

“ANÁLISIS DE LAS CONDICIONES SUSTENTABLES QUE PRESENTAN LOS PEQUEÑOS HOTELES UBICADOS EN TEGUCIGALPA, HONDURAS, 2016”

Onix Alejandra Salgado Guifarro

María Del Carmen Salgado Vega¹

RESUMEN

En la actualidad, el turismo se ha convertido en uno de los rubros más importantes para la economía de los países, pero mucho más para aquellos en vías de desarrollo. Honduras tiene la segunda economía más pequeña de América Central. Es, bajo diversos estándares, un país pobre, en el cual las actividades terciarias son el subsector mayor aportador al Producto Interno Bruto. El turismo es el segundo empleador del país, el cual para el año 2014 generó 190 mil empleos y 694 mil dólares de ingresos económicos. Por su ubicación geográfica, Honduras es el corazón de Centroamérica, lo que le da un mayor potencial turístico, siendo el único país del área que cuenta con tres tipos de turismo: arqueológico, cultural y ecológico.

Tegucigalpa, es la capital de la nación, la cual desenvuelve su economía en la producción de pequeñas empresas para el consumo local. Y al ser el centro político, económico y administrativo de Honduras, el turismo se vuelve un precursor dentro de la región. Uno de los sectores más importantes de la industria del turismo es el de hospedaje, por lo tanto dentro del entorno del mercado competitivo, el éxito de estos servicios depende en gran medida del valor agregado y satisfacción al cliente que ofrezcan. El objetivo general de este trabajo es analizar las condiciones sustentables que presentan los pequeños hoteles ubicados en Tegucigalpa, Honduras, con la finalidad de establecer las necesidades y potencialidades.

¹ Onix Alejandra Salgado Guifarro, Mtra. En estudios Sustentables, Regionales y Metropolitano, onix_salgado@hotmail.com. Ma. del Carmen Salgado Vega, Dra. Economía, UAEMEX, casa1961@yahoo.com.mx.

Los resultados de esta investigación arrojaron, que bajo las exigencias actuales del mercado en materia ambiental, los hoteles en Tegucigalpa presentan deficiencias debido al ejercicio de malas prácticas en la gestión de los recursos por parte de los empleados y huéspedes, y a la ausencia de criterios eficientes en el diseño de estrategias ambientales.

Palabras clave: Condiciones sustentables, Pequeños hoteles y Tegucigalpa, Honduras

INTRODUCCIÓN

Honduras tiene la segunda economía más pequeña de América Central. Es, bajo diversos estándares, un país pobre, en el cual las actividades terciarias son el subsector mayor aportador al Producto Interno Bruto. (Banco Central de Honduras (BCH), 2015).

El turismo es el segundo empleador del país, el cual para el año 2014 generó 190 mil empleos y 694 mil dólares de ingresos económicos. Por su ubicación geográfica, Honduras es el corazón de Centroamérica, lo que le da un mayor potencial turístico, siendo el único país del área que cuenta con tres tipos de turismo: arqueológico, cultural y ecológico. (Secretaría de Integración Turística Centroamericana (SITCA).

A pesar de su potencial, uno de los impedimentos que ha tenido Honduras para el desarrollo del turismo es la persistente imagen negativa que prevalece en el exterior e interior del país, consecuencia directa de conflictos armados y violaciones de los derechos humanos, así como de la poca atención que el sector ha recibido de los gobiernos (Segura e Inman, 2012).

Al igual, esta problemática se ve reflejada en Tegucigalpa, capital de la nación, la cual desenvuelve su economía en la producción de pequeñas empresas para el consumo local. Y al

ser el centro político, económico y administrativo de Honduras, el turismo se vuelve un precursor dentro de la región (Zelaya, 2016).

Uno de los sectores más importantes de la industria del turismo es el de hospedaje, por lo tanto dentro del entorno del mercado competitivo, el éxito de estos servicios depende en gran medida del valor agregado y satisfacción al cliente que ofrezcan (González *et al.*, 2013).

Sin embargo, bajo las exigencias actuales del mercado en materia ambiental, los hoteles en Tegucigalpa presentan deficiencias debido al ejercicio de malas prácticas en la gestión de los recursos por parte de los empleados y huéspedes, y a la ausencia de criterios eficientes en el diseño de estrategias ambientales.

Este escenario no solo es palpable en este sector sino en todo el país, por la alarmante situación ambiental derivada de la falta de conciencia de la población que aún no se ha dado cuenta de la gravedad del problema y su papel a jugar.

El creciente deterioro ambiental que presenta Tegucigalpa se hace evidente en el aumento de la vulnerabilidad ante los desastres naturales, en la menor disponibilidad de alimentos que agudiza la pobreza, mala calidad del aire y agua en las comunidades, creciente deforestación y en general en la degradación constante de los suelos (UCPSE, 2013), problemas que manifiestan la ausencia de la sustentabilidad en el territorio.

De lo anterior, resulta importante señalar que la prosperidad de una región no es consecuencia inevitable de la abundancia de sus recursos naturales. Por el contrario, el bienestar depende del nivel de productividad y competitividad de sus empresas. En un mundo globalizado, las ventajas comparativas son fácilmente copiadas y mejoradas por los competidores; por ello, la ventaja

competitiva se determina por la habilidad de una empresa de innovar y mejorar continuamente sus productos y servicios (Segura e Inman, 2012).

Siendo el objetivo general de este trabajo analizar las condiciones sustentables que presentan los pequeños hoteles ubicados en Tegucigalpa, Honduras.

