleados del Directorio de Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE, 2016).

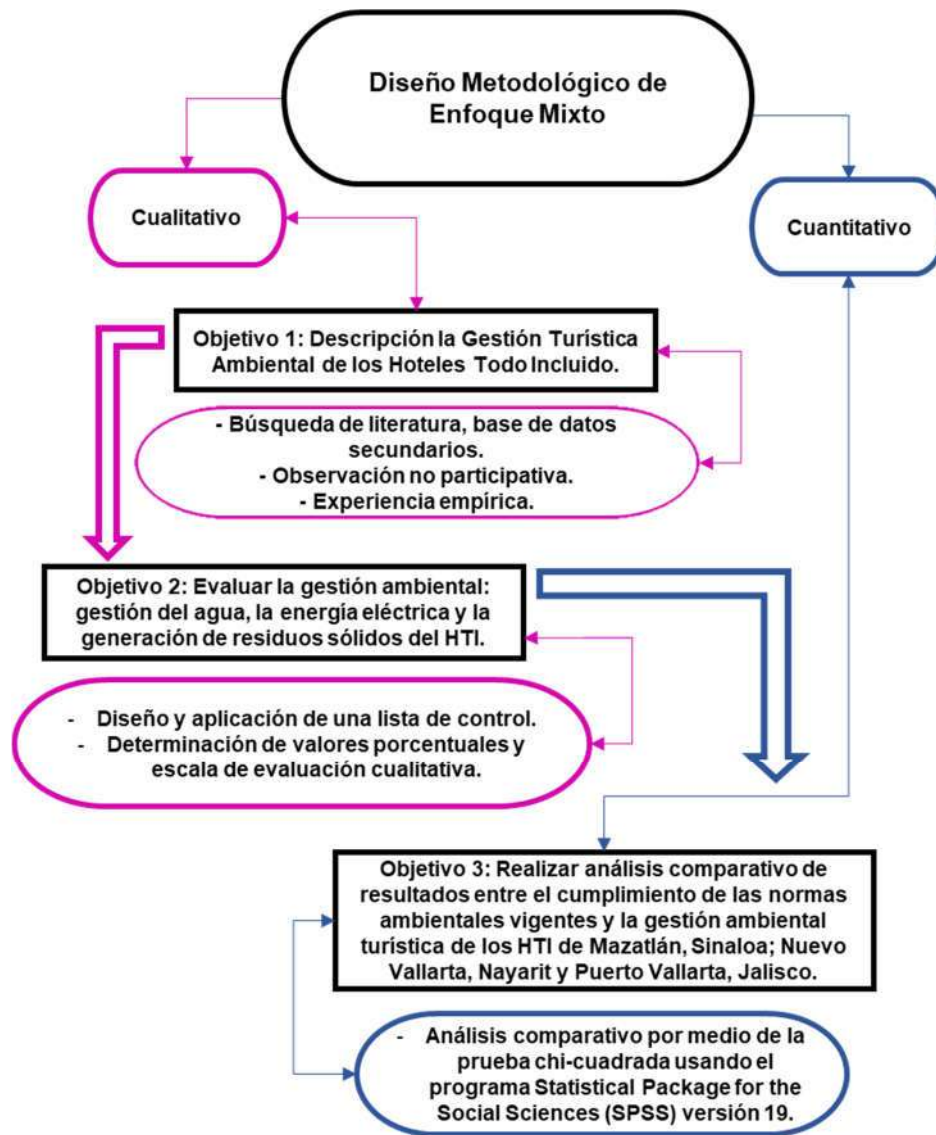


Figura 8. Modelo metodológico de la investigación.

Etapa 1.- Se realizó una recopilación de datos a través de fuentes secundarias de información y bases de datos académicos y científicos para la elaboración de un perfil del HTI, además de la descripción de las características de esta modalidad de hoteles, por medio de la observación no participativa con base empírica de acuerdo con cinco años laborados en empresas de este ramo.

Se describe el modelo de HTI desde el flujo de operaciones que lleva a cabo el hotel en cuanto a los servicios y actividades que ofrece. También se considera la parte administrativa de los recursos ambientales, en específico el manejo del agua, la energía eléctrica y la generación de residuos sólidos. Y, finalmente se mencionan los impactos del flujo.

Etapa 2.- Se diseñó una lista de control (ver anexo 1) dividido en cuatro dimensiones y categorías de la gestión ambiental para los hoteles con base en la revisión de varios estudios (Alonso-Almeida et al., 2017; Dragomir, 2018; Polanco, 2006; Saavedra García et al., 2013; Wang, 2012) (ver cuadro 9).

Cuadro 9. Lista de control de Gestión Ambiental para Hoteles Todo Incluido.

DIMENSIÓN	CATEGORÍA	INDICADOR
Empresarial	Política ambiental empresarial	1. ¿Cuenta con políticas internas para reducir, minimizar y gestionar su impacto ambiental?
		2. ¿Tiene a la mano la legislación medioambiental de nivel regional, nacional e internacional?
		3. ¿Cuenta con un informe de sustentabilidad dentro de los últimos 12 meses?
		4. ¿Existe alguna persona responsable de la gestión medioambiental de la empresa?
	Prestigio	5. ¿Da a conocer los procesos de gestión ambiental a sus empleados y a clientes interesados?
Agua	Disminución en el pago de recibos de agua y luz.	6. ¿Registra el consumo de agua diario, semanal, mensualmente?
		7. ¿Registra cuánta agua utiliza en litros o metros cúbicos, por cada huésped por noche?
	Reducción de la emisión de los gei.	8. ¿Cuenta con tecnología para que su gasto de agua, no exceda de: Duchas- 10 l/min, Lavabo- 5 l/min, Inodoros- 6.5 l/descarga, Mingitorios- 2 l/descarga.
		9. ¿Sus instalaciones y maquinaria de agua funcionan adecuadamente y sin fugas?
	Prestigio	10. ¿Les recuerda a sus empleados y clientes al ahorro de agua y se les motiva a hacerlo?
Energía eléctrica	Disminución en el pago de recibos de agua y luz.	11. ¿Registra el consumo de energía eléctrica diario, semanal, mensualmente?
		12. ¿Registra cuánta energía eléctrica utiliza en kWh por cada huésped noche?
	Reducción de la emisión de los gei.	13. ¿Utiliza tecnología de bajo consumo energético para iluminar al menos el 50% del establecimiento?
		14. ¿Utiliza sensores, temporizadores o medidas (claras y fáciles) de control por escrito indicando el uso adecuado del aire acondicionado?
	Prestigio	15. ¿Ofrece a sus clientes y empleados información sobre cómo ahorrar energía y les motiva a ello?
Residuos sólidos	Disminución en el pago de servicios.	16. ¿Cuenta con un registro de reciclado o gestión de separación de todos los tipos de residuos que se generan en el hotel?
		17. ¿Lleva a cabo una gestión de los residuos de comida para el aprovechamiento del hotel?
	Reducción de la emisión de los gei.	18. ¿Cuenta con algún sistema para evitar el despilfarro de comida en los comedores, tanto de empleados como de huéspedes?
		19. ¿Procura, a manera de lo posible, reducir los empaquetados en los productos adquiridos?
	Prestigio	20. ¿Utiliza sistemas electrónicos en lugar de papel, para el manejo y difusión de información con sus huéspedes y empleados, además de la información

		interna?	
--	--	----------	--

Se establece la encuesta como la técnica que facilita el contacto directo con el universo establecido; dado que en el sector hotelero se busca optimizar costos a la par que se reducen los tiempos de operación, por lo que al utilizar esta técnica se garantiza que su aplicación sea eficaz y eficiente (Hueso y Cascant, 2012).

El instrumento (lista de control) se aplicó a los encargados de la gestión ambiental o el homólogo que estuviera disponible para contestar las preguntas de forma certera; para después, procesar las respuestas obtenidas en una hoja de cálculo y elaborar una matriz de índices. De aquí se desarrolla la escala de evaluación cualitativa y se presenta de manera gráfica de acuerdo a las respuestas obtenidas.

A partir de esto, se procedió a la determinación de valores porcentuales de las respuestas positivas por categoría (C), centro turístico (CT) y hotel (H). A cada respuesta positiva se le dio el valor de 1 y a las negativas 0.

PRPD- Porcentaje de respuestas positivas por destino.

PRPC- Porcentaje de respuestas positivas por categoría.

PRPI- Porcentaje de respuestas positivas por ítem.

Para establecer una tipología a los HTI se utilizó la propuesta por Azqueta y Sotelsek, el cual emplea cinco rangos para la clasificación de los hoteles (Azqueta & Sotelsek, 2007). Tales rangos se determinan conforme a la expresión:

$$R = (máxPH) - (mínPH) = 100$$

Donde:

- *R* – rango
- *PH*- por ciento de aplicación del conjunto de indicadores en un hotel (valor máximo 100 y mínimo 0) según la escala.

Para determinar la escala de cada intervalo se establece el método de amplitud (C).

Donde:

$$C = R/K = 100/4 = 25$$

- K – Es el número de categorías a considerar.

Según el valor de C, se establecen las escalas cualitativas para definir el valor de cada rango. El valor PH es la media de los resultados obtenidos en el hotel en el conjunto de los ítems analizados.

Etapa 3.- Para la comparación de los resultados se utilizaron los valores nominales obtenidos de la evaluación cualitativa y se estableció la prueba de Chi-cuadrada de Pearson alfa de 0.05 y nivel de confianza de 95 % para corroborar si existe o no relación significativa en cuanto al cumplimiento de las políticas ambientales vigentes y la gestión turística ambiental de los HTI en Mazatlán, Sinaloa; Nuevo Vallarta, Nayarit y Puerto Vallarta, Jalisco.

Esta prueba estadística no paramétrica permite englobar los resultados de los tres centros turísticos en los que se aplicó la lista de control, a pesar de que el número de hoteles encuestados en cada sitio fue distinto.

A partir de la hipótesis general, se estableció una específica para cada centro turístico.

H1: Existe relación significativa entre el cumplimiento de política ambiental con la gestión turística ambiental de los HTI en *Mazatlán, Sinaloa*.

H2: Existe relación significativa entre el cumplimiento de política ambiental con la gestión turística ambiental de los HTI en *Nuevo Vallarta, Nayarit*.

