

**INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD PARA HOTELES  
CINCO ESTRELLAS  
MEDICIÓN DIMENSIONAL SOCIAL, CULTURAL, AMBIENTAL,  
POLÍTICA Y ECONÓMICA**

**SUSTAINABILITY INDICATORS FOR FIVE STAR HOTELS  
DIMENSIONAL MEASUREMENT  
SOCIAL, CULTURAL, ENVIRONMENTAL, POLITICAL AND ECONOMIC**

**(Entregado 24/03/2017 - Revisado 18/07/2017)**

**José Gregorio Aguiar López**

Ph.D.en Patrimonio Cultural. MSc. en Sostenibilidad y Turismo. Profesional en Hotelería, Hospitalidad y Educación Emergente.

Universidad Simón Bolívar - Venezuela.

aguiarlopez@hotmail.com

***Resumen.***

*El presente estudio aborda la medición dimensional de las operaciones hoteleras cinco estrellas, a partir de la creación de indicadores de sostenibilidad, actividad realizada en la ciudad de Caracas. El objetivo de la investigación es el de diseñar indicadores de sostenibilidad, a partir de los dispuestos por la OMT y el GSTC, adecuados para hoteles cinco estrellas. Los nombres de los hoteles seleccionados para este estudio han sido sustituidos por letras, a los fines de proteger su confidencialidad operativa. La metodología aplicada es de paradigma cuantitativo, de diseño, no experimental, de tipo de campo, de nivel descriptivo. La población a bordar serán los hoteles afiliados a AVECINTEL, asociación que representa los intereses de las empresas hoteleras cinco estrellas en Venezuela y se utilizará el soft ware e – encuesta y el SPSS para los análisis de los resultados obtenidos en el presente estudio. Se han omitido los nombres de los hoteles por solicitud de alguno de ellos, respetando así, su derecho a la confidencialidad de sus operaciones. Los resultados que se obtuvieron fueron los siguientes, en la dimensión social: 3,14, cultural: 3,33, ambiental: 3,99, política: 3,93 y económica: 3,99. La media global fue de 3,68 en la escala de Likert.*

***Palabras Clave:*** Indicadores, Sostenibilidad, Hoteles, Medición Dimensional.

### *Abstract.*

*The present study deals with the dimensional measurement of five-star hotel operations, based on the creation of sustainability indicators, an activity carried out in Caracas city, Venezuela. The objective of the research is to design sustainability indicators, based on those provided by UNWTO and GSTC, suitable for five-star hotels. The names of the hotels selected for this study have been replaced by letters, in order to protect their operational confidentiality. The applied methodology is of quantitative paradigm, of design, not experimental, of type of field, of descriptive level. The population to be embroidered will be the hotels affiliated with AVECINTEL, an association that represents the interests of five - star hotel companies in Venezuela and the soft ware e - survey and SPSS will be used to analyze the results obtained in the present study. The names of the hotels have been omitted at the request of one of them, respecting their right to the confidentiality of their operations. The results obtained were as follows, in the social dimension: 3.14, cultural: 3.33, environmental: 3.99, politics: 3.93 and economic: 3.99. The overall mean was 3.68 on the Likert scale.*

**Keywords:** *Indicators, Sustainability, Hotels, Dimensional Measurement.*

### Introducción

Específicamente en Venezuela, cuando se trata de establecer el número de hoteles de cualquier categoría, en cuanto a estrellas se trate, dependerá de cuál referencia se parta. Si se toman los reconocidos por el Ministerio de Turismo, MINTUR, entidad gubernamental venezolana encargada de categorizar los hoteles, entonces se tendrían no más de siete hoteles; mientras que si se consultara a algún experto hotelero, el número de hoteles incrementaría, pues, seguramente incluiría a otras operaciones de relevancia no consideradas por aquella instancia.

La Asociación Venezolana de Hoteles Cinco Estrellas, AVECINTEL, organización privada que representa los intereses de los hoteles cinco estrellas, reconoce a catorce hoteles con la citada categoría. Es por ello, que se ha considerado esta última perspectiva para la realización de la presente investigación.

La investigación evidencia y socializa los rasgos principales que destacan y caracterizan una hotelería sostenible, a partir de las siguientes dimensiones: social, cultural, ambiental, política y económica, tal y como lo expresa de alguna manera la disposición general de la Ley Orgánica de Turismo de la República Bolivariana de Venezuela promulgada en el año 2012, en su artículo N° 1, la cual se refiere a la promoción, organización y regulación de la actividad turística, en un marco de desarrollo sostenible.

Este estudio se refiere a la promoción de la sociedad humana con su entorno turístico y ambiental, a fin de procurar a las generaciones actuales y futuras un desarrollo personal y colectivo más justo, equitativo y sostenible a partir de sus conocimientos y experiencias, y que contribuyan

directa o indirectamente en el cuidado y la preservación del ambiente que visitan, y de su propio entorno. Se basa en la teoría Humanista, la cual se centra en el hombre y en su capacidad para aprender individual y colectivamente.

### **Objetivo General**

Diseñar indicadores de sostenibilidad turística, a partir de los dispuestos por la OMT y el GSTC, adecuados para hoteles cinco estrellas, ubicados en Caracas, Venezuela.

