



Grupo eumed.net / Universidad de Málaga y
Red Académica Iberoamericana Local-Global
Indexada en IN-Recs (95 de 136), en LATINDEX (33 DE 36), reconocida por el DICE, incorporada a la
base de datos bibliográfica ISOC, en RePec, resumida en DIALNET y encuadrada en el Grupo C de la
Clasificación Integrada de Revistas Científicas de España.

Vol 10. N° 28
Febrero 2017
www.eumed.net/rev/delos/28

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD PARA HOTELES CINCO ESTRELLAS DIMENSIÓN: SOCIAL

Prof. Raúl Pulido Ríos¹
raulpulido@usb.ve
Venezuela

CONTENIDO

Resumen	2
Abstract	2
1. Introducción.....	4
2. Objetivos	5
2.1 General.....	5
2.2 Específicos	5
3. Metodología	5
4. Criterios del Consejo Global de Turismo Sostenible para Hoteles, Operadores Turísticos y de Destino.....	6
5. Hoteles Ecológicos y Sostenibilidad del Turismo. Criterios emergentes de preservación ambiental. Criterios Básicos para un Hotel Ecológico	8
6. Otros tiempos, otros Hoteles, Hoteles Sostenibles. H.E.S. (Hoteles Eficientes Sostenibles). Referente para operaciones hoteleras sostenibles	9
7. Hotelería Sostenible. Indicadores para su medición. Definición de Indicadores desde una perspectiva dimensional.....	9
7.1 Indicadores de Sostenibilidad en Turismo: Dimensión Social	10
7.2 Operacionalización de Variables	11
8. Resultados de la Investigación	12
8.1 Análisis de los Resultados: Dimensión Social	12
8.2 Resultados de la Dimensión Social	15
9. Conclusiones.....	16
10. Referencias bibliográficas	17

¹ Universidad Simón Bolívar. Venezuela..

RESUMEN

Esta investigación presenta una construcción de indicadores de sostenibilidad para operaciones hoteleras, con énfasis en la dimensión social, ubicados en la ciudad de Caracas, Venezuela con categoría cinco estrellas, a partir de la modalidad: indicadores de reporte, para su medición. Se apoyó en los indicadores ya utilizados por el Global Sustainable Tourism Council, GSTC (Consejo Global de Turismo Sostenible), en algunas experiencias latinoamericanas. Para el presente estudio se han identificado con letras los nombres de los hoteles seleccionados, a los fines de proteger la confidencialidad de sus operaciones. La metodología utilizada en este estudio se adecua al paradigma cuantitativo, basada en un diseño no experimental, de tipo de campo, nivel descriptivo. Los hoteles que actualmente operan en nuestro país necesitan una estandarización procedimental vinculada con la sostenibilidad, para no dejarlo solamente en manos de iniciativas particulares de sectores subordinados a la gerencia hotelera, ello, a los fines de estimular una operación hacia las dimensiones sostenibles, desde el punto de vista social. Los resultados obtenidos en este estudio presentaron una norma ubicada en 3,14 puntos en la escala de Likert, a la vez que diez hoteles de los catorce consultados se ubicaron entre 3,00 y 3,50 en la misma escala. El producto derivado de la presente investigación se consideró de vital importancia para validar la propuesta de un nuevo sistema de indicadores de sostenibilidad para hoteles.

Palabras clave: Indicadores, Sostenibilidad, Hoteles, Dimensión Social.

ABSTRACT

This research presents a construction of sustainability indicators for hotel operations, with emphasis on the social dimension, located in Caracas city, Venezuela with five stars category, based on the modality: reporting indicators, for their measurement. It relied on the indicators already used by the Global Sustainable Tourism Council, GSTC (Global Council of Sustainable Tourism), in some Latin American experiences. For the present study, the names of the selected hotels have been identified with letters in order to protect the confidentiality of their operations. The methodology used in this study is adapted to the quantitative paradigm, based on a non-experimental design, field type, and descriptive level. The hotels that currently operate in our country need a procedural standardization linked to sustainability, so as not to leave it only in the hands of particular initiatives of sectors subordinated to hotel management, in order to stimulate an operation towards sustainable dimensions, from the Social point of view. The results obtained in this study presented a norm located in 3.14 points in the scale of Likert, while ten hotels of the fourteen consulted were between 3.00 and 3.50 in the same scale. The product derived from the present investigation was considered of vital importance to validate the proposal of a new system of sustainability indicators for hotels

Keywords: Indicators, Sustainability, Hotels, Social Dimension.

1 INTRODUCCIÓN.

En el presente trabajo de investigación se abordarán aspectos relacionados y vinculados con la sostenibilidad en las operaciones de establecimientos de alojamiento ubicados en áreas urbanas, en hoteles de categoría cinco estrellas, particularmente se suscribe el estudio a la ciudad de Caracas y más aún, la denominada Gran Caracas, constituida por cinco municipios, uno del Distrito Capital y los otros cuatro del Estado Miranda, estas locaciones poseen la mayor cantidad de hoteles con categoría cinco estrellas de todo el país, es por ello, y por razones de movilidad del investigador, que este trabajo se ha centrado a esta región.

Se parte de dos vertientes del hecho sostenible, por una parte, la del Informe Brundtland o Nuestro Futuro Común, elaborado en el año 1987, donde se plantearon las bases: de la integridad ecológica, la eficiencia económica y la equidad social, (Da Silveira, 2005, p: 225), mientras que por otra parte, en la Agenda 21, realizada en el año 1992, donde se dispone “un plan de acción exhaustivo que habrá de adoptarse universal, nacional y localmente por las organizaciones del Sistema de Naciones Unidas...”, [Documento en línea]. Disponible: <http://www.un.org/spanish> [Consulta: 2014, octubre 27], en términos de las dimensiones: social, cultural, ambiental, política y económica, a los fines de dar respuestas efectivas e inmediatas a la lucha contra la pobreza extrema, la defensa de la mujer, la infancia y la juventud, promoción de la cultura y el patrimonio regional, la protección de la atmósfera, el avance tecnológico, creación de políticas de funcionamiento institucional, creación y administración de fondos sociales internacionales, entre otros aspectos relacionados.