H3: Existe relación significativa entre el cumplimiento de política ambiental con la gestión turística ambiental de los HTI en *Puerto Vallarta, Jalisco*.

III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

3. 1 Descripción de los hoteles todo incluido a través de las dimensiones económico, ambiental y social.

A través de la observación no participante y tomando como referencia el modelo de sistema turístico de Santana (1997) se analizó a los establecimientos de hospedaje (HTI) contextualizándolos e identificando elementos de desde lo económico, elemento *estático*; lo social, elemento *dinámico* y físico, elemento *consecuencial* del sistema turístico que se encuentran dentro de estos establecimientos de hospedaje.

- Elemento estático de los HTI.

De acuerdo con la figura 9, en los HTI se integran los servicios de hospedaje, alimentos y bebidas y entretenimiento por un solo costo. Estos elementos se determinan como estáticos, ya que son parte de la estructura empresarial del concepto TI.

Aquí se da la interacción de los turistas en primera instancia, el hospedaje requiere del recibimiento del cliente, llevado a cabo por medio de un proceso administrativo que se desarrolla desde la llegada al hotel en la que se le registra, se le explica el alcance de servicios que disfrutara a partir del costo que pagó. Sin embargo, este es el elemento donde se da el desenvolvimiento social del turista, el choque de culturas, la demostración y presentación de contextos distintos por los cuales se diferencian los turistas; desde sus formas de esparcimiento, actividades de recreación, elección de alimentos, consumo de bebidas, entre otros. En este punto se da un intercambio de usos y costumbres dentro de los límites establecidos por los hoteles.

- Elemento dinámico de los HTI.

Este elemento está conformado por los turistas en esencia; es decir, la demanda. Este estudio relaciona a la masificación de servicios que la

cantidad de turistas representa con respecto al consumo del agua, de la energía eléctrica y la generación de residuos sólidos.

Algunos estudios confirman que el turismo de masas, hace referencia a los volúmenes que genera los servicios en un establecimiento (W. W. Chan, 2005; Mbasera et al., 2016; Trung & Kumar, 2005). Por otro lado, se argumenta que el modelo TI es un problema en el desarrollo del turismo sostenible, ya que, la comunidad receptora tiene que soportar los efectos sociales y ambientales que resultan de la actividad (Zopiatis, Savva, & Lambertides, 2020).

- Elemento consecuencial de los HTI.

En los HTI la sistematización del servicio es considerada desde la llegada del cliente, el proceso de ingreso al hotel, la instalación del huésped en su habitación, el tiempo de esparcimiento. Este elemento consecuencial del sistema conlleva la generación de impactos ambientales.

No obstante, las consecuencias de los impactos que los HTI afrontan como un sistema abierto son manejadas a través de diversas iniciativas que se enfocan en la persecución de objetivos internos y externos.

Los HTI son un agente para la gestión turística de los destinos; ya que desde su conformación teórica, política y operacional, se pueden encontrar estrategias significativamente positivas para el bienestar de la sociedad estableciéndose como un sistema abierto involucrado con el entorno (Pulido Fernández, 2000).

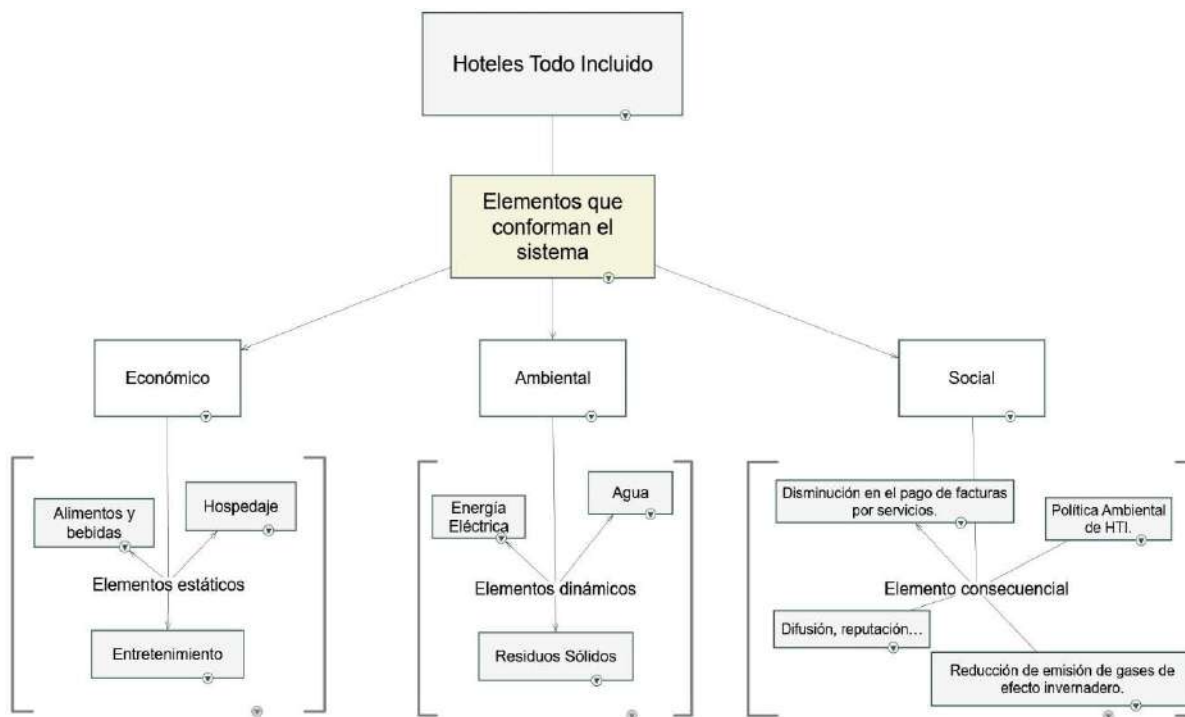


Figura 9 Descripción de la Gestión Turística Ambiental de HTI, basado en (Santana Talavera, 1997).

3. 2 Evaluación de la gestión ambiental de HTI.

En este apartado se evaluó la Gestión Ambiental del HTI a través del cumplimiento de diversas prácticas ambientales relacionadas con la gestión del agua, la energía eléctrica y los residuos sólidos. Se verificó que se lleven a cabo acciones para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, control de fugas de agua y/o energía, para la optimización de servicios y reducción de facturas de los mismos.

La muestra de cada destino se seleccionó de forma no probabilística, se solicitó la participación del 100 % de los HTI con la categoría de 4 y 5 estrellas, con más de 150 empleados; por lo tanto, la población fue de 52 hoteles en total y se obtuvo respuesta de 33 hoteles distribuidos en los tres destinos. En el cuadro 10 se muestran las características que se obtuvieron de cada centro turístico.

Cuadro 10. *Características de las muestras seleccionadas en los tres centros turísticos.*

	Mazatlán	Nuevo Vallarta	Puerto Vallarta
Turismo	Sol y playa	Sol y playa	Sol y playa
Número de Hoteles encuestados	12	7	14
Tamaño de la muestra	36%	21%	43%
Participación en el estudio	Voluntaria	Voluntaria	Voluntaria

Se obtuvo respuesta a la lista de control de manera voluntaria: en Mazatlán, Sinaloa; doce hoteles lo que representa un 36 %; Nuevo Vallarta, Nayarit, con una participación del 21% en respuesta a siete hoteles y en Puerto Vallarta, Jalisco hubo una participación del 43% y respuestas de catorce hoteles.

Cuadro 11. *Tipología para clasificar la gestión ambiental de HTI (Azqueta y Sotelsek, 2007).*

Intervalo	Tipología para clasificar los hoteles
$0 \leq PH < 20$	Muy malo
$20 \leq PH < 40$	Malo
$40 \leq PH < 60$	Regular
$60 \leq PH < 80$	Bueno
$80 \leq PH < 100$	Excelente

Con forme a la información del cuadro 11, se presenta la figura 10 donde se observan los resultados de la gestión ambiental de los HTI de Mazatlán, Sinaloa los cuales se posicionaron en el intervalo de entre ochenta y cien puntos porcentuales, lo que representa la excelencia en sus procesos de gestión ambiental. No obstante que algunos hoteles hubiesen tenido algunos incumplimientos al cuestionario, estas no representaron una gran diferencia en el gráfico, ya que en general se obtuvo un resultado del 96% de cumplimiento, lo que hace que la estimación se redondee.

Contrario a los hallazgos obtenidos en la presente evaluación de los HTI de Mazatlán, Ibarra-Michel, Velarde-Valdez, Olmos-Martínez, y Santillan-Nuñez (2019) reportan que los hoteles en este mismo destino tienen que gestionar la incertidumbre del medioambiente externo e incorporar cada posible cambio con el fin de ser eficaz. Por lo tanto, de acuerdo con Keller (2012) se debe trabajar de manera coherente la implementación de la idea de sostenibilidad y construir estrategias para una imagen favorable; que en el caso de la gestión turística de los destinos es fundamental, basados en las tendencias y preferencias del turista (Avila Bercial y Barrado Timón, 2005).

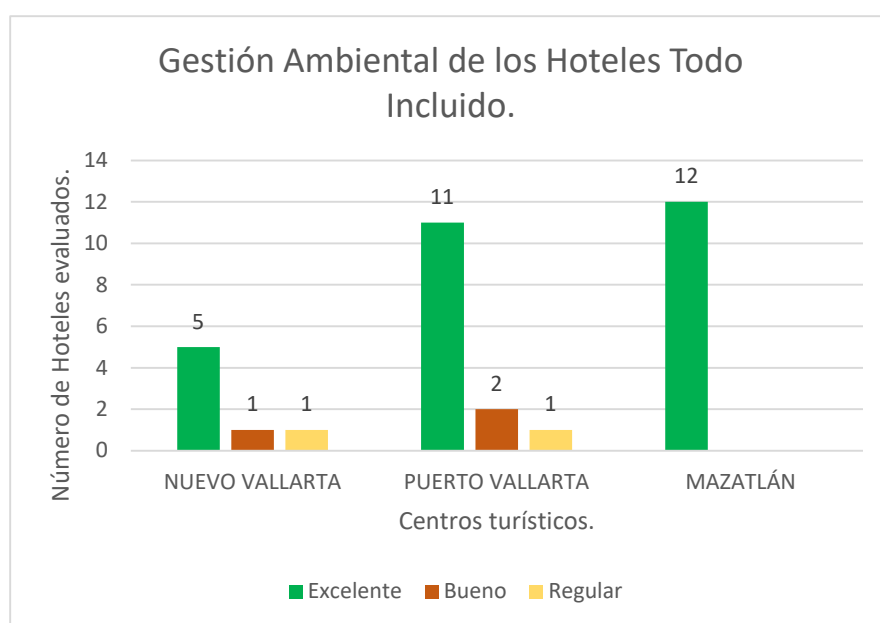


Figura 10. Evaluación de la gestión ambiental de los Hoteles Todo Incluido en Mazatlán, Nuevo Vallarta y Puerto Vallarta.