### **Objetivos Específicos**

Crear un instrumento de indicadores de sostenibilidad turística, adecuado a las realidades presentes en hoteles cinco estrellas, ubicados en la ciudad de Caracas.

Validar el instrumento de indicadores de sostenibilidad turística, para su inmediata aplicación a la población seleccionada.

Aplicar los indicadores de sostenibilidad a los funcionarios determinados en el estudio, que darán respuesta en nombre de la operación hotelera ya señalada.

Analizar los resultados obtenidos, a partir de la aplicación del instrumento ya mencionado, a los fines de estructurar sus resultados y poder ofrecer recomendaciones al sector hotelero.

### **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. Los mismos autores hacen referencia en que el diseño de la investigación está orientada a la estrategia que adopta el investigador para responder al problema, en tal sentido, el diseño en cuestión ha sido considerado como no experimental, ya que "se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para ser luego analizados" (p. 96). El tipo de investigación empleada ha sido la del trabajo de campo, definida como "la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos". (Fernández, G., 2007, p: 10). Más adelante, agregan Palella y Martins., que un hecho investigativo es de nivel descriptivo "cuando se interpretan realidades de un hecho" (p. 102).

Se ha tomado en cuenta el conjunto de catorce (14), hoteles con categoría cinco estrellas de Caracas, los cuales no fueron identificados por solicitud de algunos de sus gerentes y propietario, respetando así, su derecho a la confidencialidad.

### **Medición Dimensional de la Sostenibilidad**

La presente investigación parte de la dimensionalidad del hecho sostenible, tal y como se

expresa, por una parte, en el 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.

A partir de ambas iniciativas, la 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 la actualidad, Venezuela cuenta con 31 hoteles que han sido categorizados cinco estrellas por la instancia acreditada para tal fin, cabe destacar que en el Estado Vargas está fuera de servicio el Hotel Macuto Sheraton & Resort al igual que el Hesperia Caribe, antiguo Hotel Meliá Caribe, quedando entonces 29 hoteles cinco estrellas en todo el país. Actualmente, la Gerencia de Calidad de MINTUR, se encuentra en proceso de recategorización de los hoteles que en años pasados obtuvieron cinco estrellas pero por instancias de turismo de gobierno anteriores.

La Gran Caracas cuenta con 7 hoteles de similar categorización por parte de la instancia gubernamental de turismo actual, (MINTUR), no obstante, para el presente estudio se parte de los miembros de la asociación venezolana de hoteles cinco estrellas, AVECINTEL, la cual dispone 14 unidades de alojamiento para el año 2014. (González D., A. 2012, p: 1).

En cuanto a lo social, se debe destacar que la población proyectada al 30/06/2014, con base al Censo 2011, realizado por el Instituto Nacional de Estadísticas, INE, se ha estimado que el total de la población venezolana se ha ubicado en 30.206.307 habitantes, mientras que el censo del 2001 se ubicó en 23.054.210, incrementándose en más de 7 millones de habitantes en 10 años, “...este crecimiento contundente de la población venezolana ha sido capitalizado en buena medida por las áreas urbanas de distintos tamaños que conforman el sistema de ciudades”. (Delgado M. 2011, p: 31). En la Gran Caracas, ya se tienen 4.619.066 habitantes, representando esta cifra un 15,29 % de la población nacional al 2011. (INE, 2014).

Mientras que desde lo político y jurídico, en el Plan de la Patria 2012 – 2019, punto 3.2.7.1, recientemente hecha ley por la Asamblea Nacional, se desea promover el crecimiento del turismo interno a través de políticas y programas populares, pues, se espera alcanzar 22 millones de turistas nacionales, luego de contabilizar 17 millones en el año 2011, (p:32). Derivando ello en un significativo incremento en los porcentajes de ocupación de los hoteles receptores de viajeros y un significativo

impacto en todas las dimensiones para un turismo sostenible ya señaladas.

“La población ha sido a lo largo de la historia el principal agente transformador del espacio geográfico y sus diferentes compartimiento ambientales”. (Delgado M. 2011, p: 2), en este sentido, los indicadores de la GSTC para hoteles, operadores de turismo y de destinos turísticos, cobrarán una importancia indiscutible, en términos de conservación, preservación y respeto al ambiente, a la cultura, al patrimonio, a las leyes y políticas locales y regionales, a los valores sociales, a la economía, entre otros aspectos vinculantes.

Los Criterios de estos indicadores 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.gstccouncil.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.gstccouncil.org>. [Consulta: 2014, octubre 17].

Desde lo cultural, ambiental y económico se presenta como la resultante de las acciones acertadas desde el ámbito social, pues, con ello se logran abordar los objetivos trazados, tanto por el informe Brundtland y la Agenda 21, optimizando la gestión integral del ambiente urbano, la movilidad urbana, las redes de servicio, (infraestructura, acueductos, cloacas, drenajes, otros). De ello parte la necesidad de asistir la gestión integral de la Gran Caracas, pero faltarían los indicadores de medición que den luces del camino a seguir. Es por ello que cobra gran relevancia los indicadores presentados en su momento por la CEPAL, la OMT, y más recientemente, la GSTC, en términos

de hotelería, operadores turísticos y de destinos, con evidencias satisfactorias dejadas alrededor del mundo.