En la actualidad, el turismo se ha convertido en uno de los rubros más importantes para la economía de los países, pero mucho más para aquellos en vías de desarrollo. Es una fuerza social poderosa, si se logran explotar correctamente sus capacidades, y una actividad multidimensional, que si bien incorpora elementos económicos, se relaciona y depende en enorme medida para su desarrollo, de los sistemas ecológico, social, cultural, institucional y político (Rivera, 2013).

Sin embargo, la actividad turística como desarrollo sustentable y endógeno, compromete al gobierno a formular políticas comerciales y ambientales que se apoyen mutuamente, a las empresas a acatar estas normas, y a la sociedad, la cual debe exigir el cumplimiento de las mismas (Moreno, 2010).

La idea central en torno al desarrollo endógeno turístico tiene que ver con desplazar la visión que reduce el turismo a una mera actividad económica, y en cambio pone en el centro al hombre y a la comunidad local (Kopecek, 2010).

El turismo debe ser sustentable y endógeno, ya que es un compromiso con la población del presente y del futuro, la cual tiene que propiciar de manera integral la equidad social, el equilibrio ambiental, el crecimiento económico y el desarrollo humano; preservando la calidad de vida de las generaciones y construirse de manera responsable en la propia comunidad,

conservando sus valores históricos, culturales, socioeconómicos y ambientales (Corredor *et al.* 2008).

1. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

Es necesario contar con un fundamento teórico conceptual sobre el cual se sustente el diseño metodológico de la investigación, por tal motivo, a continuación se presentan las diferentes teorías y conceptos que proporcionarán los conocimientos necesarios para desarrollar el análisis de las condiciones sustentables que presentan los pequeños hoteles ubicados en Tegucigalpa, Honduras..

1.1 Sustentabilidad

El mundo asiste a una creciente y abrumadora preocupación por los problemas ambientales; se intuye que éstos cierran el paso al desarrollo y a la supervivencia de las sociedades humanas. Esta simple intuición, ya documentada con datos cada vez menos controvertibles, va levantando día con día efervescencias nunca vistas en la opinión pública, en círculos académicos y en numerosos gobiernos. La nueva información, que copiosamente fluye de las disciplinas ambientales del conocimiento, se entrelaza con las ciencias sociales, especialmente con la economía, para crear un amplio marco interpretativo de la crisis ecológica y de sus alcances históricos. El análisis y la reflexión se desenvuelven en torno a un concepto ambicioso y aun pleno de interrogantes: el desarrollo sustentable; que le da un significado sólido y operativo a la inquietud de la sociedad por el deterioro ambiental (Quadri de la Torre, 1996).

En cuanto a sustentabilidad, Dixon y Fallon en Dávila y Casas (2006), identificaron tres enfoques del concepto de sustentabilidad: el puramente biofísico para un recurso natural determinado; el biofísico usado para denominar un grupo de recursos o un ecosistema, y el biofísico social y económico.

Otra perspectiva es la de Lelé (1991) quien afirmó que la sustentabilidad abarca, resumidamente, tres aspectos: la degradación ambiental, en gran parte causada por la pobreza pero cuyos resultados afectan a todos; los objetivos tradicionales del desarrollo como el aumento de la productividad para la satisfacción de las necesidades básicas, ligado a métodos ambientalmente amigables y, en algunos casos, los procesos participatorios de desarrollo.

Mientras Cárdenas (1998), planteó que la sustentabilidad, tiene su origen en la ecología toda vez que su definición está basada en los problemas ambientales derivados de la alteración de los ciclos de la naturaleza. Definiéndola, como la capacidad de permanencia en el tiempo de un proceso que perdura gracias a la retroalimentación y en particular se refiere al uso de los recursos naturales, que pueden verse afectados por la degradación ambiental de tres tipos: el agotamiento de la calidad o cantidad del recurso usado en el consumo o la producción de actividades; la contaminación o sobresaturación de la capacidad de la naturaleza de absorber y reciclar desechos llegando a un límite de quiebre, la irreversibilidad del medioambiente y la reducción en la biodiversidad.

En otras palabras, para Cárdenas, la discusión se centra en la sustentabilidad de tipo ecológico más que en las metas de un desarrollo local y económico de una sociedad. Analizado este planteamiento se percibe que existe una relación entre la visión de Cárdenas y el segundo enfoque planteado por Dixon y Fallon, sobre la sustentabilidad meramente ambiental.

Analizados los enfoques de Dixon, Fallon, Lelé y Cárdenas, se observa que todos tienen en común el enfoque ambiental, pero dos de ellos van más allá, considerando los aspectos sociales como el punto de máxima importancia a tomar en cuenta a la hora de poner en práctica “lo sustentable”.

1.2 Desarrollo endógeno

En varios países en el mundo, se vive actualmente la cruel paradoja de una simultánea aceleración del crecimiento económico y desaceleración del desarrollo, de un aumento de los índices macroeconómicos y de una disminución de los índices más concretos que miden convergencia, sea entre sectores, territorios, o personas. La idea de una cierta justicia social que acompañase al crecimiento, parece más y más lejana de la realidad.

Por tanto si se desea explicar la presencia o la ausencia del desarrollo, hay que comenzar por explicar el crecimiento; si no hay crecimiento no puede producirse el desarrollo. Si hay crecimiento económico, el desarrollo no está en modo alguno garantizado y por supuesto, el casillero más paradójal es también el más común: crecimiento sin desarrollo o, en el mejor de los casos, velocidades no comparables de ambos procesos (Boisier, 2002).