La presente investigación hizo énfasis en los indicadores de sostenibilidad, dimensión: social.

A partir de ambas iniciativas comentadas en párrafos precedentes, la Organización Mundial del Turismo, OMT, ha participado activamente y ha dejado experiencias significativas en materia de indicadores de sostenibilidad orientados a la operación de hoteles en países como: Canadá, Estados Unidos, México, Argentina y los Países Bajos (OMT. 1997, p: 11), mientras que recientemente el Global Sustainable Tourism Council (Consejo Global de Turismo Sostenible), GSTC, ha presentado los indicadores de resultados, actualmente validados para su uso y aplicación en todo el mundo, tanto para hoteles, operadores de turismo y destinos turísticos, dejando como referencia experiencias en Camboya, India, México, Australia, Reino Unido, España, Chile y Brasil.

En Venezuela no se han tenido experiencias de construcción y/o aplicación de indicadores de sostenibilidad, ni con la OMT, ni con la GSTC. En este sentido, esta investigación construyó indicadores de sostenibilidad a partir de algunas experiencias, como las ya señaladas, como de otras instancias de importancia con el tema.

Específicamente, en la ciudad de Caracas se cuentan con 14 unidades operativas, adscritas a la Asociación de Hoteles Cinco Estrellas de Venezuela, AVECINTEL. Para el presente estudio se han identificado con letras los nombres de los hoteles seleccionados, a los fines de proteger la confidencialidad de sus operaciones.

La investigación partió del establecimiento de objetivos precisos y una metodología clara, a los fines de desarrollar el estudio. Obtener los resultados, realizar las gráficas pertinentes y analizar lo que de allí se derive.

Finalmente, se dispone un instrumento de edición de sostenibilidad en hoteles de categoría urbanos, en la ciudad de Caracas, siendo posible realizar réplicas en otras ciudades y con otra categorización de hoteles, realizando los ajustes que a bien haya de realizarse.

2. OBJETIVOS

2.1 General

Construir indicadores de sostenibilidad para empresas hoteleras, con énfasis en la dimensión social, a partir de experiencias similares en ámbitos internacionales.

2.2 Específicos

1. Identificar los indicadores de sostenibilidad para establecimientos de alojamiento, a partir de los ya existentes y utilizados por GSTC, a los fines de adecuarlos a las operaciones hoteleras.
2. Diseñar un instrumento de recolección de datos, con el propósito de establecer un referente de indicadores de sostenibilidad en la dimensión social.
3. Aplicar un instrumento de indicadores de sostenibilidad en turismo, con énfasis en la dimensión social.
4. Analizar los resultados que se deriven de la aplicación del instrumento de indicadores de sostenibilidad en turismo.

3. METODOLOGÍA

La investigación se centra en el enfoque planteado por el paradigma cuantitativo, este paradigma se caracteriza "...por privilegiar el dato como esencia sustancial de su argumentación". (Palella, y Martins, 2011, p. 39). Los datos referidos son la expresión concreta de lo que simboliza la realidad, esta afirmación parte del principio que expresa que lo que no se puede medir no es digno de credibilidad. Parte de la creación de un instrumento, su aplicación, la recolección de los datos que se derivan de la acción anterior, su inmediato análisis descriptivo del conjunto de datos poblacionales y posteriormente realizar las conclusiones, pasando por las validaciones y confiabilidad subordinadas a la rigurosidad del caso. El diseño en cuestión ha sido considerado

como no experimental, El tipo de investigación empleada ha sido la del trabajo de campo y de nivel descriptivo.

4. CRITERIOS DEL CONSEJO GLOBAL DE TURISMO SOSTENIBLE PARA HOTELES, OPERADORES TURÍSTICOS Y DE DESTINO

El Global Sustainable Tourism Council (Consejo Global de Turismo Sostenible), GSTC, es una organización creada en el año 2010, con la firme misión de promover el turismo: i) fomentando un mayor conocimiento y comprensión de las prácticas sostenibles. ii) promoviendo la adopción de principios universales de turismo sostenible. iii) creando demanda de turismo sostenible.

El consejo ha sido constituido por voluntarios y expertos en turismo sostenible, a la vez que reciben el apoyo de instancias internacionales vinculadas con esta área, a los fines de asegurar la estandarización mundial para la sostenibilidad en destinos turísticos y operación de hoteles. Es una iniciativa de alcances globales dedicada a promover los esfuerzos de sostenibilidad del turismo.

También es definida como una organización sin fines de lucro dedicada para ampliar el conocimiento y el acceso a las prácticas del turismo sostenible, generar nuevos mercados para el turismo sostenible, apoyada en la educación de los principios definidos como Criterios Globales del Turismo Sostenible. Estos criterios proporcionan un marco de ejercicio sostenible para empresas vinculadas con el turismo en todo el mundo.

Bajo los auspicios de la Naciones Unidas, ONU, la Organización Mundial del Turismo, OMT y otras instituciones no menos importantes, surge el GSTC cuyo objeto es el de proporcionar mejores prácticas en el turismo sostenible.