Es importante destacar que la OMT y la GSTC no han realizado evaluaciones de los indicadores ya existentes en Venezuela, es por ello que su adaptación a la realidad venezolana obtiene mayor importancia y relevancia, pues, insta al operador hotelero a adecuarse a los lineamientos dispuestos en ellos.

Con base a lo expuesto, la presente investigación, al evidenciar la ausencia de indicadores de sostenibilidad para hoteles urbanos, de categoría cinco estrellas, con énfasis en la ciudad de Caracas, propone un instrumento para la medición de la gestión hotelera y su adecuación a la sostenibilidad.

En consecuencia, los aspectos señalados con anterioridad permiten determinar que los hoteles que actualmente operan en Venezuela y más específicamente, los hoteles urbanos de la Gran Caracas, necesitan de una estandarización procedimental que les permita, además de ser categoría cinco estrellas, pasar a ser un hotel sostenible en concordancia con las exigencias del turista de hoy y su entorno socio – ambiental, en tal sentido, esta investigación propone una adaptación de indicadores de sostenibilidad para hoteles urbanos, tomando como referentes los de categoría cinco estrellas, con énfasis en la Gran Caracas, a partir de los indicadores propuestos por la CEPAL, la OMT y el GSTC, los cuales se describirán más adelante.

#### **Sistema de Indicadores de Turismo Sostenible adecuados a Cozumel, México (ONU/CEPAL)**

Frausto, Rojas, y Santos presentan en un texto los principales sistemas de indicadores de desarrollo sostenible en el mundo, donde señala que se ha avanzado considerablemente en materia ambiental y en el desarrollo sostenible. Este trabajo fue realizado en el marco de su obtención de grado de Magister en Estudios Multidisciplinarios en Turismo, el cual denominaron: “Indicadores de Desarrollo Sostenible a Nivel Regional y Local: Análisis de Galicia, España y Cozumel, México”, para el año 2006. Destacan la participación activa de la ciudadanía y a la vez destacan la relevancia de los instrumentos de medición coadyuvantes al desarrollo sostenible. Así mismo, enmarca este avance a la formulación de indicadores propuestos por la Organización de Naciones Unidas (ONU), en 1996. Seguidamente se señalan los indicadores en cuestión:

**Tabla 1. Indicadores propuestos por la Organización de Naciones Unidas  
(ONU/CEPAL), 1996**

Problema o Riesgo	Indicadores
Indicadores Generales	
Nivel de turismo en la región. Ocupación hotelera. Población local.	Número de turistas que visitan el área. Porcentaje de ocupación hotelera. Tasa de inmigración en la región.
Problema o Riesgo	Indicadores
Indicadores Ecológicos	
Protección de recursos de agua dulce. Protección de recursos naturales. Degradación del arrecife. Manejo de desechos sólidos.	Accesibilidad al agua potable. Calidad físico – químico del agua dulce. Contaminación del agua. Concentración de coliformes fecales en playas. Número de especies en extinción. Volumen de desechos industriales.
Problema o Riesgo	Indicadores
Indicadores Económicos	
Resiliencia del sector turismo. Ingresos por sector. Costos y beneficios del turismo.	Porcentaje de empleos turísticos. Gastos por turista/día. Beneficios sociales vs. costo del turismo.
Problema o Riesgo	Indicadores
Indicadores Sociales	
Pérdida de identidad cultural. Participación de la comunidad.	Porcentaje de personas que hablan español vs. las que hablan inglés. Nivel de participación cultural comunitaria.

Fuente: Frausto y Chale, 2003, en Frausto, Rojas y Santos, 2006.

Concluye con que las debilidades ambientales, en lo que a sostenibilidad se refiere, se basan en la falta evidente de investigadores e investigaciones que aporten lineamientos claros, tanto de desarrollo, como de sostenibilidad, pues, ambos temas poseen una particularidad política en ese país, ya que los datos económicos utilizados para el presente estudio pudieron haber estado cargados de subjetividad.

### **Indicadores de Sostenibilidad Turística propuestos por la Organización Mundial de Turismo (OMT), y su adecuación para las operaciones hoteleras**

La inclusión de esta guía como principal referente teórico en la realización de esta investigación resultará de gran significación, ya que con base a ella se estructurará una propuesta de indicadores de sostenibilidad hotelera, con el propósito de obtener su medición.

En tal sentido, se partirá de cómo ha sido comprendida la guía presentada por la OMT, a partir de la propuesta planteada en 1995, en torno a indicadores de sostenibilidad turística, desde donde se realizará la propuesta del investigador.

Los indicadores propuestos en este trabajo fueron:

**Tabla 2. Indicadores a partir de los Propuestos por la OMT, 1995**

<b>Indicadores</b>	<b>Observaciones</b>
Presión sobre el sitio.	Número de visitantes/mes/año.
Intensidad de uso.	Temporada alta. Personas/hectáreas.
Impacto social.	Turistas/residentes. Ratio.
Control de desarrollo.	Control ambiental. Entes gubernamentales.
Gestión de desechos.	Aguas residuales.
Proceso de planificación.	Plan regional organizado.
Ecosistemas críticos.	Especies en peligro.
Satisfacción del turista.	Satisfacción del visitante.
Satisfacción de la comunidad.	Satisfacción comunitaria.
Turismo vs. Economía local.	Turismo y economía comunitaria.