El desarrollo endógeno, se ha convertido en una interpretación que facilita la definición de estrategias y políticas, que los actores de un territorio pueden ejecutar aprovechando las oportunidades que presenta la globalización. Cualquiera que sea el enfoque que se adopte, las políticas de desarrollo tienen que construirse a partir de factores económicos, sociales, ambientales, institucionales, políticos y culturales que se combinan de forma única en cada espacio. Por ello, la política de desarrollo endógeno sostiene que las iniciativas de desarrollo difieren de un territorio a otro.

De lo anterior, resulta importante plantear un nuevo desafío no solo para los países sino también para las empresas, que son un eslabón importante en el desarrollo de una sociedad, la cuales deben compaginar y enfrentar los retos que traen consigo la sustentabilidad y el desarrollo endógeno. Por lo que a continuación se hace una breve referencia de las teorías y

conceptos del término “empresa”, fundamentos esenciales para entender el plan de mejora sustentable.

1.3 Empresa

Según Salvador Mercado, la palabra empresa, proviene del vocablo “emprender”, es decir, iniciar algo; empezar un conjunto de actividades encaminadas a un fin específico y predeterminado. Para el autor, la empresa es “una organización económica que produce o distribuye bienes o servicios para el mercado, con el propósito de obtener beneficios para sus titulares o dueños” (Mercado, 2009:3).

Para Castañeda (1998:6), la empresa es “la célula creadora de riqueza que dispone la sociedad” riqueza que permite el desarrollo económico y el consiguiente acceso a la cultura, la seguridad y todos los elementos que proporcionan calidad de vida.

Retomando las enunciaciones anteriores, se define “empresa” como aquella entidad económica que produce, transforma, distribuye y comercializa bienes y/o servicios de calidad, para el mercado, con el propósito de obtener beneficios para sus dueños, satisfacer las necesidades de sus clientes y crear riqueza a la sociedad.

Para desarrollar la presente investigación es necesario conocer cómo se clasifican las empresas según su tamaño. Estas pueden ser catalogadas como: grandes, medianas, pequeñas y micro.

Ya que la investigación solo ahondara en el estudio de las pequeñas empresas. Se entenderá por pequeña empresa al principal motor de la economía hondureña, generadora de empleo e

ingresos, caracterizada por el número de trabajadores, el total de ventas anuales, los ingresos y/o los activos fijos.

2. MARCO CONTEXTUAL

2.1 Panorama socioeconómico de Tegucigalpa, Honduras

Tegucigalpa es la capital del Distrito Central municipio del departamento de Francisco Morazán. Si bien, el Distrito Central está formado por Tegucigalpa y Comayagüela, popularmente se reconoce solamente a Tegucigalpa como la capital, ya que fue la misma quién primero ocupó el título antes de compartirlo con Comayagüela. Esta ciudad, posee una población estimada de 850,848 habitantes, centrando su economía en el comercio al por mayor y menor, la industria manufacturera y la construcción (INE, 2015).

Al ser el núcleo del país, y sede de la mayor concentración poblacional, Tegucigalpa posee la mayor tasa de desempleo de Honduras con un 7.9%; al igual la tasa de analfabetismo alcanza el 5.7%; Según el INE (2013) el índice de pobreza es de 43% y la tasa de crecimiento poblacional 2.04%.

Sin embargo, es el centro político y administrativo del país, sede de la mayoría de las agencias públicas y empresas estatales.

2.2 Panorama sustentable de Tegucigalpa

Hoy en día, Tegucigalpa enfrenta serios retos al corto, mediano y largo plazo derivados esencialmente de la falta de planificación integral e intergeneracional, lo cual se manifiesta particularmente en la alta concentración de pobreza que impacta a más de la mitad de su población.

En su búsqueda por evaluar la condición urbana en Tegucigalpa, Santos (2008) consideró las políticas públicas existentes en la capital, durante el período 1994-2006, evaluando indicadores pertenecientes a las cuatro dimensiones de la sustentabilidad; con la finalidad de arrojar criterios para la toma de decisiones que impulsen procesos de planificación estratégica sustentable.

Entre las temáticas abordadas por Santos (2008), es de destacar:

- La vulnerabilidad bajo la cual operan los sistemas de distribución y tratamiento de agua potable.
- La expansión del área urbanizada la cual apunta a la invasión de zonas de fragilidad ecológica y áreas prioritarias para la dotación de servicios ambientales, entre estos la provisión de agua para la ciudad.
- La escasez de espacios naturales intraurbanos y áreas para la recreación.
- Escasa gestión y mala eficiencia en el manejo de aguas residuales, recolección y recuperación de desechos sólidos y concentración de partículas suspendidas.
- Los índices de inseguridad manifestados en la ciudad provocan que el 60% de la población viva bajo un continuo estrés que no coadyuva a mejorar su calidad de vida. Esta condición, se suma a la poca confianza que los habitantes tienen en las instituciones locales y nacionales, reflejada en la disminución de la participación en comicios electorales y demás mecanismos de intervención y consulta.
- Bajos niveles de asociatividad, condición que resulta ser particularmente grave debido a la importancia que para el desarrollo sustentable tiene la participación de los actores sociales en los procesos de toma de decisiones.

Fenómenos y tendencias como los antes descritos reflejan la escasa integración simbiótica que existe entre el entorno construido y el entorno natural. Tegucigalpa continua gestionándose como un sistema cerrado, ajeno a su entorno, lo que contribuye

a aumentar su vulnerabilidad e imposibilita dar respuestas efectivas a los bajos niveles de calidad de vida que actualmente registra. Es necesario reinventar la ciudad y reducir los límites artificiales que actualmente se imponen entre ella y su entorno.