Puerto Vallarta tuvo once hoteles que cumplieron con más del 80 % de lo establecido en el cuestionario, lo que representa la excelencia de la gestión ambiental en HTI, de acuerdo con la tipología de gestión ambiental empresarial hotelera propuesta por Azqueta y Sotelsek (2007). Sin embargo, dos hoteles fueron buenos (entre 60% y 80% del cumplimiento) y uno regular (entre 40% y 60% del cumplimiento). Relacionado con lo anterior, desde el enfoque ambiental, existe relación entre las estrategias de negocio del turismo nacional e internacional que se da en los hoteles de cinco estrellas y

Gran Turismo con la obligatoriedad que se exige dentro de la legislación ambiental y las certificaciones ambientales por lo que existe un importante cumplimiento de parte de los usuarios y las partes interesadas (Ibarra-Michel et al., 2019).

En la evaluación de Nuevo Vallarta, cinco hoteles se posicionan (figura 10) como excelentes (arriba del 80% del cumplimiento), uno como bueno (entre 60% y 80% del cumplimiento) y otro más como regular (entre 40% y 60% del cumplimiento).

Para expresar la evaluación de los centros turísticos a través de las dimensiones de la gestión: políticas ambientales, agua, energía eléctrica y residuos sólidos; y los indicadores establecidos para cada una se presentan los valores de la tabla 12.

Tabla 12. *Tabla de la evaluación de los HTI respecto a cada indicador.*

Dimensión	Ítem	Mazatlán	Nuevo Vallarta	Puerto Vallarta	% Total de cumplimiento	
Políticas ambientales	1	Políticas Internas	12	6	14	97
	2	Legislación ambiental	12	7	11	91
	3	Informe Sustentabilidad	11	5	13	88
	4	Personal especializado en GA	9	5	13	82
	5	Difusión de la información	12	5	14	94
Agua	6	Registro periódico	12	7	13	97
	7	Registro per cápita	12	5	9	79
	8	Uso Tecnología de ahorro	9	6	11	79
	9	Sistema contra fugas	12	5	13	91
	10	Difusión de información	12	5	14	94
Energía Eléctrica	11	Registro periódico	12	7	14	100
	12	Registro per cápita	12	5	9	79
	13	Uso Tecnología Iluminación	12	7	14	100
	14	Uso Tecnología Refrigeración	12	5	8	76
	15	Difusión de información	12	6	14	97
Residuos sólidos	16	Registro periódico	12	5	13	91
	17	Aprovechamiento de residuos de comida	12	7	12	94
	18	Sistema contra despilfarro de comida	11	6	10	82
	19	Reducción de empaquetados	11	6	12	88
	20	Uso Tecnología digital	12	7	14	100

3. 2. 1 Gestión de políticas ambientales en HTI.

Con forme a los resultados obtenidos en la dimensión de políticas ambientales de los HTI; el indicador número uno, señala que un 97% del total de hoteles encuestados cuentan con políticas internas para delinear el orden de actividades para la gestión ambiental dentro del hotel en los tres destinos. El indicador número dos, señala que un 91% del total de hoteles encuestados tiene conocimiento de la legislación ambiental a nivel nacional e internacional, en la que se basan para cumplir con los regímenes obligatorios. El indicador tres señala que el 88% cuenta con informes de sustentabilidad de los últimos seis meses, sin embargo, el cuarto indicador señala que el 82% de los hoteles designa a un especialista en gestión ambiental como encargado. Por último, el quinto indicador señala que el 94% de los hoteles se interesan por dar a conocer las prácticas ecológicas que se realizan en el hotel tanto con los empleados como con los clientes (ver tabla 12).

En relación al párrafo anterior, existen estudios en destinos del Caribe como Cancún, que señalan que las políticas ambientales para el sector hotelero en México aún carecen de vinculación, ya que las empresas de hospedaje aún se encuentran en etapa de concientización y familiarización con las normas, que de carácter voluntario, existen en el país (Vargas, Zizumbo, Viesca, & Serrano, 2011). De acuerdo con los resultados, se observa el mismo comportamiento en los HTI encuestados, ya que los indicadores más altos nos señalan que si se están considerando los lineamientos establecidos interna y externamente; pero no todos cumplen con reportes o no tienen a personal especializado que se encargue de temas de gestión ambiental o sustentabilidad (ítem 4 con 82% de cumplimiento, ver tabla 12); lo cual es una cuestión sumamente importante en el desarrollo de la gestión de prácticas sustentables en cualquier empresa. Esto lo confirma Meng (2014), quien argumenta acerca de los roles que asume un gerentes para el logro y éxito de las prácticas ambientales; el autor asegura que se debe equilibrar lo económico, lo ambiental y la sostenibilidad social; además, difundir el conocimiento sostenible y educar a las personas, fomentar la sostenibilidad a

través de la innovación, concluyendo que la identificación de estos roles clave proporciona una guía útil para que los gerentes persigan las prácticas sostenibles de la empresa.

Las políticas internas en los HTI son el aspecto más atendido en los tres centros turísticos. En corporativos españoles, según Heras-saizarbitoria y Boiral, (2012), las políticas ambientales son fundamentales para que los sistemas de gestión ambiental sean exitosos, ya que las motivaciones internas son más efectivas que las externas cuando se trata de mejorar el desempeño ambiental de la empresa. Por su parte, los hoteles tienen a su favor el conocimiento organizacional necesario para dinamizar sus procesos encaminados a la protección del medio ambiente y hacerlo de una manera exitosa (Kasim, 2015).

3. 2. 2 Gestión del agua en HTI.

Desde los resultados obtenidos en la dimensión de la gestión del agua; el indicador seis cumple con el 97% con forma al registro periódico de los niveles de consumo de agua, sin embargo, solo el 79% cumple con el registro por persona por noche. El indicador ocho, señala un 79% en el uso de tecnologías de ahorro de agua para habitaciones, áreas públicas, cocinas, jardinería, etc. El indicador número nueve se cumple con el 91% en cuanto a un sistema eficaz de prevención y reparación de fugas de agua, por parte de los empleados hacia los departamentos correspondientes de la gestión de esas averías. Y el indicador diez, se cumple en un 94%, el mismo porcentaje que se alcanzó en la dimensión de política ambiental (ver tabla 12).

A partir de lo anterior, se observa que existe un menor grado de cumplimiento en relación con el uso de tecnología para el ahorro de agua. Sin embargo, de acuerdo al indicador nueve, los HTI encuestados están cumpliendo con la implementación de sistemas más eficientes, por lo tanto, se llevan a cabo prácticas de ahorro de una manera operacional (Alonso-Almeida et al., 2017). No obstante, el indicador ocho revela un menor cumplimiento en el uso de tecnología para el control de fugas y ahorro de agua; lo cual es un punto

importante en los HTI debido a la masificación en el consumo de este recurso dado que muchas medidas de ahorro de agua también reducen el consumo de energía y son financieramente atractivas generando ahorro en el pago de facturas por este servicio y, paulatinamente, servir como inversión para la adquisición de más tecnología ecológicamente eficiente (Styles, Schoenberger y Galvez-Martos, 2015).

Si bien es importante que los hoteles demuestren iniciativas para el cuidado del medio ambiente; lo es aún más cuando se difunde entre los clientes ya que tienen la capacidad de incidir en su conciencia ecológica cumpliendo con la misión de provocar un efecto positivo en la preocupación ambiental de los clientes y contribuye a aumentar el consumo leal para el hotel (Han, Lee, Trang y Kim, 2018).

3. 2. 3 Gestión de la energía eléctrica en HTI.

Por su parte, la dimensión de gestión de energía eléctrica señala en el indicador once, el 100% de cumplimiento en el registro del consumo eléctrico; sin embargo, el indicador doce, señala que el 79% de los hoteles llevan un registro por persona por noche. El indicador trece, señala un cumplimiento del 100% en el uso de tecnología luminiscente de bajo consumo eléctrico. El indicador catorce cumplió con el 76% referente al uso de tecnología de refrigeración como lo es la climatización de las habitaciones, refrigeradores ecológicos, uso de sensores para el encendido de aires acondicionados, etc. El indicador quince tuvo un 97% de cumplimiento, ya que los hoteles se ven muy interesados en la difusión de prácticas y concientización de ahorro de energía entre empleados y clientes (ver tabla 12).

De acuerdo con el servicio 24/7 de los HTI, la gestión de la energía eléctrica es un tema que puede beneficiar económicamente a los hoteleros por el flujo de actividades incesantes que manejan en su gama de servicios; el uso de tecnología basada en energías renovables o equipo electrónico eficiente puede ser de mucha ayuda en la disminución del pago de facturas de luz (Alonso-Almeida et al., 2017). Empero, tal cual se observa en los resultados

de esta dimensión, la implementación de iluminación LED en los HTI es uno de los recursos más comunes y, además, les permite ahorrar hasta un 80-90% de electricidad (E. S. W. Chan, Okumus, & Chan, 2017). En ese orden de ideas, el estudio de Jaramillo et al (2019) basado en el cálculo de eficiencia energética, determinó que en hoteles de cuatro, cinco estrellas y gran turismo del noreste de México los mayores desafíos se encuentran en el control de la climatización artificial de los establecimientos (Jaramillo-Escobedo, J. V.; Luyando-Cuevas, J. R.; Guzowski, C. y Zabaloy, 2019); tal como se observa en los hallazgos de esta investigación, donde el 76% de los HTI encuestados confirmó estar haciendo uso de tecnología de refrigeración moderna y eficiente para cumplir con una mejor gestión de la energía eléctrica.

3. 2. 4 Gestión de los residuos sólidos en HTI.