Fuente: Márquez, L, Cuétara y Frías, 2006.

Los indicadores, en los que se apoya el autor parten del siguiente procedimiento para su elaboración, a saber: a) Definición y delimitación del destino. b) Utilización de procesos participativos. c) Identificación de los atractivos, los recursos y los riesgos del turismo. d) Visión a largo plazo de un destino y fase de elaboración de indicadores. e) Selección de asuntos prioritarios y cuestiones de política. f) Identificación de los indicadores deseados. g) Inventario de las fuentes de datos. h) Procedimiento de selección y fase de aplicación. i) Evaluación de la viabilidad/aplicación. j) Recolección y análisis de datos. k) Rendición de cuentas, comunicación y presentación de informes. l) Supervisión y evaluación de la aplicación de los indicadores. Tal y como le refiere la guía de indicadores de la OMT. (2005, p: 25 – 62).

La guía presentada por la OMT, es una síntesis de experiencias obtenidas en distintos destinos turísticos alrededor del mundo, de allí se deriva una lista global, una nueva propuesta que consta de doce (12) criterios con veintinueve (29) indicadores realizada en el año 2005, las cuales se presentan a continuación:

**Tabla 3. Indicadores propuestos Guía OMT, 2005 (Cont.)**

<b>Criterios</b>	<b>Indicadores</b>
1. Satisfacción local con el turismo.	Satisfacción del territorio con el turismo.
2. Efectos del turismo en la localidad.	Proporción de turistas al territorio. Porcentaje de los que consideran que el turismo ha ayudado a crear nuevos servicios o infraestructura. Número de capacidad de servicios sociales disponibles para la comunidad.
3. Mantenimiento de la satisfacción del turista.	Nivel de satisfacción por visitantes. Percepción del valor por dinero. Por ciento de visitantes que regresan.
4. Estacionalidad del turismo.	Llegadas de turistas al mes o trimestre. Tasas de ocupación al mes en alojamientos autorizados
	(oficiales). Porcentaje de establecimientos comerciales abiertos todo el año. Número y porcentaje de puestos de trabajo del sector turístico que son fijos o anuales.
5. Beneficios económicos del turismo.	Número de residentes contratados en el sector turístico. Ingresos generados por el turismo como porcentaje de los ingresos totales generados en la comunidad.
6. Gestión energética.	Consumo per cápita de energía de todas las fuentes. Porcentaje de negocios que participan en programas de conservación de energía o aplican políticas y técnicas de ahorro energético. Porcentaje de consumo energético de recursos renovables.
7. Disponibilidad y conservación del agua.	Agua utilizada: volumen total consumido y litros por turista y día. Ahorro de agua (porcentaje de agua ahorrada, recuperada o reciclada).

8. Calidad del agua potable.	Porcentaje de establecimientos turísticos donde el tratamiento del agua cumple las normas internacionales. Frecuencia de aparición de enfermedades provocadas por el agua.
9. Tratamiento de las aguas residuales. (gestión de las aguas residuales).	Porcentaje de aguas residuales del sitio que reciben tratamiento (en los niveles primario, secundario y terciario). Porcentaje de establecimientos turísticos (o alojamiento) sometidos a sistemas de tratamiento.
10. Gestión de los residuos sólidos. (basura).	Volumen de residuos producidos por el destino (toneladas por mes). Volumen de residuos reciclados (m3)/volumen total de residuos (m3). (especificar por tipos diferentes). Cantidad de residuos desparramados en la vía pública (recuento de basura).
11. Control del desarrollo.	Existencia de algún proceso de planificación territorial o desarrollo. Que incluya el turismo. Porcentaje del área sometida a algún tipo de control (densidad, diseño, etc.).
12. Control de la intensidad de uso.	Número total de llegadas de turista (promedio mensual, máximo). Número de turistas por metro cuadrado del sitio (por ejemplo, en playas). Atracciones por kilómetro cuadrado del lugar de destino, promedio/mes. De máxima afluencia y promedio/día de máxima afluencia.

Fuente: OMT, 2005.

### **Criterios del Consejo Global de Turismo Sostenible para Hoteles, Operadores Turísticos y de Destino 2011 – 2013**

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.

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.

### **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.

Variabes: 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.

Tabla 4. Operacionalización de las Variables

**Operacionalización de las Variables (Cont.)**

Dimensión	Indicador	Ítem
Social	<p>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.</p> <p>La satisfacción del huésped es evaluada permanentemente, a la vez que se toman las acciones para hacer correctivos a partir la sostenibilidad.</p> <p>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.</p> <p>La organización proporciona igualdad de oportunidades de empleo a los residentes locales, considerando, puestos de base, supervisores y/o de dirección.</p> <p>La organización establece estrategias y políticas internas que previenen la prostitución infantil y el comercio sexual, tanto dentro como fuera de sus instalaciones.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	1
		2
		3
		4
		5
		6
		7
		8
Cultural	<p>La organización respeta el entorno del patrimonio natural y cultural en la planificación, diseño y operación en lo relacionado a ampliaciones, proyectos especiales de ampliaciones, a los fines de medir la evaluación de su impacto.</p> <p>La organización da orientación apropiada y oportuna a sus huéspedes en relación con el entorno cultural, la cultura</p>	9
		10