El GSTC ha mostrado una evidente preocupación ante la sostenibilidad del turismo, cuando afirma, "Del mismo modo como las actividades relacionadas con el turismo crecen aceleradamente, igualmente se hace evidente el desconocimiento de lo que significa el turismo sostenible y su estrecha relación multidimensional con las comunidades".

[Documento en línea]. Disponible: <http://www.gstcouncil.org>. [Consulta: 2014, octubre 17].

Los indicadores de resultados del GSTC fueron socializados el pasado 11 de septiembre del 2014, en la ciudad de Washington, E.E.U.U., disponible en su página web en una gran cantidad de idiomas.

Los criterios de estos indicadores juegan un papel muy importante en el escenario del ejercicio del turismo, es por ello que "... es importante que el lenguaje técnico de la sostenibilidad turística se entienda claramente por profesionales del área, por otra parte, se hacen esfuerzos para traducir los criterios en muchos idiomas y aplicar estrategias para distribuirlos por todo el mundo." [Documento en línea]. Disponible: <http://www.gstcouncil.org>. [Consulta: 2014, octubre 17].

Se han desarrollado dos conjuntos de criterios para los indicadores de resultados GSTC, unos para hoteles y operadores turísticos (creados en el año 2008 y revisados para el año 2012) y otros para destinos turísticos (creados en noviembre del 2013).

Los pilares bajo los cuales se sostienen estos criterios son: gestión de la sostenibilidad, social y económico, cultural y ambiental, no obstante, para los efectos de la presente investigación se han dimensionado así: social, cultural, ambiental, política y económica.

Estos criterios globales de turismo sostenible se suscriben a enfoques interdisciplinarios con los siguientes objetivos: i) demostrar una gestión sostenible del destino; ii) maximizar los beneficios sociales y económicos para la comunidad receptora y minimizar los impactos negativos; iii) maximizar los beneficios para las comunidades, los visitantes y el patrimonio cultural y minimizar los impactos; iv) maximizar los beneficios para el ambiente y minimizar los impactos negativos. Los Criterios están diseñados para que se utilicen en destinos de todo tipo y escala.

Por otra parte:

Los Criterios son parte de la respuesta brindada por la comunidad turística a los desafíos mundiales que se plantean en los Objetivos de Desarrollo del Milenio de las Naciones Unidas. La mitigación de la pobreza, la igualdad entre los sexos y la sostenibilidad ambiental –incluido el cambio climático– son los principales temas transversales que se abordan. (Preámbulo de los Criterios Globales de Turismo Sostenible para Destinos Turísticos). 2013. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.gstcouncil.org>. [Consulta: 2014, octubre 17].

Los criterios e indicadores de resultados se desarrollaron a partir de los ya existentes propuestos por la OMT y otros organismos relacionados y/o vinculados, orientados a destinos, criterios de certificación, buenas prácticas en operaciones hoteleras y de turismo en contextos sociales, culturales, ambientales, políticos y económicos.

Es importante destacar que:

Los criterios indican lo que se debe hacer, no cómo se debe hacer, ni tampoco si se ha alcanzado la meta. Esta función corresponde a los indicadores de desempeño, los materiales educativos asociados y el acceso a las herramientas de implementación del público, las ONG y los proveedores del sector privado, siendo todos ellos un complemento indispensable de los Criterios Globales de Turismo Sostenible para Destinos Turísticos. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.gstcouncil.org>. [Consulta: 2014, octubre 17].

Finalmente, los criterios globales de turismo sostenible para operaciones hoteleras, operadores de turismo y de destinos, han sido concebidos para convertir la sostenibilidad en una práctica estándar en todas las formas de ejercer el turismo, ello, luego de haber tenido prácticas y experiencias en países como: Camboya, India, México, Australia, Reino Unido, España, Chile y Brasil.

5. HOTELES ECOLÓGICOS Y SOSTENIBILIDAD DEL TURISMO. CRITERIOS EMERGENTES DE PRESERVACIÓN AMBIENTAL. CRITERIOS BÁSICOS PARA UN HOTEL ECOLÓGICO

El ámbito de la hotelería, ha significado el eslabón más importante para la concreción del hecho turístico y en el ámbito de la sostenibilidad, se encuentran una categoría naciente denominada: Hotelería Ecológica o Eco – Hoteles. En tal sentido, esta tendencia propone una serie de aspectos que deben ser abordados y mantenidos por los hoteles que se sumen a dicha tendencia.

Eddy Warman es una figura pública de los Estados Unidos que muestra acentuado interés por la preservación del ambiente, en un programa televisivo transmitido a finales del año 2011 comentó los criterios básicos para la construcción de estructuras hoteleras adecuadas al cuidado ambiental. También señaló aspectos inherentes a la operación de la empresa hotelera, pero siempre considerando los aspectos de sostenibilidad que la actualidad exige.

Estos criterios se describen a continuación:

Cuadro 1. Criterios Básicos para un Hotel Ecológico

La zona donde se planifique su construcción deberá ser fuera de las ciudades, de ser así, deberá contribuir al desahogo y el colapso vial.

Su acceso deberá ser fácil y el transporte deberá ser proporcionado por el hotel, adherido a las normas de sostenibilidad ambiental para el transporte público.

La alimentación de huéspedes y empleados deberá ser agro – ecológica. La bebida ofrecida deberá tener carácter ecológico, bajo métodos de preservación del ambiente.

La energía que utilice deberá ser de carácter solar y paneles térmicos para agua caliente. También podrá utilizar plantas eléctricas no contaminantes del ambiente.

Para su construcción deberán cumplirse normas bioclimáticas.

Propiciar control y ahorro de las energías puestas al servicio de los clientes.

Minimizar el uso del papel y de ser usado, deberá ser reciclado.