En la dimensión de los residuos sólidos; el indicador número dieciséis cumple con un 91% en cuanto al registro periódico de los desechos. El 94% maneja un sistema para el aprovechamiento de los residuos de comida que se generan y el 82% cuenta con un sistema a la par, que evita el despilfarro de comida en los comedores de clientes y de empleados (indicadores 17 y 18, tabla 13). El indicador diecinueve señala un 88% en las acciones para la reducción de empaquetados; ya sea en la compra de insumos de limpieza, cocina, amenidades de habitación, etc. Y el indicador veinte, señala que el 100% de los hoteles hacen uso de la tecnología digital para la comunicación entre departamentos, así como también en las habitaciones.

En algunos destinos del Caribe se ha estudiado que la generación de residuos sólidos de un turista es el doble de lo que un genera una persona local (Wielenga y Postma, 2018). No obstante, en destinos como Sri Lanka se ha demostrado que el tamaño de los hoteles impacta positivamente en el manejo de los residuos sólidos para el beneficio económico de la empresa (Kularatne, Wilson, Månsson, Hoang, y Lee, 2019), tal como se demuestra en

este estudio con base en los resultados de la gestión de los residuos sólidos de los HTI en los tres centro turísticos (ver tabla 12).

3. 2. 5 Indicadores relevantes en la evaluación de la gestión ambiental de los HTI.

Con base en los resultados que se muestran en la figura 11, se determina en orden de prioridad que los indicadores 2, 6, 8, 11, 17 y 20 tienen un 90 % de cumplimiento, lo que significa que son las prácticas más relevantes en el cumplimiento de la gestión ambiental en los HTI. Esto quiere decir que existe conocimiento de la legislación medioambiental a nivel nacional e internacional (2), se cumple con el registro del consumo de agua y energía eléctrica (6, 11), se hace uso de tecnología para evitar despilfarro de agua o energía eléctrica (8), se implementan sistemas para el aprovechamiento de residuos de comida (17) y el uso de sistemas informáticos para la comunicación interna (20).

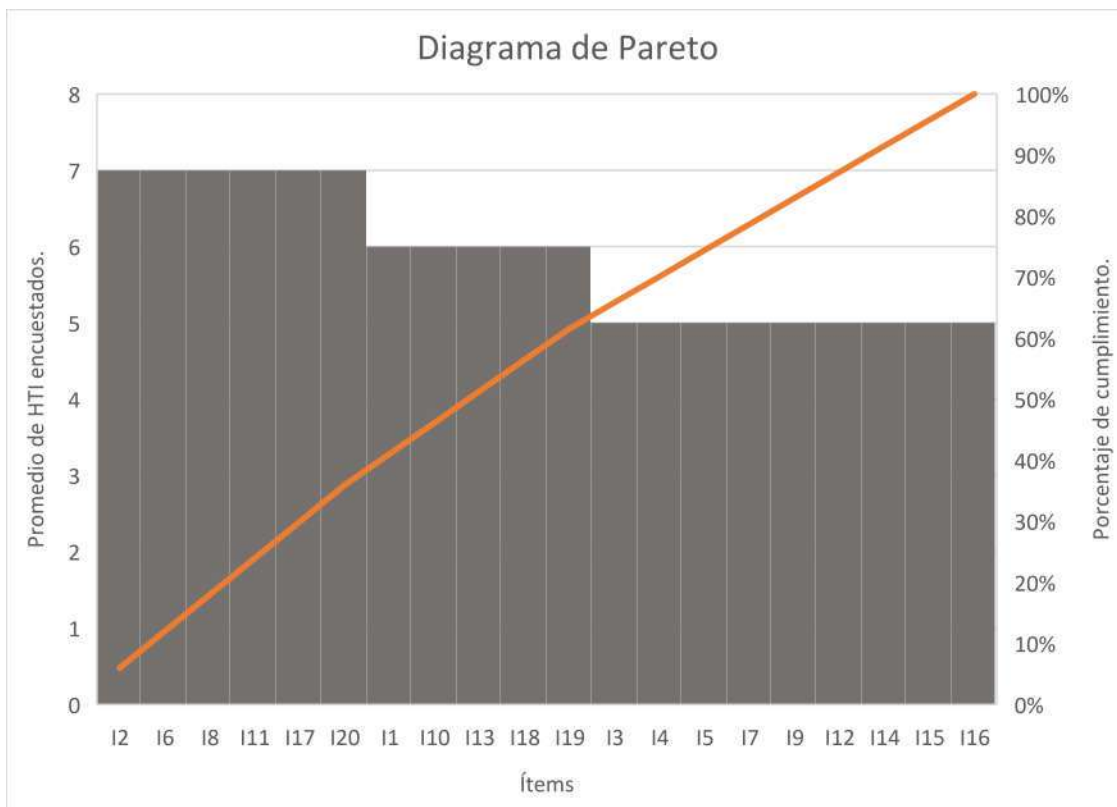


Figura 11. Diagrama de Pareto de los indicadores de la gestión ambiental más prioritarios para los HTI.

Los indicadores que resultaron tener menor porcentaje de acuerdo a su cumplimiento por parte de los HTI (ver figura 11) se refieren a la elaboración de un informe periódico de sustentabilidad (ítem 3), el contar con un especialista encargado de la gestión ambiental (ítem 4), la difusión de la información relacionada con las políticas ambientales del hotel a empleados y clientes (ítem 5), el registro per cápita del agua y energía eléctrica (ítem 7 y 12), la implementación de sistemas contra fugas de agua (ítem 9), el uso de tecnología de refrigeración (ítem 14), la difusión de las prácticas de ahorro de energía entre empleados y cliente (ítem 15) y el registro periódico de los residuos sólidos que se generan (ítem 16) (ver figura 11). Algunos estudios revelan que los hoteles de gran tamaño deberían tener un mejor manejo de los recursos naturales y con ello beneficiarse económicamente, sin embargo, también mencionan la necesidad de que los gerentes o encargados de estas tareas sea quien aborde directamente las cuestiones de la gestión ambiental

y quienes estarían familiarizados con los tópicos al respecto (Claver-Cortés, Molina-Azorín, Pereira-Moliner y López-Gamero, 2007; Mensah, 2006)

El resultado general de los valores porcentuales correspondientes a las categorías de la gestión ambiental de HTI (ver figura 12) revela algunas diferencias mayormente apreciadas en las acciones para la reducción de gases de efecto invernadero (GEI) y en las destinadas a la disminución del pago de servicios como agua, luz y recolección de basura. Lo que respecta a las respuestas positivas de las categorías de políticas ambientales y prestigio, se observan porcentajes más bajos en los tres destinos.

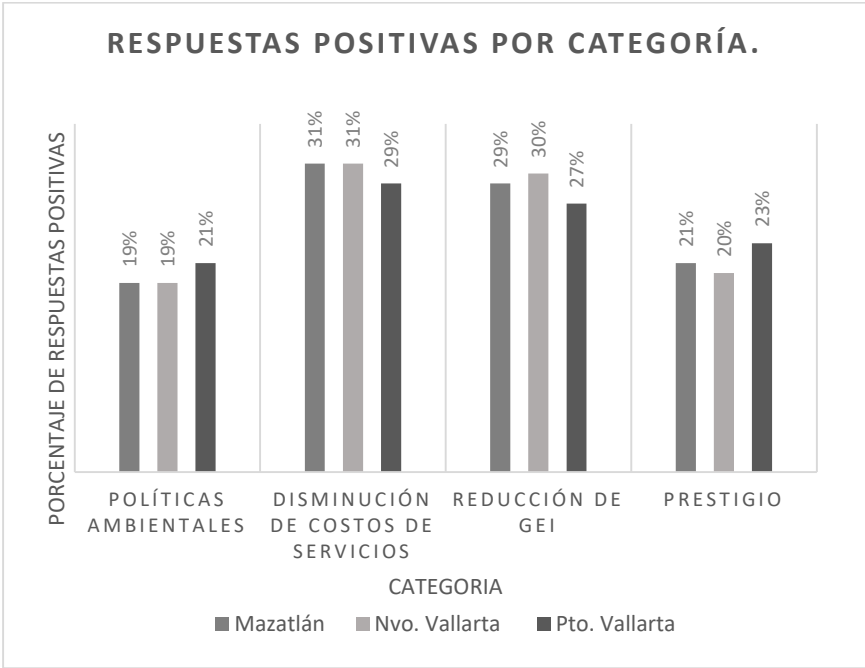


Figura 12. Resultados por categoría de la gestión ambiental de HTI.

En la figura 12 se observan los porcentajes de las respuestas positivas de los destinos de acuerdo con las categorías de la gestión ambiental de Saavedra et al (2013) (tabla 8) de Mazatlán y Nuevo Vallarta tienen un 31% de cumplimiento para la disminución de pagos de servicios y un 29% y 30% en lo que respecta a la disminución de GEI (figura 12). Desafortunadamente el sector hotelero busca ofrecer el mejor servicio a sus clientes y resta

importancia a aspectos que conlleven una inversión extra para ofrecer el mismo servicio; por lo que optan por tecnología de menor calidad o implementan políticas que representen un costo más bajo por la misma producción (Gavilanes Valle, Ludeña García, y Cassagne Torres, 2019).

En países como España, se encontró que las compañías hoteleras deberían invertir en capacidades de aprendizaje para sus empleados antes de innovar en el desarrollo de estrategias ambientales, pues se considera que la educación de los colaboradores facilitará la implementación de actividades ecológicas en la empresa (Fraj, Matute, y Melero, 2015). Por otro lado, en Dubai las grandes cadenas hoteleras publican información acerca de las estrategias ambientales como parte de la mercadotecnia en sus sitios web y no como un informe formal de gestión ambiental para los interesados (Jenkins y Karanikola, 2014). Por lo tanto, no se hace un buen uso de esta herramienta para demostrar su desempeño ambiental.

3. 3 Análisis comparativo entre los centros turísticos.

El análisis comparativo se establece a partir de la relación entre la gestión de política ambiental, la gestión del agua, la gestión de la energía eléctrica y la gestión de los residuos sólidos (es decir la Gestión Turística Ambiental de los HTI) en cada centro turístico. Cada una de estas variables se analizó mediante la prueba Chi-cuadrada (X^2) con el objetivo de conocer si existe relación significativa con el cumplimiento de las normas ambientales vigentes, la reducción de costos, la reducción de gases de efecto invernadero y el prestigio de la empresa (en el anexo 3 se presentan las tablas de contingencia que corresponden a la política ambiental).