<p>11</p> <p>local y el patrimonio cultural.</p> <p>La organización contribuye financiera y estratégicamente con la protección y conservación de locaciones históricas, arqueológicas, culturas espiritualmente importantes, propiedades y sitios de interés, a los fines de promover el atractivo local.</p> <p>12</p> <p>La organización dispone elementos de arte, escultura, pintura, fotografía, arquitectura y cualquier otro patrimonio cultural dentro y en las adyacencias del hotel; respetando y promocionando los derechos de propiedad intelectual de los artistas de las comunidades locales.</p> <p>13</p> <p>La organización respeta los derechos sociales en general y la tradición de las personas o comunidades, al igual que los derechos que ellos tienen sobre la tierra y el agua, más allá de la rigurosidad de las leyes.</p> <p>14</p> <p>La organización apoya las iniciativas culturales para el desarrollo comunitario social, incluidos, entre otros, la educación, la formación profesional y la salud.</p>	
<p>15</p> <p>La organización utiliza insumos biodegradables en áreas públicas, de personal, piscinas y otras, a los fines de minimizar contaminación de las aguas residuales.</p> <p>16</p> <p>Los desechos sólidos derivados de la operación de la organización son reciclados y/o clasificados para su recolección de forma segura y sostenible, a los fines de minimizar el impacto contaminante, tanto en las comunidades adyacentes como en el ambiente en general.</p> <p>17</p> <p>La organización insta a través de campañas a sus huéspedes, clientes, visitantes, empleados y proveedores, a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero relacionadas con el transporte.</p> <p>18</p> <p>La organización posee planta de tratamiento donde procesa las aguas residuales y su liberación es segura y sin efectos adversos a la comunidad local ni al ambiente.</p> <p>19</p> <p>La organización ha constituido un comité empresarial de sostenibilidad que vigila constantemente el cumplimiento de los enunciados descritos en las dimensiones social, cultural, ambiental, política y económica.</p> <p>20</p> <p>La organización no practica cautiverio, exhibición, consumo o venta de especies de la fauna animal y silvestre de conformidad con las ordenanzas locales a las leyes nacionales e internacionales.</p>	<p>Ambiental</p>

Política	<p>21 La organización cumple con todas las leyes locales vinculadas con: salud, seguridad física e industrial, espaciales de trabajo, ambientales.</p> <p>22 La organización cumple con los requisitos de zonificación, las leyes nacionales relacionadas con las áreas protegidas y la consideración del patrimonio, a la vez que se suscribe a lo propuesto por instancias internacionales.</p> <p>23 La organización dispone y hace del conocimiento general un reglamento interno, donde describe claramente las posturas sostenibles de sus operaciones, considerando las dimensiones social, cultural, ambiental, política y económica; socializándolo en todos los niveles de jerarquía y de manera frecuente.</p>
Económica	<p>24 Las promociones de la organización se corresponden con la realidad, sin prometer más de lo que se dispone, partiendo de la postura sostenible.</p> <p>25 La organización planifica y diseña sus proyectos de construcción, renovación, operación y ampliación, adheridos al hecho sostenible.</p> <p>26 Las compras de insumos y suministros se realizan considerando las micro – empresas locales.</p> <p>27 La organización posee una política de ahorro energético, a la vez que comunica sus alcances a los miembros de la misma.</p> <p>28 La organización facilita la inserción de pequeños empresarios locales a la dinámica empresarial interna, a los fines de poder vender sus productos sostenibles, basados en el área de la naturaleza, la historia y la cultura, incluyendo alimentos y bebidas, artesanías, artes dramáticas, productos agrícolas, entre otros.</p> <p>29 Las áreas públicas, y las habitaciones de huéspedes, poseen bombillos ahorradores y switches de termo – encendido.</p> <p>30 Los grifos y los wc’s de los baños de las áreas públicas, de personal, y de las habitaciones de huéspedes, se ajustan a la hidro – eficiencia.</p>

## 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).

Estos niveles de la escala Likert, como instrumento valorador 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:

### Resultados de la Dimensión Social

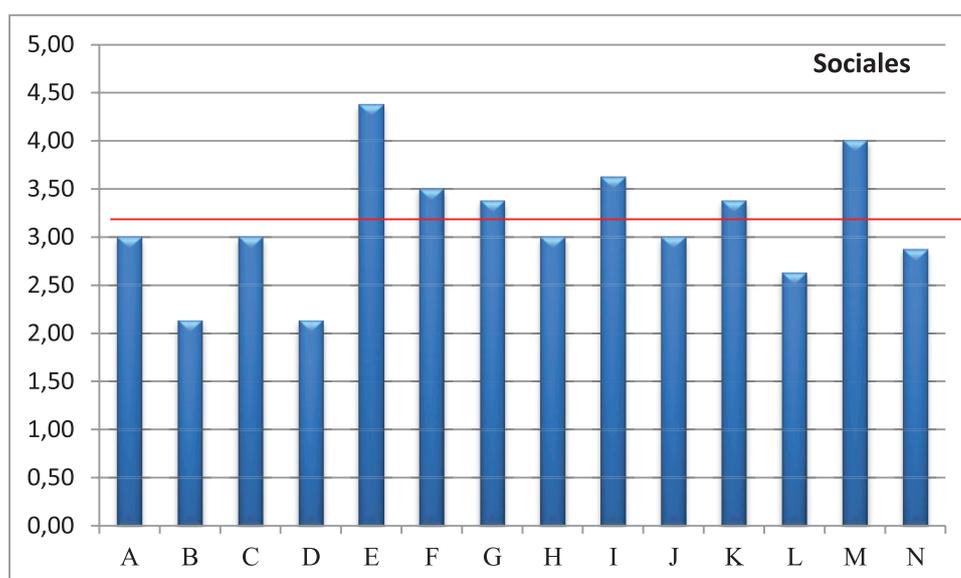
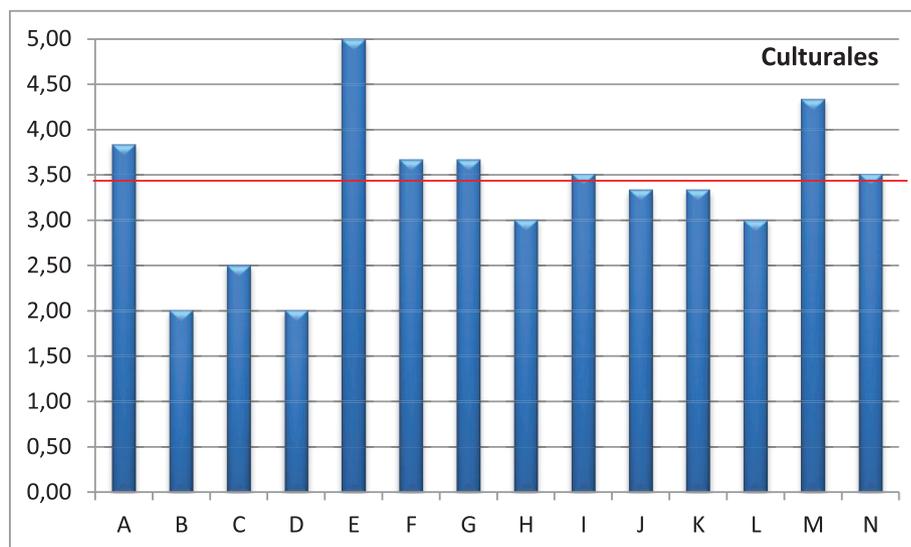


Figura 1. Sumarizado Indicadores Sociales

La familia de indicadores sociales presenta una norma ubicada en 3,14 partiendo de la escala de Likert. 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). Mientras que los hoteles A, B, C, D, L y N, no resultaron favorecidos por los respondientes, a la vez que le asignaron un promedio de 2,50. Los hoteles F, G, I y K, se ubicaron por encima de los 3,00 puntos en la escala de Likert, siendo un resultado optimista en cuanto a su intención de mejorar.

### Resultados de la Dimensión Cultural



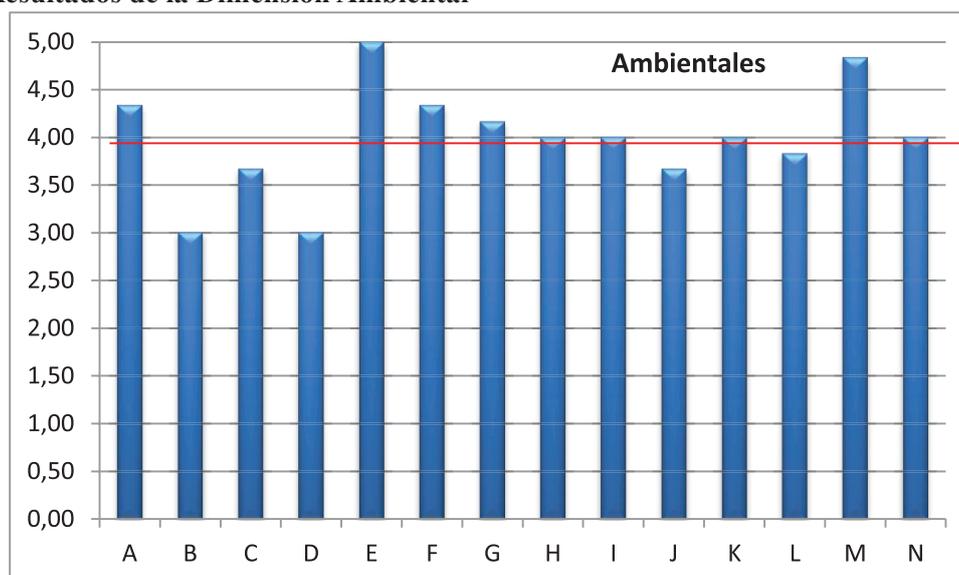
**Figura 2. Sumarizado Indicadores Culturales**

Este segundo grafico sumarizado de indicadores, arroja resultados muy similares a la familia de indicadores sociales, pues, los hoteles que se mostraron muy por debajo de la norma en la escala igualmente se mantienen con un promedio de 2. Lo mismo ocurre con los hoteles que se ubicaron entre 2,50 y 3,50, mientras que los dos hoteles que estuvieron mejor posicionados continúan con la valoración más alta en el citado escalamiento.

La norma obtenida para esta familia de indicadores es de 3,33 una vez obtenido el resultado de todos los 14 hoteles respondientes.