Fuente: Eddy Warman. (Hoteles Ecológicos del Mundo. <http://www.eddywarman.tv> 16/08/11)

En Venezuela, también se han identificado algunas experiencias de sostenibilidad en operaciones de hoteles, tal es el caso del Hotel Best Western Plaza Real, ubicado en la ciudad de Calabozo, Estado Guárico, este hotel ha considerado aspectos de sostenibilidad para su edificación, por iniciativa propia y un cumplimiento de la normativa para la **construcción bioclimática**. Ugarte (2008). Minimizando el consumo de energía eléctrica en general, tanto para la calefacción, como para los aires acondicionados, con un buen aislamiento y una orientación adecuada. En este sentido, se construyó la estructura considerando que, por ejemplo, las

habitaciones orientadas hacia el norte de Calabozo dispondrían de la parte más fresca, mientras que las áreas comunes hacia el sur disfrutarían de más luminosidad natural.

Por otra parte, el menú para alimentos y bebidas se estructuró con base a los principios señalados, haciendo énfasis en alimentos emblemáticos de la zona y la coctelería recreada en frutos de temporada, entre otros aspectos como los amenities, jabón y champú, biodegradables. El agua de las lluvias es recolectada para el riego de las áreas verdes y las fuentes del lobby, a la vez que se promueven actividades de pesca protegida en los embalses cercanos a la estructura.

En Venezuela no existen instituciones que certifiquen el carácter sostenible de una gestión hotelera, menos aún hoteles certificados por instituciones internacionales como Green Glob. Esta instancia es un sistema de certificación sostenible desarrollado específicamente para la industria de los viajes y el turismo, basada en la documentación internacionalmente aceptada y es una iniciativa de las Naciones Unidas a raíz de la Cumbre de la Tierra, Río de Janeiro 1992.

Los aspectos de sostenibilidad en la hotelería venezolana están obteniendo una mayor atención, tanto en los constructores como en los operadores, independientemente de las exigencias legales que en ella incide.

6. OTROS TIEMPOS, OTROS HOTELES, HOTELES SOSTENIBLES. H.E.S. (HOTELES EFICIENTES SOSTENIBLES). REFERENTE PARA OPERACIONES HOTELERAS SOSTENIBLES

Hoteles Sostenibles es un proyecto desarrollado por la empresa ASEHS-AIDETUR, cuyo objetivo es la gestión y asociación de alojamientos que aporten el valor de la sostenibilidad como referencia fundamental para el Turismo del siglo XXI. Hoteles Sostenibles tiene como base la Norma Hoteles Eficientes Sostenibles (HES), que representa el nuevo escenario para la gestión de los establecimientos cuya "hoja de ruta" es el Desarrollo Sostenible.

La sostenibilidad en el turismo implica estar consciente de las generaciones futuras mientras se gesta el hecho turístico, ese estado de conciencia implica su carácter constante, desde el punto de vista temporal y general, y desde el punto de vista social.

El turismo sostenible es un término que ha venido abarcando espacios de acción y discusión, a tal magnitud que la constitución de la república venezolana la considera como elemento de referencia en su articulado. Implica estar consciente de las generaciones futuras mientras se gesta el hecho turístico, ese estado de conciencia implica su carácter constante, desde el punto de vista temporal y general, y desde el punto de vista social.

7. HOTELERÍA SOSTENIBLE. INDICADORES PARA SU MEDICIÓN. DEFINICIÓN DE INDICADORES DESDE UNA PERSPECTIVA DIMENSIONAL

La Secretaría de Turismo de Argentina, llevó a cabo un taller de la mano de la OMT, donde se trabajarían aspectos de sostenibilidad en el ejercicio turístico, en este sentido, se inició con la adecuación de los indicadores ya determinados en el año 1995 y ajustados en el 2005, en

ese documento, se definió a los indicadores como “instrumentos prácticos para la planeación, implementación y monitoreo del desarrollo turístico. Los indicadores nos proveen información adecuada y fiable de las condiciones medioambientales, económicas y sociales del turismo”. (OMT, Taller de Indicadores. 2000, p: 4).

En el ejercicio y desarrollo de la actividad turística, los indicadores constituyen un papel sumamente relevante, entre los instrumentos prácticos para medir su evolución y comportamiento en líneas generales. Fue la misma OMT, quien en el año 1991 comenzara a socializar la iniciativa de desarrollo de indicadores para el turismo sostenible de uso global. Para ello se estableció una metodología particular para cada destino, dependiendo de sus particulares características (costa, isla, montaña, cultura y ecología). Estas experiencias están publicadas en la “Guía práctica para el desarrollo y uso de indicadores de turismo sostenible”. OMT, 1997.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, OCDE, define a los indicadores de desarrollo sostenible como, “la medición del nivel de daño al medioambiente y a los recursos naturales. Son valores que ofrecen información sobre determinados fenómenos o espacios gracias a la concesión de un valor explicativo para medir la sostenibilidad”. (La OCDE en Rivas y Magadán, 2007, p: 31).

7.1 Indicadores de Sostenibilidad en Turismo: Dimensión Social

Una vez realizada la operacionalización de variables, inherente al presente estudio, se construyeron los indicadores a aplicar. En la dimensión social, tema central de investigación, se determinaron los siguientes ítems, a saber:

1. La organización proporciona capacitación a todo el personal en relación con el hecho sostenible, evidenciando su relevancia, vinculándolo con la dimensión social, cultural, ambiental, política y económica, de manera periódica.
2. La satisfacción del huésped es evaluada permanentemente, a la vez que se toman las acciones para hacer correctivos a partir la sostenibilidad.
3. La organización facilita el acceso de personas discapacitadas, disponiendo espacialmente todos los ajustes a su estructura, a los fines de proporcionarles bienestar a todos por igual.
4. La organización proporciona igualdad de oportunidades de empleo a los residentes locales, considerando, puestos de base, supervisorios y/o de dirección.
5. La organización establece estrategias y políticas internas que previenen la prostitución infantil y el comercio sexual, tanto dentro como fuera de sus instalaciones.
6. La operación de la organización pone en riesgo la prestación de servicios básicos, tales como alimentación, agua, energía, salud, saneamiento público, transportación y vialidad de las comunidades adyacentes.
7. La organización estructura planes anuales de adiestramiento y readiestramiento a todo el personal, a los fines de optimizar y actualizar procedimientos vinculados con la sostenibilidad.