En la hipótesis general, se establece que, en el análisis comparativo entre los HTI de los centros turísticos de *Mazatlán, Sinaloa, Nuevo Vallarta, Nayarit y Puerto Vallarta, Jalisco* existe una relación significativa en el cumplimiento de las normas ambientales vigentes.

H1: Existe relación significativa entre el cumplimiento de política ambiental con la Gestión Turística Ambiental de los HTI en Mazatlán.

H0: No existe relación significativa entre el cumplimiento de política ambiental con la Gestión Turística Ambiental de los HTI en Mazatlán.

En la tabla 14 se presenta el valor obtenido en la prueba de hipótesis con un nivel de significancia de 0.05 y 4 grados de libertad, el valor obtenido es de 0.074 que es mayor al valor de la zona de aceptación ($0.074 > 0.05$) por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alternativa.

Tabla 13 *Prueba Chi-cuadrado para la asociación entre las políticas ambientales y la GTA de los HTI en Mazatlán.*

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8.533 ^a	4	.074
Razón de verosimilitudes	7.812	4	.099
Asociación lineal por lineal	3.394	1	.065
N de casos válidos	12		
a. 9 casillas (100.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .17.			

H2: Existe relación significativa entre el cumplimiento de política ambiental con la Gestión Turística Ambiental de los HTI en Nuevo Vallarta.

H0: No existe relación significativa entre el cumplimiento de política ambiental con la Gestión Turística Ambiental de los HTI en Nuevo Vallarta.

En la tabla 16 se presenta el valor obtenido en la prueba de hipótesis con un nivel de significancia de 0.05 y 8 grados de libertad. El valor obtenido es de 0.082 que es mayor al valor de la zona de aceptación ($0.082 > 0.05$) por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alternativa.

Tabla 14 Prueba Chi-cuadrado para la asociación entre las políticas ambientales y la GTA de los HTI en Nuevo Vallarta.

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14.000 ^a	8	.082
Razón de verosimilitudes	11.148	8	.193
Asociación lineal por lineal	5.434	1	.020
N de casos válidos	7		
a. 15 casillas (100.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .14.			

H3: Existe relación significativa entre el cumplimiento de política ambiental con la Gestión Turística Ambiental de los HTI en Puerto Vallarta.

H0: No existe relación significativa entre el cumplimiento de política ambiental con la Gestión Turística Ambiental de los HTI en Puerto Vallarta.

En la tabla 18 se presenta el valor obtenido en la prueba de hipótesis con un nivel de significancia de 0.05 y 8 grados de libertad. El valor obtenido es de 0.000 que es menor al valor de la zona de aceptación ($0.000 < 0.05$) por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa.

Tabla 15 *Prueba Chi-cuadrado para la asociación entre las políticas ambientales y la GTA de los HTI en Puerto Vallarta.*

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	28.000 ^a	8	.000
Razón de verosimilitudes	18.367	8	.019
Asociación lineal por lineal	11.357	1	.001
N de casos válidos	14		
a. 15 casillas (100.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .07.			

Los centros turísticos estudiados tienen la característica en común de ser motor económico dentro de los estados a los que pertenecen. Sin embargo, las políticas ambientales que los HTI emplean dentro de sus instalaciones tienen mayor relación con la gestión turística ambiental en Puerto Vallarta. Kim, Lee y Fairhurs (2017) encontraron que, de acuerdo a la literatura, las políticas ecológicas implementadas en el sector hotelero son una estrategia que da valor agregado pero al mismo tiempo beneficia las operaciones de hospitalidad. No obstante, en países como Colombia, algunos destinos han presentado deficiencias con respecto a su desempeño ambiental debido a que no acatan debidamente las solicitudes del gobierno hacia la industria turística; las cuales se basan en el código ético del turismo, y permiten que sus actividades afecten directamente al entorno natural generando problemas ecológicos sustanciales (Maestre Córdoba, Ramírez Freyle y Romero Zúñiga, 2017).

Cabe mencionar que, los HTI son un modelo del turismo de sol y playa que ofrece un servicio directo con los clientes la mayor parte de su estancia. Por lo tanto las políticas ambientales que se establezcan dentro de las instalaciones son también un mecanismo de autoinforme ante las solicitudes que, tanto gobierno como sociedad, demandan para el cuidado del entorno natural (Reid, Johnston y Patiar, 2017).

IV. CONCLUSIONES.

1. Se confirma la hipótesis cualitativa donde “se establece que en los Hoteles Todo Incluido de los centros turísticos: Mazatlán, Sinaloa, Nuevo Vallarta, Nayarit y Puerto Vallarta, Jalisco existe una relación significativa entre la gestión de las políticas ambientales, la gestión del agua, la gestión de la energía eléctrica y la gestión de los residuos sólidos de acuerdo con la gestión turística ambiental”. Se establece que existe un vínculo entre las dimensiones económico, ambiental y social que se relaciona con la gestión de las políticas internas y externas de los HTI, las cuales propician la gestión del agua, la energía y los residuos sólidos por medio de diferentes acciones de cuidado y manejo de los recursos. Añadiendo que la evaluación de indicadores ambientales proporciona la base consecuencial para mejorar las prácticas ambientales de estos establecimientos.
2. Los HTI son un sector de aprovechamiento de la energía, el agua y los residuos sólidos. La gestión del agua está siendo manejada en su mayoría por medio de sistemas de reporte y control de fugas, así como de la información de las prácticas de ahorro a empleados y clientes. La gestión de la energía se maneja en mayor medida a través de prácticas y tecnología de iluminación. La gestión de los residuos sólidos inorgánicos se lleva a cabo por medio del registro periódico de ellos para ser reciclados o vendidos a un externo y obtener un beneficio económico. Por otro lado, los residuos sólidos orgánicos no están siendo aprovechados por todos los hoteles ya que resultó ser de los indicadores más bajos en cuanto al cumplimiento de tener un sistema contra el despilfarro de comida. No obstante; la implementación de programas de reducción del uso del papel o hacer uso de papel reciclado se cumple al 100% en los tres centros turísticos.
3. De acuerdo con las categorías asociadas a la gestión ambiental de los HTI; se establece que existe una mayor inclinación por la disminución de costos en los procesos de producción, lo que contribuye a la disminución de gases de efecto invernadero. No obstante, en menor medida se detectó el cumplimiento

de acciones de gestión ambiental para mejorar el prestigio y posicionamiento de la empresa; así como de la gestión de políticas ambientales.

4. Se concluye que con un nivel de significancia de 0.05, no existe relación significativa entre el cumplimiento de política ambiental con la Gestión Turística Ambiental de los HTI en *Mazatlán, Sinaloa y Nuevo Vallarta, Nayarit* (tabla 14 y 16). En contraste, con el caso de *Puerto Vallarta, Jalisco*, donde existe una relación significativa entre el cumplimiento de política ambiental con la Gestión Turística Ambiental de los HTI (tabla 18). De acuerdo a la revisión del marco jurídico de los municipios correspondientes a cada centro turístico, se encontró con la falta de actualización de los reglamentos que tienen que ver con el manejo del agua, la energía y los residuos sólidos. Por lo tanto, se deben enfocar esfuerzos desde la academia que coadyuven a la realización de futuras investigaciones en el área de la política pública dando énfasis en las obligaciones y voluntariedades que tienen los HTI.
5. En los HTI se están llevando a cabo prácticas ecológicas dentro de sus instalaciones, lo cual genera un área de oportunidad en el estudio para las ciencias económico-administrativas y como área de especialización para el sector turismo. Sin embargo, se establece que todos los grupos de interés (*stakeholders*) deben involucrarse como parte de la gestión turística de los centros turísticos de México.

V. REFLEXIONES FINALES.

El análisis de la gestión turística ambiental de los HTI en los centros turísticos de Mazatlán, Sinaloa; Nuevo Vallarta, Nayarit y Puerto Vallarta, Jalisco; genera una reflexión acerca de los impactos ambientales ocasionados por el sector hotelero.

En el desarrollo de esta investigación, se pudo observar la falta de interés por parte de los hoteleros a cerca de ¿por qué se estaba aplicando la encuesta?, ya que, muchos de los hoteles pertenecen a cadenas internacionales provenientes de otros países. Los mismos, son pioneros en la generación de material científico y potencias en captación de turistas como España y Estados Unidos. Resulta interesante conocer acerca de la existencia de políticas internas de difusión de la información

dentro de los hoteles, que involucren la difusión del conocimiento en los diferentes niveles jerárquicos organizacionales; asumiendo que esta pudiera ser una herramienta para la orientación del personal en términos de conciencia y educación ambiental. Así como también, un incentivo para mejorar los mecanismos de gestión ambiental.

El desconocimiento, la falta de actualización o especialización, e incluso la falta de sensibilización en el sector hotelero de nuestros centros turísticos son retos que se deben asumir para completar el compromiso que se tiene con los diferentes sectores: económico, social y ambiental.

El difícil acceso a la información para fines académicos sigue siendo recurrente en el sector hotelero. El sector hotelero se muestra, en algunas ocasiones, sigiloso en el ejercicio de proporcionar datos que revelen su cumplimiento en cuestiones ambientales (Gavilanes Valle et al., 2019). No obstante, la información obtenida es importante para identificar los retos que los HTI deben asumir en la búsqueda de una gestión turística sustentable. Por lo tanto, la triangulación de las partes interesadas para la conservación de los recursos naturales es de suma importancia ante la ambiciosa fusión de esferas en la sustentabilidad.

La realidad dentro de los HTI contempla procesos operativos eficientes y eficaces, encaminados a la satisfacción del cliente. Esto significa que la necesidad de querer cubrir los deseos y expectativas de los turistas, implica sacrificios ambientales que para la empresa son sustanciales para el logro de sus objetivos. No obstante, la empresa tiene el poder de concientizar a una gran cantidad de personas dentro de sus instalaciones, debido a la característica masificadora del turismo que recibe, agregado a la capacidad de hospedaje con la que cuentan estos hoteles. Por lo tanto, la inclusión de procesos que atiendan las necesidades ambientales actuales debería corresponder a las necesidades que como sociedad necesitamos para nuestro bienestar. Aunque esto represente una tarea adicional a las operaciones de la empresa, se vuelve partícipe de un movimiento global que forma parte de la sustentabilidad de cualquier destino turístico, añadiendo también, la contribución en

el campo del conocimiento con la generación de información tanto en el área cualitativa como en el área cuantitativa.