De igual manera se mantuvieron muy por debajo de la norma fueron: A y D, aunque se suma el hotel C. Los hoteles que siguen muy por encima de la norma de 3,33 fueron el E y el M.

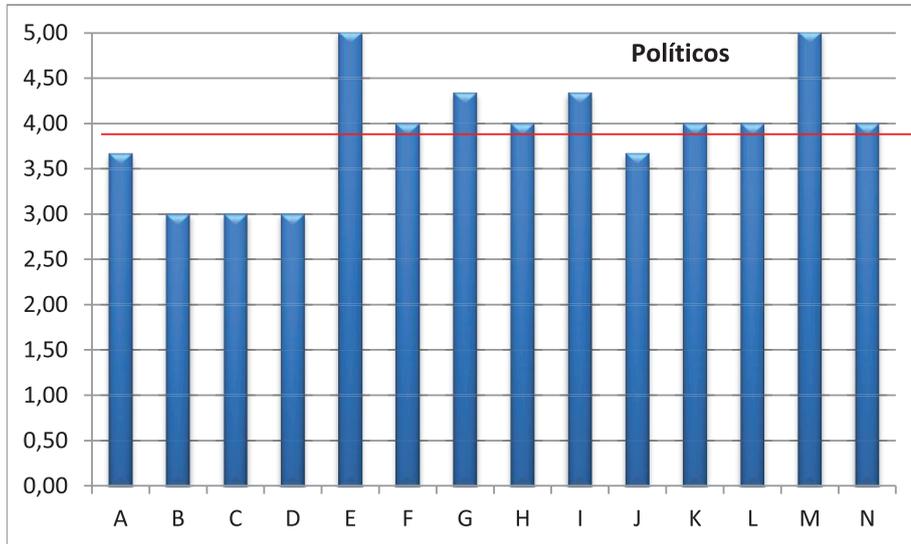
### Resultados de la Dimensión Ambiental



**Figura 3. Sumarizado Indicadores Ambientales**

En este interesante gráfico se observa que la norma se ubica en 3,99 a partir del escalamiento de Likert, no obstante, los hoteles B, C y D, se ubicaron muy por debajo a la norma obtenida, mientras que los hotel E y M siguen obteniendo la posición privilegiada en la citada escala.

**Resultados de la Dimensión Política**

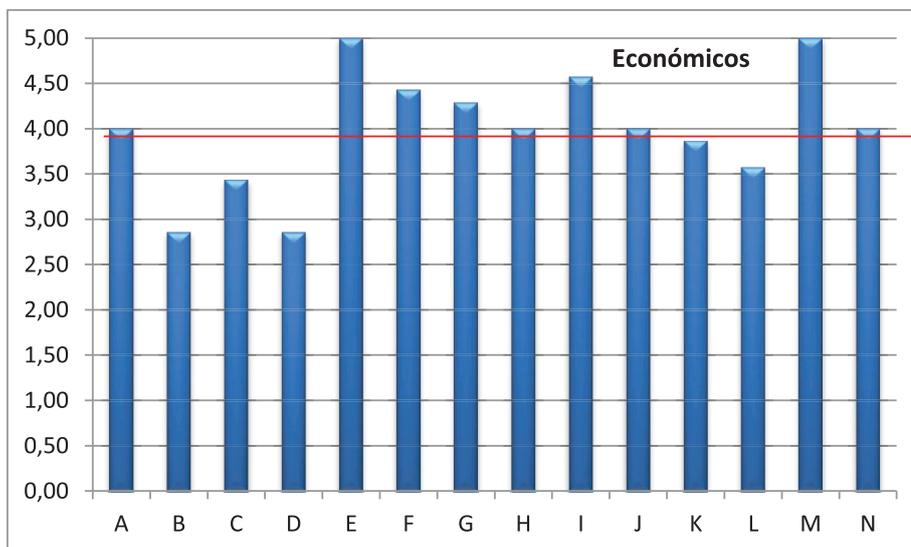


**Figura 4. Sumarizado Indicadores Políticos**

En este gráfico de la familia de indicadores políticos se obtiene una norma que se ubica en 3,93 en la escala de Likert, igualmente que en las familias de indicadores sociales, culturales y ambientales, los hoteles E y M, se posicionaron muy por encima de la norma.

Esto evidencia su apego al cumplimiento de las leyes nacionales, locales y a los acuerdos internacionales en materia de sostenibilidad y más específicamente, a los indicadores propuestos en el presente estudio.

**Resultados de la Dimensión Económica**



**Figura 5. Sumarizado Indicadores Económicos**

En esta quinta y última familia de indicadores se obtiene una norma de 3,99 a partir de la escala de Likert, siendo que los hoteles B y D, también presentaron una posición muy desfavorable de acuerdo a la norma, mientras que los hoteles E y M obtuvieron las mejores posiciones entre los 14 hoteles respondientes.

### Consideraciones

Una vez obtenidos todos los resultados derivados de los 14 hoteles respondientes, se observa que la norma de las familias totales (social, cultural, ambiental, política y económica), se ubica en 3,68 a partir de la escala de Likert.