8. La organización incluye en su staff de trabajo a personas con discapacidad, de distintas razas y/o distintos credos religiosos, a la vez que les proporciona todos los beneficios establecidos en la ley, al igual que las políticas internas de ascensos a cargos de responsabilidad.

7.2 Operacionalización de Variables

En el marco de una investigación suscrita al paradigma cuantitativo, entonces describimos a las variables como "...elementos o factores susceptibles a ser medidos numéricamente" (Palella S., y Martins F., 2011, p: 73). Al tener identificadas las variables, se procederá a darle el significado atribuido por el investigador, esto fundamentará el enfoque teórico, con el cual se podrá visualizar a las dimensiones y los indicadores para la realización del estudio. En este particular, el investigador se refiere a las dimensiones de la operacionalización de las variables y no a las dimensiones de sostenibilidad ya comentadas en capítulos precedentes.

Variables: Indicadores de Sostenibilidad para Hoteles.

Definición Conceptual: "Instrumentos prácticos para la planeación, implementación y monitoreo del desarrollo turístico. Los indicadores nos proveen información adecuada y fiable de las condiciones medioambientales, económicas y sociales del turismo". OMT, Taller de Indicadores 2000, p:4).

Definición Operacional: Marcación realizada por los respondientes de cada hotel en el instrumento consignado.

Cuadro 2. Operacionalización de las Variables
Operacionalización de las Variables (Cont.)

Dimensión	Indicador	Ítem
Social	La organización proporciona capacitación a todo el personal en relación con el hecho sostenible, evidenciando su relevancia, vinculándolo con la dimensión social, cultural, ambiental, política y económica, de manera periódica.	1
	La satisfacción del huésped es evaluada permanentemente, a la vez que se toman las acciones para hacer correctivos a partir la sostenibilidad.	2
	La organización facilita el acceso de personas discapacitadas, disponiendo espacialmente todos los ajustes a su estructura, a los fines de proporcionarles bienestar a todos por igual.	3
	La organización proporciona igualdad de oportunidades de empleo a los residentes locales, considerando, puestos de base, supervisorios y/o de dirección.	4
	La organización establece estrategias y políticas internas que previenen la prostitución infantil y el comercio sexual, tanto dentro como fuera de sus instalaciones.	5
	La operación de la organización pone en riesgo la prestación de servicios básicos, tales como alimentación, agua, energía, salud, saneamiento público, transportación y vialidad de las comunidades adyacentes.	6
	La organización estructura planes anuales de adiestramiento y readiestramiento a todo el personal, a los fines de optimizar y actualizar procedimientos vinculados con	7

Dimensión	Indicador	Ítem
	la sostenibilidad. La organización incluye en su staff de trabajo a personas con discapacidad, de distintas razas y/o distintos credos religiosos, a la vez que les proporciona todos los beneficios establecidos en la ley, al igual que las políticas internas de ascensos a cargos de responsabilidad.	8

8. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Una vez construido el instrumento y seleccionada la muestra censal, se procedió a la constitución de las gráficas derivadas de las respuestas obtenidas. En este sentido se diseñaron las gráficas a partir de catorce hoteles, cuyos nombres no se divulgaron por razones de confidencialidad en sus operaciones.

Los respondientes debieron adecuarse a lo planteado en la escala de Likert, el cual “consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos a quienes se les administra” (Palella y Martins, 2011, p. 165). Para el presente estudio se han identificado con letras los nombres de los hoteles seleccionados, a los fines de proteger la confidencialidad de sus operaciones.

Estos niveles de la escala Likert, como instrumento valuator de las respuestas, se corresponde con cinco (5) opciones, las cuales se ven representadas de la siguiente manera: Totalmente de acuerdo (TA), es el nivel más positivo y a su vez recibe el mayor puntaje de cinco (5). Contrariamente, Totalmente en desacuerdo (TD), es el nivel más negativo y a su vez recibe el menor puntaje de uno (1).

Seguidamente, se presentan los resultados obtenidos a partir de las respuestas de los ocho indicadores y los hoteles seleccionados para el estudio, veamos:

8.1 Análisis de la Dimensión Social

1/ La organización proporciona capacitación a todo el personal en relación con el hecho sostenible, evidenciando su relevancia, vinculándolo con la dimensión social, cultural, ambiental, política y económica, de manera periódica.

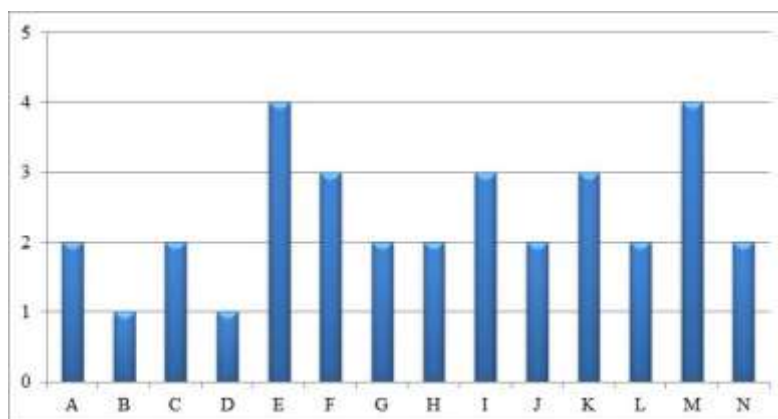


Gráfico N° 1

2/ La satisfacción del huésped es evaluada permanentemente, a la vez que se toman las acciones para hacer correctivos a partir la sostenibilidad.