BIBLIOGRAFÍA.

- Aguirre Royuela, M. Á. (2009). Los sistemas de indicadores ambientales y su papel en la información e integración del medio ambiente. Retrieved from http://www.ciccp.es/webantigua/icitema/Comunicaciones/Tomo_II/T2p1231.pdf
- Alonso-Almeida, M. del M., Fernández Robin, C., Celemín Pedroche, M. S., & Astorga, P. S. (2017). Revisiting green practices in the hotel industry: A comparison between mature and emerging destinations. *Journal of Cleaner Production*. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2016.10.010>
- Avila Bercial, R., & Barrado Timón, D. (2005). Nuevas tendencias en el desarrollo de destinos turísticos: marcos conceptuales y operativos para su planificación y gestión. *Cuadernos de Turismo*, 15(15), 27–44.
- Azqueta, D., & Sotelsek, D. (2007). Valuing nature: From environmental impacts to natural capital. *Ecological Economics*. <https://doi.org/10.1016/j.ecolecon.2007.02.029>
- Bagur-Femenías, L., Martí, J., & Rocafort, A. (2015). Impact of sustainable management policies on tourism companies' performance: the case of the metropolitan region of Madrid. *Current Issues in Tourism*, 18(4), 376–390. <https://doi.org/10.1080/13683500.2014.932757>
- Banco Interamericano de Desarrollo, B. (2015). *Situación de la Gestión de RESIDUOS SÓLIDOS en América Latina y el Caribe*. Retrieved from https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/7177/Situacion_de_la_gestion_de_residuos_solidos_en_America_Latina_y_el_Caribe.pdf?sequence=1
- Barba Álvarez, A. (2000). Cambio organizacional y cambio en los paradigmas de la administración. *Iztapalapa*, 11–34. Retrieved from <https://afinsas.com/wp-content/uploads/2018/12/02.-Cambio-Organizacional-y-Cambio-en-los-Paradigmas.pdf>
- Barrera, C., & Bahamondes, R. (2012). Turismo Sostenible : Importancia en el cuidado del medio ambiente. Sustainable Tourism: Importance in the care of the environment.

Revista Interamericana de Ambiente y Turismo., 8(1), 50–56.

- Bertoncello, R. (2002). Turismo y territorio. Otras prácticas, otras miradas. *Aportes y Transferencias*, 6(2), 29–50.
- Bohdanowicz, P. (2006). Environmental awareness and initiatives in the Swedish and Polish hotel industries—survey results. *International Journal of Hospitality Management*, 25(4), 662–682. <https://doi.org/10.1016/J.IJHM.2005.06.006>
- Boullón, R. C. (2006). *Planificación del espacio turístico*. 3^oed. México, Trillas. Retrieved from http://www.aptae.pe/archivos_up/0107-planificacion-del-espacio-turistico-robotto-c-ballon.pdf
- Brañes Ballesteros, R. (2000). Manual de derecho ambiental Mexicano. *Manual de Derecho Ambiental Mexicano*.
- Calveras, A. (2019). All-inclusive and value creation in hospitality: Evidence from a mature destination, 2001–2017. *Tourism Management*, 74(March), 234–246. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2019.03.002>
- Canteiro, M., Córdova-Tapia, F., & Brazeiro, A. (2018). Tourism impact assessment: A tool to evaluate the environmental impacts of touristic activities in Natural Protected Areas. *Tourism Management Perspectives*. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2018.09.007>
- Casal, A. M. (2004). El control interno en la administración de empresas. *Contabilidad y Auditoría*, 10, 55–70.
- Centro Mario Molina. (2012). Estudio sectorial edificaciones sustentables. Retrieved from http://centromariomolina.org/wp-content/uploads/2012/05/10.EstudioSectorialEdificacionesSustentable_fin.pdf
- Cerro, F. L. (1991). Los Recursos Turísticos en un Proceso de Planificación: Inventario y Evaluación., 7, 7–24.
- César Dachary, A., & Arnaiz Burne, S. M. (2004). Globalización y turismo: ¿Dos caras de una misma moneda? *Estudios y Perspectivas Del Turismo*, 13, 303–315.
- Céspedes, J., & de Burgos, J. (2004). Un análisis de las dimensiones de la gestión ambiental

en los servicios hoteleros. *Dirección y Organización: Revista de Dirección, Organización y Administración de Empresas*.

Chan, E. S. W., Okumus, F., & Chan, W. (2017). The Applications of Environmental Technologies in Hotels. *Journal of Hospitality Marketing and Management*, 26(1), 23–47. <https://doi.org/10.1080/19368623.2016.1176975>

Chan, W. W. (2005). Partial analysis of the environmental costs generated by hotels in Hong Kong. *International Journal of Hospitality Management*. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2004.10.008>

Chávez Dagostino, R. M., Andrade Romo, E., & Espinoza Sánchez, R. (2013). Turismo y desarrollo sustentable: contribución de Hispanoamérica. 13, 9–33.

Chiavenato, I. (2001). Marco Teórico Sobre Administración, Modelo, Productividad, Administración De Productividad Total, Competitividad, Exportaciones Y Calidad. *Administración. Proceso Administrativo*.

Claver-Cortés, E., Molina-Azorín, J. F., Pereira-Moliner, J., & López-Gamero, M. D. (2007). Environmental strategies and their impact on hotel performance. *Journal of Sustainable Tourism*. <https://doi.org/10.2167/jost640.0>

De Burgos-Jiménez, J., Cano-Guillén, C. J., & Céspedes-Lorente, J. J. (2002). Planning and control of environmental performance in hotels. *Journal of Sustainable Tourism*. <https://doi.org/10.1080/09669580208667163>

de León, C. G. D., & de la Garza, E. L. (2014). Método Comparativo. In Tiran Humanidades. (Ed.), *Métodos y técnicas cualitativas y cuantitativas aplicables a investigación en Ciencias Sociales*. (T. Humanid, pp. 223–251). México, D.F.

DENUE. (2016). Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas DENUE Interactivo 01/2015.

Dragomir, V. D. (2018). *How do we measure corporate environmental performance? A critical review*. *Journal of Cleaner Production* (Vol. 196). Elsevier B.V. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2018.06.014>

- Ezeah, C., Fazakerley, J., & Byrne, T. (2015). Tourism Waste Management in the European Union: Lessons Learned from Four Popular EU Tourist Destinations. *American Journal of Climate Change*, 4, 431–445. <https://doi.org/10.4236/ajcc.2015.45035>
- Fraj, E., Matute, J., & Melero, I. (2015). Environmental strategies and organizational competitiveness in the hotel industry: The role of learning and innovation as determinants of environmental success. *Tourism Management*. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2014.05.009>
- Franco Aliaga, T., & García Guillén, O. (1999). Los impactos del turismo. *Espacio, Tiempo y Forma. Geografía*, (12), 43–56. Retrieved from <http://espacio.uned.es/fez/eserv.php?pid=bibliuned:ETFSerie6-B461610A-B95E-0AE4-FEBF-A41F66340169&dsID=PDF>
- Gabarda-Mallorquí, A., Garcia, X., & Ribas, A. (2017). Mass tourism and water efficiency in the hotel industry: A case study. *International Journal of Hospitality Management*, 61, 82–93. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2016.11.006>
- García, R. H., & Galcerán, R. D. (2015). La Gestión de las Empresas de Servicios Turísticos. In *Decisiones estratégicas para la dirección de operaciones en empresas de servicios y turísticas*. (Edicions U, pp. 21–37).
- Gavilanes Valle, J. E., Ludeña García, C. F., & Cassagne Torres, Y. J. (2019). Environmental Practices in Luxury Class and First Class Hotels of Guayaquil, Ecuador. *Revista Rosa Dos Ventos - Turismo e Hospitalidade*, 11(2), 400–416. <https://doi.org/10.18226/21789061.v11i2p400>
- Ghulamrabbany, M., Afrin, S., Rahman, A., Islam, F., & Hoque, F. (2013). Environmental Effects of Tourism. *American Journal of Environment, Energy and Power Research*, 1(7), 117–130. Retrieved from www.ajeepr.com
- Gobierno del Estado de Sinaloa. (2017). Plan Estatal de Desarrollo de Sinaloa 2017-2021. <https://doi.org/10.15713/ins.mmj.3>
- Gómez González, M. L., & Tejeida Padilla, R. (2008). El agua, los hoteles Gran Turismo y la ciencia de sistemas. *Teoría y Praxis*, 4(5), 9–16.

<https://doi.org/10.22403/uqroomx/typ05/01>

- González Herrera, C. M., & Palafox Muñoz, A. (2009). Impactos del Todo Incluido en el modelo de desarrollo turístico de Cozumel , México. *Retos Turísticos*, 8(1), 39–45.
- Gössling, S. (2015). New performance indicators for water management in tourism. *Tourism Management*. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2014.06.018>
- H. X Ayuntamiento. (2017). Plan Municipal de Desarrollo Bahía de Banderas 2017-2021.
- Han, H., Lee, J. S., Trang, H. L. T., & Kim, W. (2018). Water conservation and waste reduction management for increasing guest loyalty and green hotel practices. *International Journal of Hospitality Management*, 75(March), 58–66. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.03.012>
- Heras-saizarbitoria, I., & Boiral, O. (2012). ISO 9001 and ISO 14001 : Towards a Research Agenda on Management System Standards *. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2370.2012.00334.x>
- Hernández-Palma, H. G. (2011). La gestión empresarial , un enfoque del siglo XX , desde las teorías administrativas científica , funcional , burocrática y de relaciones humanas administrative scientific , functional , bureaucratic and of human relations. *Escenarios*, 9(1), 38–51. <https://doi.org/Escenarios> • Vol. 9, No. 1, Enero-Junio de 2011, págs. 38-51
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). Metodología de la investigación. *Metodología de La Investigación*. <https://doi.org/>- ISBN 978-92-75-32913-9
- Hueso, A., & Cascant, M. J. (2012). *La investigación cuantitativa. Metodología y Técnicas Cuantitativas de Investigación. Cuadernos docentes en procesos de desarrollo*.
- Ibarra-Michel, J. P., Velarde-Valdez, M., Olmos-Martínez, E., & Santillan-Nuñez, M. A. (2019). Evaluación de la cultura organizacional en empresas hoteleras sostenibles de Mazatlán. *Investigaciones Turísticas*, 17, 71–102. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3406157>
- Issa, J. J., & Jayawardena, C. (2003). The “all-inclusive” concept in the Caribbean. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 15(3), 167–171.