### Resultado de la Medición Dimensional

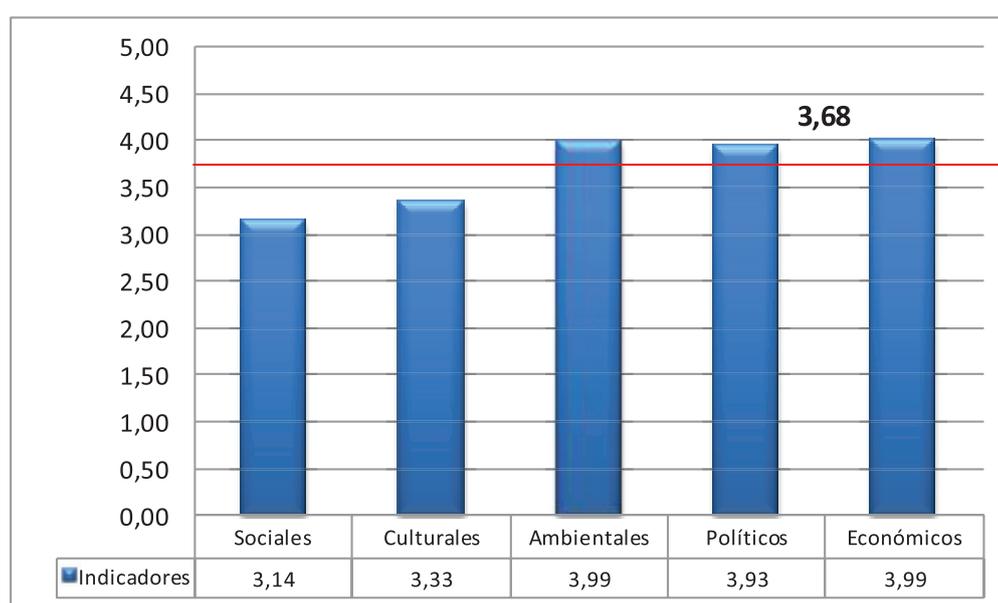


Figura 6. Sumarizado Familia de Indicadores

La norma obtenida entre los indicadores sociales fue de 3,14 mientras que la norma obtenida entre los indicadores culturales se ubicó en 3,33 a partir del escalamiento de Likert. La familia de indicadores ambientales obtuvo una ubicación de 3,99 descendiendo hasta 3,93 en la familia política y volviendo a ubicarse en 3,99 en la última familia de indicadores económicos.

Si la norma de todas las familias, una vez obtenido los resultados de todos los hoteles respondientes, es de 3,68, entonces, se obtiene que las familias de indicadores sociales y culturales están muy por debajo dicha norma, pues, la primera apenas alcanzó 3,14 y la segunda 3,33.

También se agrega que la familia de indicadores políticos se ubicó en 3,93 evidenciando estar por encima de la norma y adicionalmente, las familias de indicadores ambientales y económicos se ubicaron en 3,99 estando muy por encima de la norma ya mencionada.

Estos dos grupos, las familias de indicadores sociales y culturales, junto a las familias de indicadores ambientales, políticos y económicos hacen concluir que:

1. En las familias de indicadores sociales y culturales, los 14 hoteles respondientes se han ubicado muy por debajo de la norma, la cual muestra el interés en procurar acciones sostenibles.

2. En las familias de indicadores ambientales, políticos y económicos, los 14 hoteles respondientes se han ubicado muy por encima de la norma.

Los hoteles consultados responden a lineamientos y políticas de operaciones emanadas por sus respectivas casas de origen, mejor conocidas como casa matriz, de donde se emanan esas políticas señaladas, en este sentido, se evidencia un acentuado interés en el cumplimiento de la ley y a la vez se evidencia una desasistencia al ente humano y a la cultura que encarna.

### **Bibliografía.**

- Chávez, H. (2012). *Plan de la Patria 2013 – 2019*. Venezuela.
- Da Silveira. (2005). *Notas sobre el Informe Brundtland o Nuestro Futuro Común*.
- Delgado, M. (2011). *Las Áreas urbanas de Venezuela*. Universidad Central de Venezuela.
- Delgado, M. (2011). *Las Áreas urbanas de Venezuela*. Universidad Central de Venezuela.
- Fernández Guerrero, G. (2010). *Metodología de la Investigación*. Universidad de Londres.
- Frausto Ó, Rojas J, y Santos X. (2006). *Indicadores de Desarrollo Sostenible a Nivel Regional y Local: Análisis de Galicia, España y Cozumel, México*. Estudios Multidisciplinarios en Turismo. México.
- González D., Arminda. (2012). *El Negocio Hotelero: Alcanzar las estrellas*. Ven – economía Hemeroteca. Venezuela.
- González D., Arminda. (2012). *El Negocio Hotelero: Alcanzar las estrellas*. Ven – economía Hemeroteca. Venezuela.
- <http://e-encuesta.com>
- <http://e-encuesta.com>
- <http://www.gstcouncil.org>.
- <http://www.gstcouncil.org>.
- <http://www.un.org/spanish>
- Instituto Nacional de Estadísticas, INE. (2014).
- Ley Orgánica de Turismo de la República Bolivariana de Venezuela*. (2012).
- Márquez, L, Cuétara, L., y Frías, R. (2006). *Indicadores de Sostenibilidad para la Planificación y Gestión de los Destinos Turísticos*.
- 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. (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. (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.
- 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.