2.3 Sector turístico e industria hotelera en Tegucigalpa

No cabe duda que al mencionar Honduras uno de los lugares de referencia, para los turistas nacionales e internaciones, es la ciudad de Tegucigalpa. A pesar de esta situación, existe una problemática que afecta el aceleramiento del crecimiento turístico y por lo tanto hotelero de la ciudad, originada a través de una combinación de factores como, la escasa infraestructura de carreteras y aeropuertos, de energía eléctrica, de telecomunicaciones, entre otros; vinculada a las desigualdades en el desarrollo geográfico, es decir, hay zonas que han sido potencializadas como zonas turísticas, mientras que otras han sido ignoradas y poco captadoras de inversión en materia turística (Núñez y Andino, 2014).

No obstante las estadísticas no han sido negativas para la capital, ya que sus focos financieros, académicos y gubernamentales, son un pilar elemental en la oferta y demanda de productos y servicios de alojamiento.

Tal como se mencionó en el panorama turístico a nivel nacional, Tegucigalpa ocupa los mismos índices en cuanto a la mayor existencia de pequeños hoteles en comparación con los de mayor tamaño. Por tal motivo, los pequeños hoteles en la capital requieren garantizar una óptima aplicación de prácticas sustentables de protección ambiental a lo largo de toda su estructura de operación, para cumplir sus objetivos, lograr competitividad y sobrevivir en el mercado.

De ahí la importancia de fortalecer a los pequeños hoteles involucrados en la actividad, para obtener los beneficios que se perciben de la misma, ya que éstos tienen un efecto multiplicador en la economía del país.

3. Metodología

La presente investigación tiene un enfoque mixto o multimodal, el cual, es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio, cabe destacar, que va más allá de la simple recolección de fundamentos de diferentes modos sobre el fenómeno, implica mezclar la lógica inductiva y la deductiva en el planteamiento del problema, la recolección y análisis de los datos y en la propuesta de la investigación (Sampieri *et al.*, 2006).

Para poder obtener la información para elaborar el diagnóstico, fue necesario realizar un estudio de campo, mediante la aplicación de instrumentos de evaluación para los responsables de los hoteles como para los usuarios de los mismos.

3.1 Población y Muestra

Tomando como referencia el conjunto de todos los casos que concuerdan con las especificaciones en las que se basa la presente investigación, se obtuvo una población de 12 pequeños hoteles.

Con la finalidad de que este estudio sea representativo y permita generalizar al conjunto de la población, se da paso a ejemplificar la muestra obtenida de los hoteles, empleados y huéspedes, mediante el muestreo probabilístico aleatorio simple:

$$Muestra\ de\ hoteles = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5) (12)}{(12)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = 12$$

$$Muestra\ de\ empleados = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5) (74)}{(74)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = 62$$

$$Muestra\ de\ huéspedes = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5) (1200)}{(1200)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = 291$$

Se utilizó el muestreo estratificado para determinar el tamaño de la muestra de los empleados y huéspedes ya que las cantidades varían por cada hotel, por lo que se estipuló realizarlo proporcionalmente.

No obstante, al realizar el trabajo de campo se presentaron diversos inconvenientes, presentados posteriormente, lo que provocó no poder llevar a cabo la muestra probabilística para los empleados y huéspedes de los hoteles, por tal motivo, fue aplicado un muestreo no probabilístico.

Finalmente la muestra no probabilística por cuotas fue de 2 empleados y 5 huéspedes por cada hotel, arrojando la aplicación de 24 instrumentos para los empleados y 60 para los huéspedes.

3.2 Encuesta

Para la presente investigación se construyeron dos encuestas, una dirigida a los empleados del hotel y otra a los huéspedes del mismo.

La encuesta dirigida a los empleados está formada por 42 preguntas cerradas divididas en dos partes; datos generales y el entorno físico biológico del hotel. Con este último se miden las siguientes variables: Áreas verdes, formulación de políticas y capacitación, consumo de agua, consumo de energía, consumo de productos, residuos sólidos y acondicionamiento de la habitación.

Y la encuesta dirigida a los huéspedes, cuenta con 24 preguntas, cerradas, divididas en datos sobre la estancia del huésped, percepción de los elementos de la habitación, profesionalidad, seguridad y datos personales.

El trabajo de campo y recopilación de datos tuvo una duración de 4 meses, desde el mes de septiembre a diciembre del año 2015.

4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Resultados obtenidos a través de la encuesta realizada a los empleados de los hoteles

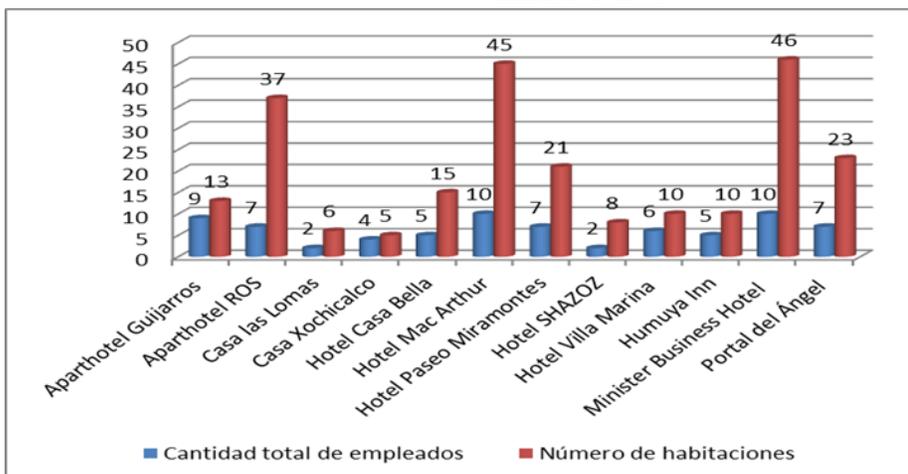
Se aplicó el instrumento a los 12 pequeños hoteles ubicados en Tegucigalpa, enlistados en la Gráfica 1, la cual también muestra el número total de habitaciones y empleados que estos poseen. Tal como se especificó en el marco contextual, estos parámetros junto con el rango de ventas son los que se utilizan para clasificar el tamaño de un hotel en Honduras.