<https://doi.org/10.1108/09596110310470211>

- Jaramillo-Escobedo, J. V.; Luyando-Cuevas, J. R.; Guzowski, C. y Zabaloy, M. F. (2019). Eficiencia energética y sustentabilidad en hoteles de sol y playa en el Noreste de México. *Investigaciones Turísticas*, 42–70. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.14198/INTURI2019.18.03> Cita
- Jenkins, N. R., & Karanikola, I. (2014). Do hotel companies communicate their environmental policies and practices more than independent hotels in Dubai, UAE? *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*. <https://doi.org/10.1108/WHATT-01-2014-0003>
- Jiménez Herrero, L. M. (1999). Cambio global, desarrollo sostenible y coevolución. In *Sostenible*. (pp. 37–63). <https://doi.org/10.5821/sostenible.v0i1.1091>
- Kasim, A. (2015). Environmental management system (EMS). *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. <https://doi.org/10.1108/ijchm-01-2014-0045>
- Keller, P. (2012). Opciones Estratégicas de Desarrollo Organizacional hacia la Sostenibilidad. *Visión de Futuro*, 16(1), 193–209.
- Kim, S. H., Lee, K., & Fairhurst, A. (2017). The review of “green” research in hospitality, 2000-2014: Current trends and future research directions. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-11-2014-0562>
- Kularatne, T., Wilson, C., Månsson, J., Hoang, V., & Lee, B. (2019). Do environmentally sustainable practices make hotels more efficient? A study of major hotels in Sri Lanka. *Tourism Management*. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2018.09.009>
- Leme, F. B. M. (2009). EDUCACIÓN AMBIENTAL Y TURISMO Una formación holística, interdisciplinaria y de futuros educadores. *Estudios y Perspectivas En Turismo*.
- León Huamán, C. S., & Carballo-Penela, A. (2014). Gestión ambiental en los hoteles de Santiago de Compostela (1). *Estudios Turísticos*, (202), 47–62.
- LGEEPA. (1988). *Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente*. Diario Oficial de la Federación.
- López Moreda, J. L., & Vargas Martínez, E. E. (2013). Evaluación preliminar de la gestión

- ambiental en hoteles del destino turístico de Varadero, Cuba. *Teoría y Praxis*, 13, 133–150. <https://doi.org/10.22403/uqroomx/typ13/06>
- Lorenzo Linares, H., & Morales Garrido, G. (2014). Del desarrollo turístico sostenible al desarrollo local. Su comportamiento complejo. *PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2014.12.033>
- Maestre Córdoba, D., Ramírez Freyle, E., & Romero Zúñiga, C. (2017). Dimensión ambiental de la responsabilidad social empresarial, en el sector hotelero en riohacha (la Guajira–Colombia). *Science of Human Action*. <https://doi.org/10.21501/2500-669x.2324>
- Mbasera, M., Du Plessis, E., Saayman, M., & Kruger, M. (2016). Environmentally-friendly practices in hotels. *Acta Commercii*. <https://doi.org/10.4102/ac.v16i1.362>
- Meng, X. (2014). The role of facilities managers in sustainable practice in the UK and Ireland. *Smart and Sustainable Built Environment*, 3(1), 22–34. <https://doi.org/10.1108/SASBE-03-2013-0012>
- Mensah, I. (2006). Environmental management practices among hotels in the greater Accra region. *International Journal of Hospitality Management*. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2005.02.003>
- Mondragón-Pérez, A. R. (2002). ¿Qué son los indicadores? *Revista de Información y Análisis*, 52–58.
- Monsalve Castro, C., & Hernández Rueda, S. I. (2015). GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA HOTELERÍA COMO ELEMENTO CLAVE EN EL DESARROLLO DE DESTINOS TURÍSTICOS SOSTENIBLES: CASO BUCARAMANGA. *Revista EAN*.
- Muriel, R. (2006). Gestión Ambiental. *Ide@Sostenible*, (13), 1–8.
- Obando, E. B. (2017). WHOSE PLACE IS IT? TOURISM DEVELOPMENT IN GUANACASTE: SOCIAL AND ENVIRONMENTAL IMPACTS, 1990-2016, 2017(I), 13–25.
- Olcina Cantos, J., & Vera-Rebollo, J. F. (2016). Adaptación del sector turístico al cambio climático en España. La importancia de las acciones a escala local y en empresas

- turísticas. *Anales de Geografía de La Universidad Complutense*, 36(2), 321–349. <https://doi.org/10.5209/AGUC.53588>
- OMT. (1995). Carta del turismo sostenible. *Conferencia Mundial de Turismo Sostenible*.
- Ortiz-Solórzano, C. L. (2017). *Estrategias de ahorro de energía eléctrica aplicables a la industria hotelera mexicana*. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente Repositorio. Retrieved from <http://hdl.handle.net/11117/5106%0AEste>
- Osorio Garcia, M. (2006). La planificación turística . Enfoques y modelos Maribel Osorio García. *Quivera*, 8(1), 291–314.
- Oyarzún, E., & Szmulewicz, P. (1999). Fortalecimientos de la Gestión en Destinos Turísticos: Fundamentos. *Gestión Turística*, (4), 93–102. <https://doi.org/10.4206/gest.tur.1999.n4-07>
- Pakman, E. T. (2014). Sobre as definições de turismo da OMT: uma contribuição à História do Pensamento Turístico.
- Peláez-Rodríguez, T.; Basulto Guilarte, M. (2019). Evaluación del desempeño ambiental del hotel “Sierra Mar-Los Galeones”, con enfoque multidimensional. *Retos Turísticos*, 18(1), 1–12.
- Pham Phu, S. T., Hoang, M. G., & Fujiwara, T. (2018). Analyzing solid waste management practices for the hotel industry. *Global Journal of Environmental Science and Management*. <https://doi.org/10.22034/gjesm.2018.04.01.003>
- Piconell, C. (1993). Los impactos del Turismo. *Papers de Turisme*. Retrieved from <http://www.papersdeturisme.gva.es/ojs/index.php/Papers/article/viewFile/395/331>
- Polanco, C. (2006). Indicadores ambientales y modelos internacionales para toma de decisiones. *Gestión y Ambiente*, 9(2), 27–41. <https://doi.org/10.15446/ga.v9n2.52056>
- Puig, R., Kiliç, E., Navarro, A., Albertí, J., Chacón, L., & Fullana-i-Palmer, P. (2017). Inventory analysis and carbon footprint of coastland-hotel services: A Spanish case study. *Science of the Total Environment*, 595, 244–254. <https://doi.org/10.1016/j.scitotenv.2017.03.245>
- Pulido Fernández, J. I. (2000). Turismo y medio ambiente. Planteamientos para la orientación medioambiental de la política turística española. *Universidad de Jaén*, 35.

- Quiroga Martínez, R. (2009). *Guía metodológica para desarrollar indicadores ambientales y de desarrollo sostenible en países de América Latina y el Caribe*. CEPAL Serie Manuales (Vol. 61). Retrieved from <http://www.mendeley.com/research/gua-metodologica-para-desarrollar-indicadores-ambientales-y-desarrollo-sostenible-en-pases-amrica-latina-y-el-caribe/>
- Rayén Quiroga, M. (2001). *Indicadores de sostenibilidad ambiental y desarrollo sostenible: estado del arte y perspectivas*.
- Reid, S., Johnston, N., & Patiar, A. (2017). Coastal resorts setting the pace: An evaluation of sustainable hotel practices. *Journal of Hospitality and Tourism Management*. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2017.07.001>
- Reig-García, C., & Coenders-Gallard, G. (2002). Segmentación del mercado turístico según las preferencias ambientales. 9, 123–135. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90616143006>
- Reig, C., & Coenders, G. (2002). Segmentación del mercado turístico según las preferencias ambientales. *Cuadernos de Turismo*.
- Rivas García, J., & Magadán, D. M. (2007). Los indicadores de sostenibilidad en el turismo. *Revista de Economía, Sociedad, Turismo y Medio Ambiente RESTMA*, (June 2018), 27–61.
- Roberts, J. A. (1996). Green consumers in the 1990s: Profile and implications for advertising. *Journal of Business Research*, 36(3), 217–231. [https://doi.org/10.1016/0148-2963\(95\)00150-6](https://doi.org/10.1016/0148-2963(95)00150-6)
- Robinot, E., & Giannelloni, J. L. (2010). Do hotels' "green" attributes contribute to customer satisfaction? *Journal of Services Marketing*, 24(2), 157–169. <https://doi.org/10.1108/08876041011031127>
- Robles, C., Gómez, G., & Robles, F. (2012). La industria hotelera y el medio ambiente. El caso de la Isla de Ciudad del Carmen, Campeche., 1–16. Retrieved from <http://www.colpamex.org/Revista/Art17/74.pdf>
- Rosa, F. S., & Silva, L. C. (2017). Sustentabilidade ambiental nos hotéis , contribuição teórica

- e metodológica. *Brazilian Journal of Tourism Research*, 11(1), 39–60. <https://doi.org/10.7784/rbtur.v11i1.1161>
- Saavedra García, M. L., Milla Toro, S. O., & Sánchez, B. T. (2013). Determinación de la competitividad de la PYME en el nivel micro: El caso de del Distrito Federal, México. *Faedpyme International Review*, 2(4), 18–32. <https://doi.org/10.15558/fir.v2i4.38>
- Saldaña, C. E. (2014). Turismo sustentable: El impacto de los residuos sólidos urbanos. In *Amor y odio: Efectos ambientales, económicos y sociales del turismo*. (pp. 71–94).
- Sánchez, D. C. (2007). Un sistema de indicadores Turísticos básicos: Primera aproximación. *Universidad de Alicante. Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas*. <https://doi.org/10.14198/INTURI2011.2.02>
- Sancho, A. (2004). Turismo y desarrollo, 1–13.
- Santamarta, J. (2000). Turismo y medio ambiente. *World Watch*. Retrieved from <https://www.nodo50.org/worldwatch/ww/pdf/turismo.pdf>
- Santana Talavera, A. (1997). ANTROPOLOGÍA Y TURISMO. ¿Nuevas hordas, viejas culturas? Ariel. <https://doi.org/9788434422094>
- SECTUR., S. de T. (2017). *Listado de Empresas Vigentes " Distintivo S "*. Retrieved from <https://www.gob.mx/sectur/documentos/directorio-de-empresas-con-distintivo-s>
- SECTUR., S. de T. (2018). Sistema Nacional de Certificación Turística. Subsector Hospedaje.
- SECTUR. (2015). Distintivo "S." Retrieved from https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/21790/Revista_Digital_DISTINTIVO_S_VF.pdf
- SECTUR. (2018). México, sexto lugar del ranking mundial en arribo de turistas internacionales confirma OMT. *Comunicado 84*. Secretaria de Turismo.
- Silva da Rosa, F., & Lunkes, R. J. (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, 21(1), 68–87.