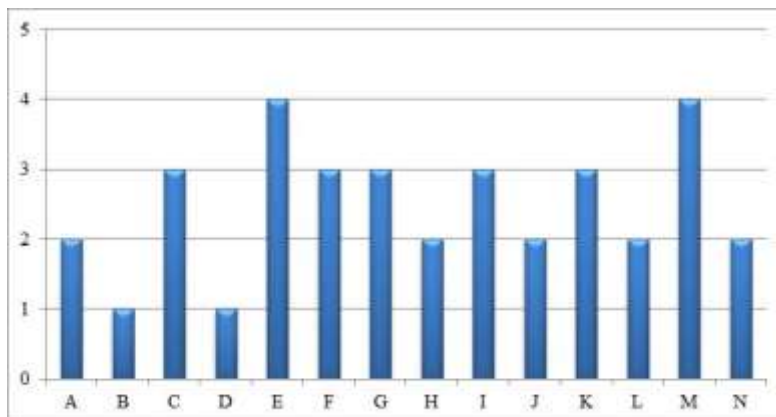


Gráfico N° 2

3/ La organización facilita el acceso de personas discapacitadas, disponiendo espacialmente todos los ajustes a su estructura, a los fines de proporcionarles bienestar a todos por igual.

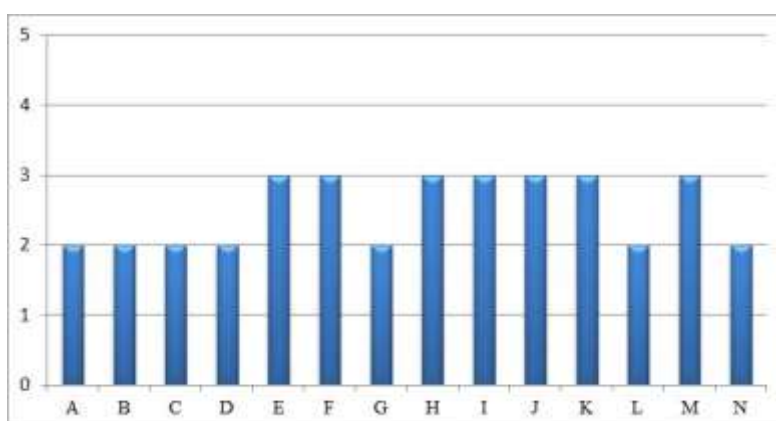


Gráfico N° 3

4/ La organización proporciona igualdad de oportunidades de empleo a los residentes locales, considerando, puestos de base, supervisorios y/o de dirección.

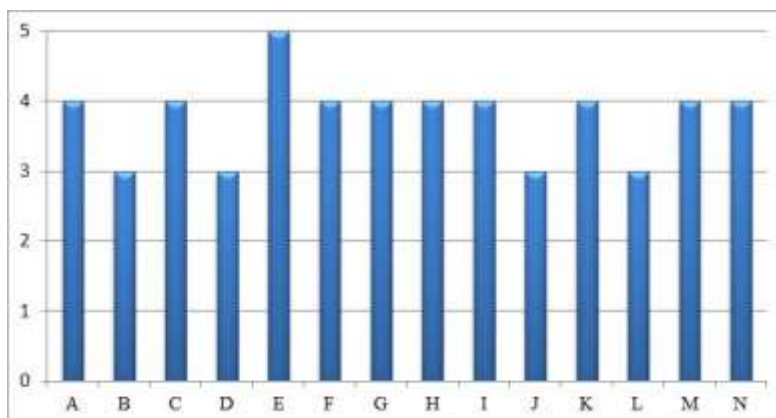


Gráfico N° 4

5/ La organización establece estrategias y políticas internas que previenen la prostitución infantil y el comercio sexual, tanto dentro como fuera de sus instalaciones.

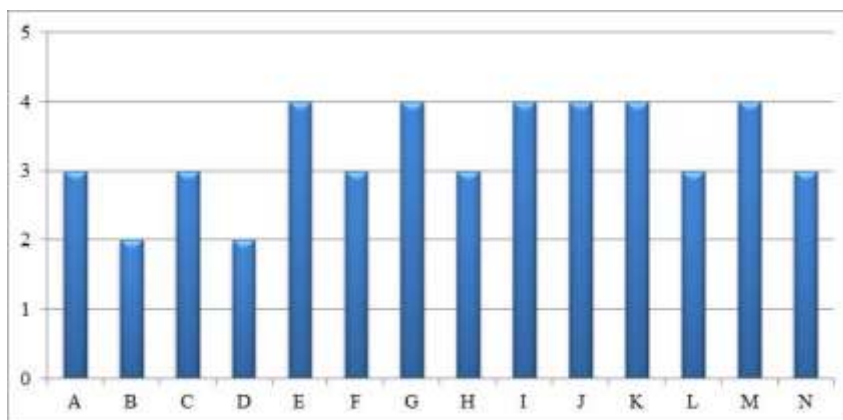


Gráfico N° 5

6/ La operación de la organización pone en riesgo la prestación de servicios básicos, tales como alimentación, agua, energía, salud, saneamiento público, transportación y vialidad de las comunidades adyacentes.