Al igual, se puede observar que son tres los hoteles que tienen el mayor número de habitaciones, estos se encuentran ubicados en tres de las zonas más transitadas por los capitalinos en la ciudad de Tegucigalpa, además, son los que tienen mayor tiempo de existencia en el mercado.

Otro punto a resaltar, es la diferencia entre los parámetros, ya que se observa que hay algunos que poseen pocas habitaciones y un número similar de empleados a aquellos que tienen mayor número de habitaciones. La respuesta a esto es que estos últimos contratan empleados subrogados, los cuales no se tomaron en cuenta en la presente investigación, por lo tanto, el número de empleados que refleja la gráfica 1, son los que forman parte de la planilla del hotel. Los empleados subrogados son contratados para realizar dentro de estos hoteles las funciones de jardinería, contabilidad y software.

Dentro de los servicios adicionales que brindan estos pequeños hoteles, solamente ocho tienen restaurante, tres ofrecen desayuno a petición del huésped y uno, es un hotel de paso, el cual no tiene ningún servicio agregado. Asimismo, únicamente tres poseen piscina en sus instalaciones.

Gráfica 1: Pequeños hoteles clasificados de acuerdo a su número total de empleados y habitaciones



Fuente: Elaboración propia con base en los datos obtenidos en la encuesta de empleados.

a) **Áreas Verdes.**

El 42% de los hoteles no posee áreas verdes. Esto se considera un problema, ya que son espacios generadores de ambientes recreativos y estímulo para la relajación, deben estar siempre presentes en toda urbanización.

Tomando en cuenta que el 58% tiene áreas verdes, el 43% hace uso del abono y fertilizante orgánico y el 57% recurre al uso del abono y fertilizante químico. Ahora bien, una de las causas que podría explicar que sean más los hoteles que usen productos inorgánicos, es que estos actúan con mayor rapidez, pero resultan más costosos que los orgánicos para el uso de las plantas.

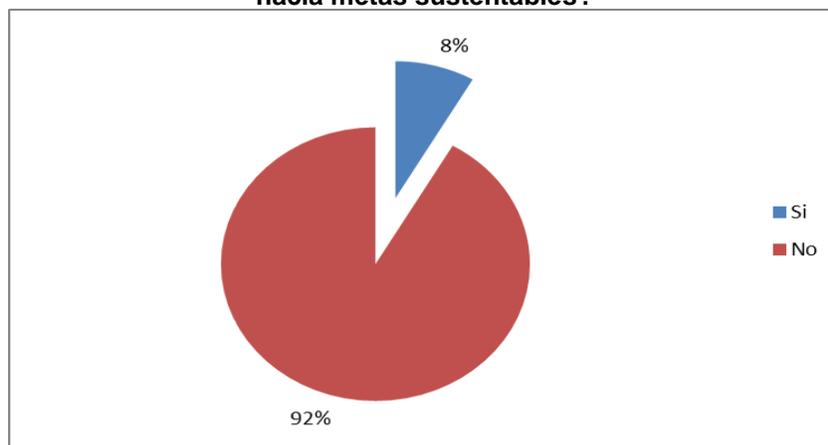
b) **Formulación de políticas y capacitación.**

Las políticas organizativas son los lineamientos que deben ser entendidos y acatados por todos los miembros del hotel, contemplándose en ellos las normas y responsabilidades de cada área; siendo estas dirigidas para alcanzar metas sustentables.

La importancia de estos parámetros es brindar a los empleados, claras directrices sobre cómo proceder en sus funciones.

No obstante, en la Gráfica 2 se observa que solamente el 8% de los hoteles cuenta con estas políticas.

Gráfica 2: ¿Cuenta el hotel con políticas organizativas dirigidas hacia metas sustentables?



Fuente: Elaboración propia con base en los datos obtenidos en la encuesta de empleados.

En la actualidad la capacitación en las empresas es de vital importancia porque contribuye al desarrollo personal y profesional de los empleados (Barrios, 2012).

Silicio (1995) señala que la capacitación tiene la función de mejorar el presente y ayudar a construir un futuro en el que la fuerza de trabajo este organizada para superarse continuamente y esto debe realizarse como un proceso, siempre en relación con el puesto y las metas de la empresa. Para el caso de estudio solo el 83% de los hoteles sí capacitan a sus empleados, pero el 17% aún no lo hace.