- Styles, D., Schoenberger, H., & Galvez-Martos, J. L. (2015). Water management in the European hospitality sector: Best practice, performance benchmarks and improvement potential. *Tourism Management*, 46, 187–202. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2014.07.005>
- Testón Franco, N. (2013). Creando conciencia: turismo en México. Industria sin chimeneas o mancha voraz. *Boletín Científico de Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*. <https://doi.org/10.29057/icea.v1i2.51>
- Trung, D. N., & Kumar, S. (2005). Resource use and waste management in Vietnam hotel industry. *Journal of Cleaner Production*, 13, 109–116. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2003.12.014>
- Valenzuela Rubio, M. (2017). La sostenibilidad ambiental del sector hotelero español. Una contribución al turismo sostenible entre el interés empresarial y el compromiso ambiental. *Arbor*. <https://doi.org/10.3989/arbor.2017.785n3009>
- Vargas, E. E., Zizumbo, L., Viesca, F. C., & Serrano, C. (2011). Gestión ambiental en el sector turístico mexicano. *Cuadernos de Administración*, 24(42), 183–204.
- Velarde Valdez, M., Santillán Núñez, M. A., & Obombo Magio, K. (2016). Estrategias determinantes para la competitividad de un destino de sol y playa. El caso de Mazatlán, Sinaloa, México. *Revista Investigaciones Turísticas*. <https://doi.org/10.14198/inturi2016.11.06>
- Velasco, M. (2016). Entre el poder y la racionalidad: gobierno del turismo, política turística, planificación turística y gestión pública del turismo. *Pasos- REvista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 14(3), 577–594. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2016.14.038>
- Vera, F., Juárez, C., Ramón, A., Torres, F., Navalón, M. del R., Such, M. de la P., ... Alonso, P. (2001). *Planificación y gestión del desarrollo turístico sostenible: propuestas para la creación de un sistema de indicadores*. *Journal of Physics C: Solid State Physics*. <https://doi.org/http://hdl.handle.net/10045/20506>
- Villanueva, L. C., Vera, M. A. G., Cámara, B. C., Torres, D. V., Almada, J. L. F., Gastelum, A.

- G., ... Tello, M. Y. (2014). Modelo de indicadores para la evaluación y monitoreo del desarrollo sustentable en la zona costera de Mahahual, Quintana Roo, México. *Perspectiva Geográfica*, 19(2), 309–330. Retrieved from <http://revistas.uptc.edu.co/revistas/index.php/perspectiva/article/view/4102/3520>
- Wang, R. (2012). The Investigation of Green Best Practices for Hotels in Taiwan. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.09.1167>
- Wielenga, B., & Postma, A. (2018). Ethical issues of all inclusive tourism Ethical issues of all-inclusive tourism Ben Wielenga Albert Postma Commissioned by UNWTO-WCTE (World Committee on Tourism Ethics), (May 2015).
- Zepeda Hernández, S. L., & Costa de Carvalho, F. C. (2017). El Desarrollo Turístico y la Utopía de la Sustentabilidad en Bahía de Banderas, Nayarit. *Anais Brasileiros de Estudos Turísticos - ABET*, 7(3), 29–41. <https://doi.org/10.34019/2238-2925.2017.v7.3199>
- Zopiatis, A., Savva, C. S., & Lambertides, N. (2020). The non-inclusive nature of ‘ all inclusive ’ economics : Paradoxes and possibilities of the resort complex. *Tourism Management*, 78(December 2019), 104054. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2019.104054>
- Zorpas, A. A., Voukkali, I., & Loizia, P. (2015). The impact of tourist sector in the waste management plans. *Desalination and Water Treatment*, 56(5), 1141–1149. <https://doi.org/10.1080/19443994.2014.934721>

ANEXOS.

1



Formulario de Gestión Medioambiental para empresas hoteleras todo incluido.		
El objetivo principal de esta encuesta es diagnosticar la gestión ambiental de los "Hoteles Todo Incluido" basado en la gestión del agua, la energía eléctrica y los residuos sólidos. Todo esto como parte de la Tesis de Investigación de la Maestría en Ciencias para el Desarrollo, Sustentabilidad y Turismo de la Universidad Autónoma de Nayarit del Padrón Nacional de Posgrados de Calidad del CONACYT.		
Nombre del hotel:	SI	NO
Gestión de políticas ambientales.		
1. ¿Cuenta con políticas internas para reducir, minimizar y gestionar su impacto ambiental?		
2. ¿Tiene a la mano la legislación medioambiental de nivel regional, nacional e internacional?		
3. ¿Cuenta con un informe de sustentabilidad dentro de los últimos 12 meses?		
4. ¿Existe alguna persona responsable de la gestión medioambiental de la empresa?		
5. ¿Da a conocer los procesos de gestión ambiental a sus empleados y a clientes interesados?		
Preguntas específicas de acuerdo a los indicadores a evaluar:		
Gestión del consumo eléctrico.		
1. ¿Registra el consumo de energía eléctrica diario, semanal, mensualmente? Si – No		
2. ¿Registra cuánta energía eléctrica utiliza en kWh por cada huésped noche?		
3. ¿Utiliza tecnología de bajo consumo energético para iluminar al menos el 50% del establecimiento?		
4. ¿Utiliza sensores, temporizadores o medidas (claras y fáciles) de control por escrito indicando el uso adecuado del aire acondicionado?		
5. ¿Ofrece a sus clientes y empleados información sobre cómo ahorrar energía y les motiva a ello?		
Gestión del consumo de agua.		
1. ¿Registra el consumo de agua diario, semanal, mensualmente?		
2. ¿Registra cuánta agua utiliza en litros o metros cúbicos, por cada huésped por noche?		
3. ¿Cuenta con tecnología para que su gasto de agua, no exceda de: Duchas.- 10 l/min, Lavabo.- 5 l/min, Inodoros.- 6.5 l/descarga, Mingitorios.- 2 l/descarga.		
4. ¿Sus instalaciones y maquinaria de agua funcionan adecuadamente y sin fugas?		
5. ¿Les recuerda a sus empleados y clientes al ahorro de agua y se les motiva a hacerlo?		
- Gestión de residuos sólidos.		
1. ¿Cuenta con un registro de reciclado o gestión de separación de todos los tipos de residuos que se generan en el hotel?		
2. ¿Lleva a cabo una gestión de los residuos de comida para el aprovechamiento del hotel?		
3. ¿Cuenta con algún sistema para evitar el despilfarro de comida en los comedores, tanto de empleados como de huéspedes?		
4. ¿Procura, a manera de lo posible, reducir los empaquetados en los productos adquiridos?		
5. ¿Utiliza sistemas electrónicos en lugar de papel, para el manejo y difusión de información con sus huéspedes y empleados, además de la información interna?		

Figura 13 Lista de control de gestión ambiental para Hoteles Todo Incluido.

2

Levantamiento de encuestas.



3

Resultados – Mazatlán

Tabla de contingencia Política Ambiental * GTAHTI

		GTAHTI			Total
		18	19	20	
Política Ambiental 3	Recuento	1	0	0	1
	Frecuencia esperada	.2	.4	.4	1.0
	% del total	8.3%	0.0%	0.0%	8.3%
4	Recuento	0	2	0	2
	Frecuencia esperada	.3	.8	.8	2.0
	% del total	0.0%	16.7%	0.0%	16.7%
5	Recuento	1	3	5	9
	Frecuencia esperada	1.5	3.8	3.8	9.0
	% del total	8.3%	25.0%	41.7%	75.0%
Total	Recuento	2	5	5	12
	Frecuencia esperada	2.0	5.0	5.0	12.0
	% del total	16.7%	41.7%	41.7%	100.0%

Resultados – Nuevo Vallarta

Tabla de contingencia Política Ambiental * GTAHTI

		GTAHTI					Total
		8	14	18	19	20	
Política Ambiental 1	Recuento	1	0	0	0	0	1
	Frecuencia esperada	.1	.1	.3	.1	.3	1.0
	% del total	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	14.3%
2	Recuento	0	1	0	0	0	1
	Frecuencia esperada	.1	.1	.3	.1	.3	1.0
	% del total	0.0%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	14.3%
5	Recuento	0	0	2	1	2	5
	Frecuencia esperada	.7	.7	1.4	.7	1.4	5.0
	% del total	0.0%	0.0%	28.6%	14.3%	28.6%	71.4%
Total	Recuento	1	1	2	1	2	7
	Frecuencia esperada	1.0	1.0	2.0	1.0	2.0	7.0
	% del total	14.3%	14.3%	28.6%	14.3%	28.6%	100.0%

Resultados – Puerto Vallarta

Tabla de contingencia Política Ambiental * GTAHTI

			GTAHTI					Total
			8	14	17	18	20	
Política Ambiental	2	Recuento	1	0	0	0	0	1
		Frecuencia esperada	.1	.1	.1	.2	.4	1.0
		% del total	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	7.1%
	4	Recuento	0	2	0	0	0	2
		Frecuencia esperada	.1	.3	.3	.4	.9	2.0
		% del total	0.0%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	14.3%
	5	Recuento	0	0	2	3	6	11
		Frecuencia esperada	.8	1.6	1.6	2.4	4.7	11.0
		% del total	0.0%	0.0%	14.3%	21.4%	42.9%	78.6%
Total	Recuento	1	2	2	3	6	14	
	Frecuencia esperada	1.0	2.0	2.0	3.0	6.0	14.0	
	% del total	7.1%	14.3%	14.3%	21.4%	42.9%	100.0%	