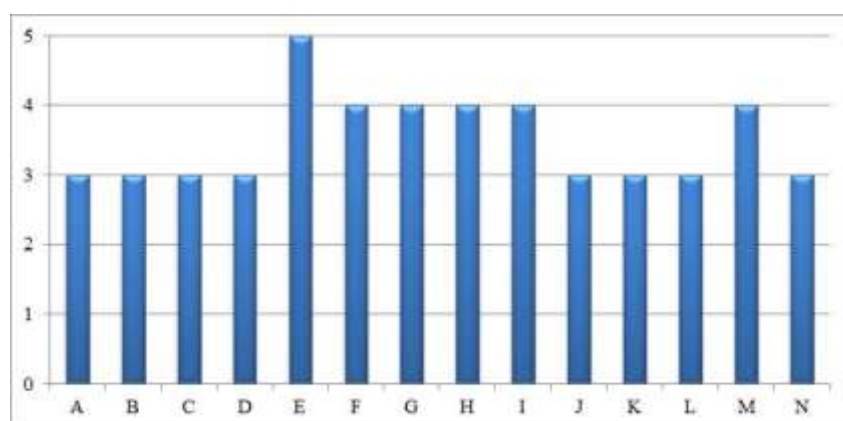


Gráfico N° 6

7/ La organización estructura planes anuales de adiestramiento y readiestramiento a todo el personal, a los fines de optimizar y actualizar procedimientos vinculados con la sostenibilidad.

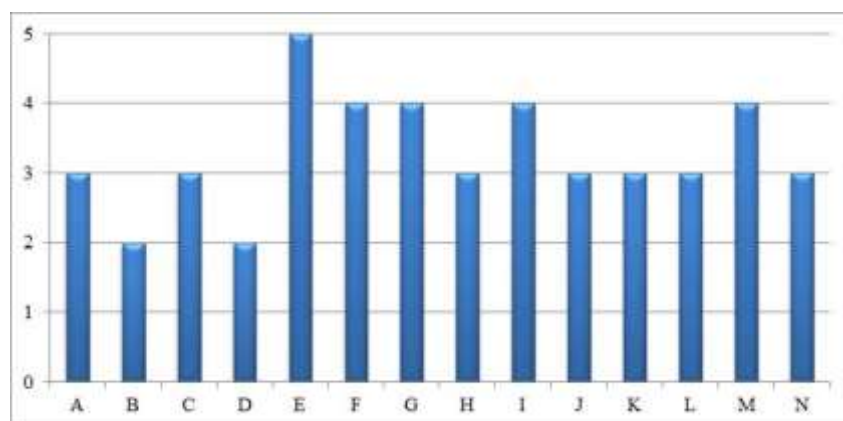


Gráfico N° 7

8/ La organización incluye en su staff de trabajo a personas con discapacidad, de distintas razas y/o distintos credos religiosos, a la vez que les proporciona todos los beneficios establecidos en la ley, al igual que las políticas internas de ascensos a cargos de responsabilidad.

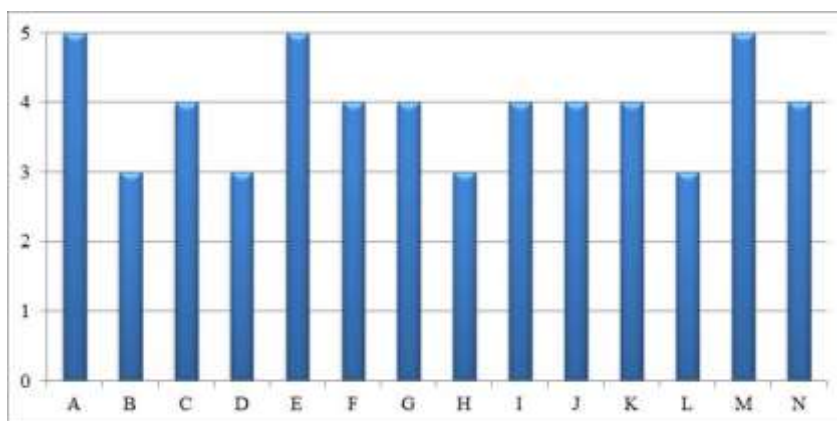


Gráfico N° 8

8.2 Resultados de la Dimensión Social

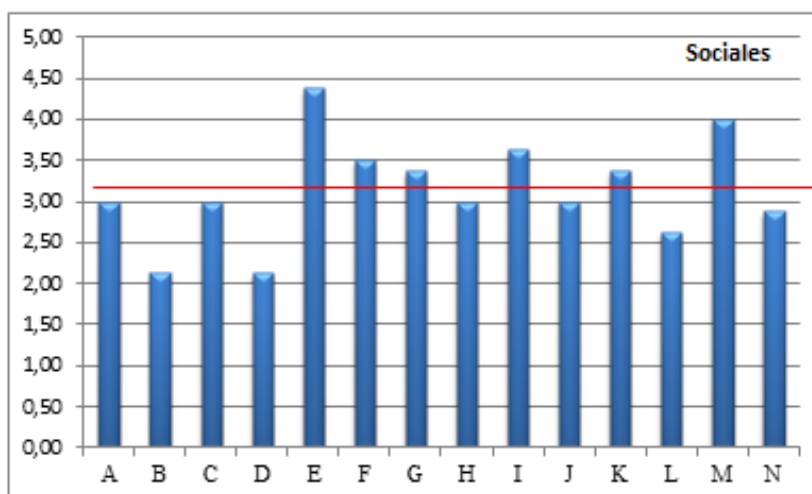


Gráfico A. Sumarizado Indicadores Sociales

En cuanto al indicador N° 1, la organización B y D, son las que menos importancia le dan a la capacitación sostenible en medio de sus operaciones, mientras que el hotel E y M, son los mejores evaluados. No obstante, los otros 10 hoteles restantes promedian un 2,3 en la escala de Likert, evidenciando así su vago compromiso con este importante indicador.