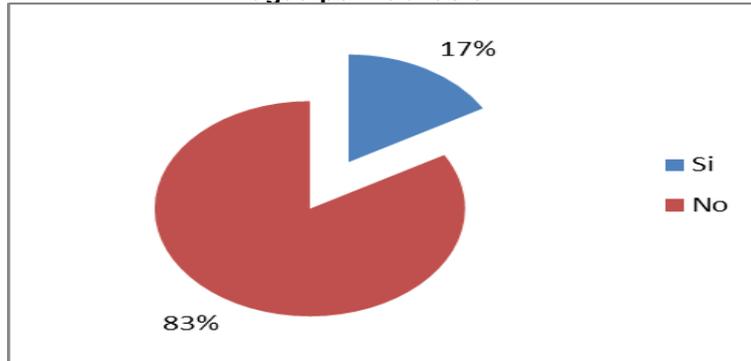
Al momento de encuestar a este 17% de empleados, comentaban que su superior no se preocupaba por las necesidades y sugerencias que ellos le manifestaban, es más, casi nunca se le encontraba en el hotel, la comunicación pocas veces era en persona, más que todo lo hacían vía telefónica.

c) Consumo de agua.

Para que exista un control debe haber un registro que refleje la manera en que se está utilizando un recurso, y de este modo realizar las correcciones pertinentes. Se considera importante que todos los hoteles posean un registro del consumo de agua por habitación, ya que de esta manera pueden medir y controlar mediante dispositivos, el exceso del uso de este recurso.

Una vez dicho esto, el 83% de los hoteles no tiene un registro que les permita verificar el consumo de agua de los huéspedes en las habitaciones..

Gráfica 3: ¿Tienen un registro de datos del consumo de agua por habitación?



Fuente: Elaboración propia con base en los datos obtenidos en la encuesta de empleados.

El costo del agua potable está aumentando constantemente, en la misma forma que aumentan los problemas asociados con el vaciado de grandes cantidades de contaminantes en los ríos y arroyos. Al reducir el consumo de agua, no sólo se conservan las reservas de agua en la naturaleza, también se ahorra dinero.

Ahora bien, los resultados que se obtuvieron, no son del todo satisfactorios, ya que únicamente el 50% de los hoteles realiza campañas de ahorro de agua tanto para los empleados como para los huéspedes, por otra parte, el 33% solo lo hace para los empleados, lo que genera un desequilibrio e incumplimiento de la campaña. Ya que debe ser equitativa para ambos, tanto en el uso como en las acciones. Y el 17% no realiza ningún tipo de estimulación para hacer conciencia y reducir el desperdicio de agua.

Otra de las preguntas dentro de esta sección fue ¿Utiliza el hotel dispositivos para el ahorro de agua? El 8% si lo hace, especificando utilizarlo en los baños de las habitaciones y demás áreas de servicio, mediante grifos que derraman agua solamente cuando el huésped y empleado lo presiona.

Al igual se les cuestiono ¿Tiene el hotel un sistema de almacenamiento de agua de lluvia? y ¿Tiene el hotel una planta de tratamiento de aguas residuales? A lo cual se especificó que en ninguno de los hoteles poseen un sistema de captación pluvial ni de tratamiento.

Tanto el agua como la energía son dos recursos vitales para la vida del ser humano, estos están intrínsecamente interconectados. Todas las fuentes de energía, incluida la electricidad, requieren del agua en sus procesos de producción, al igual se necesita la energía para disponer de agua en el uso y consumo humano.

d) Consumo de energía.

La Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE), es el organismo autónomo público encargado de abastecer la energía eléctrica en Honduras, la cual provee contadores para registrar el consumo de energía eléctrica en las viviendas, empresas y demás inmuebles, de este modo a final de cada mes, cada propietario paga su consumo a la empresa. Un punto importante, es que estos contadores miden el consumo general, no por área.

Se detalla esta situación, ya que solamente el 17% de los hoteles utiliza medidores específicos y diferentes a los que provee la ENEE, para medir el consumo por área de servicio. Esto resulta factible ya que como empresas prestadoras de servicios deben reconocer cuales son las áreas en las que hay mayor gasto de energía eléctrica, para generar estrategias correctivas. Solo el 17% especificó monitorear el consumo de energía eléctrica en las habitaciones, cocina y lavandería.

Una forma de propiciar el ahorro de la energía eléctrica, es apagar las luces cuando no se están utilizando y como lo refleja las encuestas, únicamente en el 34% de los hoteles lo hacen como hábito frecuente, contrariamente el 16% aún no desarrolla esa cultura de economía y

sustentabilidad. Pese a esto, la mitad de la muestra ya tomo conciencia y lo hacen con regularidad.

De igual manera, se les cuestionó acerca de las tecnologías que utilizaban para el ahorro de energía, en la cual el 100% utiliza focos ahorradores en todas las áreas de servicio, al igual, el 17% también hace uso de sensores de movimiento e interruptores de presencia, mientras que un 8% usa paneles solares. Una alternativa de ahorro de energía puesta en marcha por estos hoteles fue el uso de ventiladores, aminorando el requerimiento del aire acondicionado.

Otra de las preguntas dentro de esta sección fue ¿Cuáles de los siguientes métodos naturales utilizan para ahorrar energía?

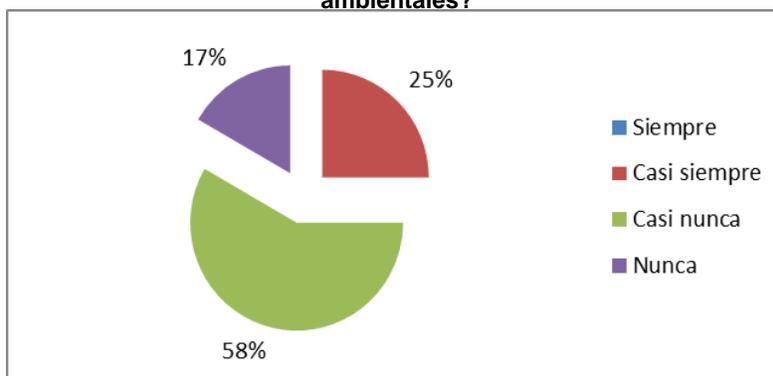
Todos los hoteles utilizan la ventilación natural, reflexión de la luz y la iluminación natural, pero de manera empírica, no tienen la arquitectura que mejor se adapte con la ubicación y aprovechamiento de estos factores naturales. El motivo de esto varía, ya que unos no gozan a totalidad de estos beneficios por desconocimiento, mientras que otros por el reducido espacio en el que se encuentran.