La satisfacción del huésped es un tema sumamente tratado en estudios investigativos, en este sentido, los hoteles E y M, nuevamente se diferencian del resto por sus favorables evaluaciones. Similar situación ocurre con las organizaciones B y D, las cuales fueron las menos favorecidas en los resultados del indicador N° 2. Los 10 hoteles restantes que se evaluaron promediaron 2,5 en la escala de Likert, no siendo muy satisfactorio dicho resultado.

El indicador N° 3 hace referencia al reconocimiento de las personas con discapacidad, siendo este resultado el más catastrófico de toda la dimensión social, puesto que promedia un 2,5 en la escala ya citada para los 14 hoteles evaluados.

La igualdad de oportunidades ofrecida por la organización a sus trabajadores fue el segundo indicador mejor evaluado, puesto que promedió un 3,78 en la escala utilizada para este estudio en el indicador N° 4.

La prostitución en países como Venezuela no es objeto de mercadeo para las organizaciones hoteleras, como ocurre abiertamente en otros países, no obstante, el indicador N° 5 que trata este tema se paseó desde 2 hasta 4 en la escala, evidenciando así, su vago compromiso con este tema.

En el 6° y 7° indicador, el cual señala el compromiso de la organización con su entorno comunitario, y el adiestramiento al personal en temas sostenibles, respectivamente, solo el hotel E, manifestó absoluto compromiso, quedando los otros 13 promediando entre 2, 3 y 4 en la escala de Likert.

El último indicador social evaluado aquí hace referencia a la inclusión al staff de trabajo a personas de movilidad reducida, donde las evaluaciones se elevaron significativamente, promediando un 3,93 en la escala de Likert y siendo la mayor evaluación en la familia de indicadores sociales.

La familia de indicadores sociales presenta una norma ubicada en 3,14 partiendo de la escala ya comentada. Allí se encuentra que de los 14 hoteles, 2 se ubican muy por debajo de la norma, mientras que 10 hoteles consultados se ubican entre 3 y 3,50 en el citado escalamiento, significando ello en una evaluación media en lo que a lo social se refieren los 8 indicadores establecidos para esta dimensión.

Se observa también, que 2 hoteles, E y M, están muy por encima de la norma señalada (3,14).

9. CONCLUSIONES

Una vez llevadas a cabo todas las fases inherentes a la presente investigación, desde la selección de los hoteles con categoría cinco estrellas, según lo contemplado por AVECINTEL, pasando por la creación del instrumento, su validación, aplicación y su posterior análisis, y en términos de la construcción y adecuación de indicadores de sostenibilidad, apoyados en instancias de reconocimiento y credibilidad en el mundo, con relación al tema, OMT, GSTC y otras de relevancia, se concluye que el estudio presenta tres aspectos de principal interés, los cuales se señalan a continuación.

El primer aspecto apunta hacia las respuestas obtenidas, las cuales fueron de parte de las gerencias generales de cada unidad hotelera y/o de algún gerente de línea que fuere designado para esta tarea, no obstante, este resultado mostrado en el presente estudio, representa una

fotografía de un momento de cada hotel, es por ello que deja la inquietud en las operaciones consultadas, a los fines de que se adecuen a adoptar conductas sostenibles en sus operaciones hoteleras.

El segundo aspecto se relaciona con la aplicación del instrumento, éste debe ser aplicado periódicamente y se sugiere que sea trimestral, para este caso, se debe adoptar la modalidad de indicadores monitoring, los cuales arrojarán información constantemente y se podrán tomar acciones gerenciales que coadyuven a la sostenibilidad del hotel.

Finalmente, el tercer aspecto abordado en estas conclusiones está relacionado con los trabajadores, los huéspedes y comunidad vecina. Los primeros, están manifestando conductas evidentes orientadas al respeto y reconocimiento del otro dentro de su ámbito de trabajo, mientras que los segundos, manifiestan un trato cordial con los trabajadores del hotel y los terceros, manifiestan un marcado respeto con los otros dos segmentos. También es importante destacar como las empresas hoteleras dan un reconocimiento a las personas con movilidad reducida y/o con discapacidad visual, a los fines de que puedan circular con seguridad dentro de las instalaciones y reconociéndoles así, su lugar en la sociedad de hoy.

10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Da Silveira. (2005). Notas sobre el Informe Brundtland o Nuestro Futuro Común.

<http://e-encuesta.com>

<http://www.eddywarman.tv>

<http://www.gstcouncil.org>.

<http://www.un.org/spanish>

O.M.T. (1997). Lo que todo estor Turístico debe saber. Guía práctica para el desarrollo y uso de indicadores de turismo sostenible. España.

O.M.T. (2000). Taller de Indicadores de Sostenibilidad Turística, para los países de Suramérica. Secretaría de Turismo, Argentina.

O.M.T. (2005). Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos – Guía práctica. Madrid, España.

Palella S. y Martins, F. (2011). Metodología de la Investigación Cuantitativa. FEDEUPEL. Venezuela.

Rivas, J. y Magadán, M. (2007). Los Indicadores de Sostenibilidad en el Turismo. Revista de Economía, Sociedad, Turismo y Medio Ambiente. Escuela Universitaria de Turismo de Asturias. Universidad de Oviedo. Editorial Resma.

Ugarte. J. (2008). Guía de Arquitectura Bioclimática propuesta como hoja de ruta para la construcción y/u operación de empresas hoteleras. C. Fonds. España.