Durante el desarrollo de la encuesta, los empleados comentaban, que la lavandería es una de las áreas en las que más consumo de energía eléctrica hay, por el continuo desuso de toallas y ropa de cama de las habitaciones, pese a esto, El 17% de los hoteles han sabido llevar esta situación, utilizando casi siempre la luz solar para el secado de esta ropa. El punto a favor, es que Tegucigalpa es una ciudad en la que mayor parte del tiempo se puede disfrutar de mañanas y tardes soleadas, por lo que el secado puede ser rápido. También se observa que son el 58% y 25% los que casi nunca y nunca, respetivamente, hacen uso de este beneficio.

e) **Consumo de productos.**

La Gráfica 4, hace mención al uso de productos con contraindicaciones ambientales, los cuales en el corto y largo plazo afectan a todo ser vivo que entre en contacto con ellos. Es por eso, que se debe reducir u omitir su utilización. Se observa que realmente es más de la mitad de la muestra la cual ha tomado conciencia de esto, pero el ejemplo a seguir es el 17% en el que se omitió el uso de este tipo de producto.

Gráfica 4 ¿El hotel utiliza productos que tengan contraindicaciones ambientales?



Fuente: Elaboración propia con base en los datos obtenidos en la encuesta de empleados.

Lo que se quiere lograr mediante esta investigación es instaurar un desarrollo endógeno sustentable, por lo tanto los elementos locales constituyen la referencia central.

El uso de los dispensadores de jabón, champú, papel higiénico y demás productos de higiene personal, son útiles, ya que regulan la porción que se debe tomar por persona, y aseguran al producto de fugas, de tal modo que estos puedan ser utilizados nuevamente por otro huésped.

El 17% de los hoteles utiliza estos dispensadores, contrariamente el 83% no lo hace.

f) **Residuos y desechos sólidos.**

Se entenderá por residuo sólido, todos aquellos restos que no tienen ningún valor económico para el usuario pero sí un valor comercial para su recuperación e incorporación al ciclo de vida de la materia. Estos se clasifican en residuos orgánicos e inorgánicos.

Se observa que el 67% de los hoteles no realiza la separación de los residuos ni desechos sólidos, sin embargo el 33% si lo hace. La gestión eficiente de los residuos y desechos sólidos requiere de la colaboración de todos dentro del hotel. Si la separación en origen es correcta, la recuperación de materiales reciclables será mayor.

Al igual, el 75% del 33% de los hoteles que sí hacen la separación de los residuos y desechos sólidos, mantienen recipientes señalizados en todas las áreas de servicio, mientras que el 25% restante solo tiene en la cocina.

También, se les pregunto sí ¿El personal de limpieza separa los residuos y desechos cuando el huésped no lo hace? A lo que este 75% contesto que sí.

Finalmente se cuestionó sobre ¿retardo en el cambio de toallas y/ o de ropa de cama, otros y ninguno? El 58% de los hoteles realizan el cambio de toallas y ropa de cama cada día que el huésped esta hospedado, aunque este no lo requiera, sin embargo, el 42%, lo hace únicamente cuando el usuario lo pide.

Como se pudo apreciar existe alta variabilidad en los resultados, lo cual muestra un panorama complejo, lo importante de esto, es que se conoce el escenario sobre la aplicabilidad de la sustentabilidad.

4.2. Resultados obtenidos a través de la encuesta realizada a los huéspedes de los hoteles

Son diversos los aspectos que actúan al momento de brindar una imagen corporativa de excelencia. Sus herramientas pueden ser tanto la infraestructura, el recurso técnico como el

humano, pero es precisamente este último en donde se articula la percepción positiva de verdadera calidad profesional.

Por tal razón, a continuación se expone la percepción que tienen los huéspedes de los diversos servicios y factores que ofrecen los 12 pequeños hoteles ubicados en Tegucigalpa, Honduras.

El 42% expresó que la estancia en el hotel era por motivos de recreación, el 45% por trabajo y el 13% otros, entre los cuales mencionaron visita a familiares y por salud. Ver Gráfica 21. El promedio en la estadía por huésped fue de tres días, y los períodos que se ha hospedado en el hotel oscilo entre uno y dos días.

En el segundo apartado de la encuesta el huésped tuvo que calificar diversos factores asociados a la habitación, profesionalidad y seguridad del hotel. Las cuatro apreciaciones eran: Muy satisfecho, satisfecho, insatisfecho y muy insatisfecho.

El primer factor a considerar fue la extensión de la habitación, en la cual el 42% dijo estar muy satisfecho con el espacio ofrecido, mientras que el 23% consideraba estar insatisfecho. La habitación es el núcleo fundamental de una instalación hotelera ya que es el concepto básico que el huésped abona. La limpieza, es factor subyacente de la calidad, y esa importancia está dada, porque de ella depende la salud de los usuarios de los hoteles, y por tanto constituye una de las dimensiones fundamentales en la cual los huéspedes se apoyan para valorar la calidad de un hotel, y formarse una imagen del desempeño de su personal.

El 40% expresó estar muy satisfecho con la limpieza del baño y la habitación, pero el 30% la calificó como deficiente, siendo esta una cifra importante, por lo que es necesario que los propietarios de estos hoteles realicen medidas correctivas en este factor.

Asimismo, se les cuestionó sobre su opinión de la ventilación natural, a lo cual, el 50% mencionó estar insatisfecho, el motivo, es que estas habitaciones, no poseen ventanas amplias y se encuentran selladas, la ventilación es artificial mediante ventiladores y/o aire acondicionado.

Durante su estadía en el hotel, el huésped espera tener los enseres que le favorezcan en su limpieza, cuando se trata de los productos de higiene personal, el usuario percibe calidad a mayor volumen de estos. Es así, que el 27% mostró estar muy satisfecho con la disposición ofrecida en las habitaciones, también el 42% reflejó estar muy complacido, este es un valor agregado de las habitaciones que le da distinción a los hoteles.

Regresando al tema sobre la información brindada a los huéspedes para que estos ahorren agua y energía en las habitaciones, como lo represento el análisis de los empleados, ningún hotel les informaba mediante avisos verbales o escritos sobre el uso racional de estos dos recursos, lo cual nuevamente se ve reflejado en la opinión de los usuarios. Ya que el 67% se encontraba insatisfecho, asimismo el 25% dijo estar muy insatisfecho con la falta de información sobre este tema.

Las calificaciones satisfactorias corresponden al único hotel que si brinda esta información, en el cual el 5% expreso estar muy satisfecho y el 3% satisfecho.

La importancia del precio en el comportamiento del huésped constituye un factor clave para la decisión de adquisición. En ocasiones es la única información mensurable que tiene para tomar la decisión. El precio desempeña un papel fundamental como reflejo de la calidad y el prestigio del hotel y además actúa como elemento diferenciador de la competencia. El 42% estuvo muy satisfecho con el precio de la habitación, en cambio el 32% expresaron estar insatisfechos.

Conclusiones

Los huéspedes del presente son cada vez más exigentes y los hoteles deben cambiar para ajustarse a ello, agregando siempre mayor valor a los productos y servicios que ofrecen.

Estos desean la selección exacta de productos y servicios que contribuyan a ofrecerle la solución total que tienen en mente.

Tal como se mencionó, es importante que estos hoteles creen conexiones con los demás sectores de la región, para generar vínculos que denoten el desarrollo endógeno sustentable. Por lo tanto deben de dar a conocer a los huéspedes, sobre los lugares turísticos en Tegucigalpa, para que estos asistan y conozcan la riqueza natural, arqueológica y colonial de la ciudad, generando un derrame económico multiplicativo en los diversos servicios turísticos.

Los datos reflejan que más de la mitad de la muestra estuvo conforme con la información de los lugares turísticos que se le ofreció, en la cual el 67% comentaron estar satisfechos. Recordando que son 10 los hoteles que con frecuencia les brindan esta información, sin embargo, algunos huéspedes de estos establecimientos se encontraron insatisfechos, los cuales están representados en el 20%.

Lograr construir un hotel de alta competitividad implica conocer muy bien cómo funcionan los procesos internos, en cuanto a las relaciones humanas, los sistemas de resolución de problemas y la toma de decisiones, pero también significa comprender la forma de ser y actuar de sus usuarios. Por ello, para construir calidad ya no basta con la utilización de herramientas de gestión, la comprensión de los procesos productivos y la medición de los niveles de calidad. Hoy también es muy importante conocer los comportamientos organizacionales, así como también el comportamiento del consumidor.

Tal como se pudo observar, ambos análisis, demuestran las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de los 12 pequeños hoteles ubicados en Tegucigalpa, Honduras; las diversas percepciones manifiestan la necesidad de incorporar estrategias en todas las áreas estudiadas, las cuales creen un cambio que genere un equilibrio sustentable, el cual impacte desde adentro hacia afuera, creando una nueva forma de ofrecer estos servicios en la región.

El potencializar este servicio turístico, busca forjar el crecimiento y desarrollo económico local, a través de las conexiones y vínculos constituidos mediante el desarrollo endógeno.

Se debe estar consciente que los propietarios de estos establecimientos son pequeños empresarios y aplicar la sustentabilidad en estos establecimientos es incurrir en mayores gastos, los cuales en el largo plazo resulta una gran inversión económica y social.

Por lo tanto, es de suma importancia diseñar un plan de mejora sustentable, desde el punto de vista del desarrollo endógeno, que involucre a los sectores de la sociedad, tales como las empresas, gobierno y comunidad; con la finalidad de explotar un recurso local que permita el crecimiento económico y por ende el social. Con este plan de mejora se busca la implementación de una serie de medidas estratégicas con respecto al conjunto de factores que forman el entorno físico biológico estudiado anteriormente.

BIBLIOGRAFÍA

Banco Central de Honduras (BCH) (2015). *Sistemas económicos*. Recuperado de:
http://www.bch.hn/sistemas_informacion_economica.php

Boisier, S. (2002). El Vuelo de una Cometa. Una Metáfora para una Teoría del Desarrollo Territorial. *ILPES Ciclo de Conferencias sobre conocimiento Globalización y Territorio*. Recuperado de:
http://www.upo.es/ghf/giest/ODTA/documentos/MarcoTeorico/ILPES/boisier_destet.pdf

Castañeda, G. (1998). *La empresa mexicana y su gobierno corporativo, Antecedentes y Desafíos para el siglo XXI*, pp.6. México: Universidad de las Américas-Puebla y Alter Ego Editores.

Cárdenas, A. (1998). Definición de un marco teórico para comprender el concepto de desarrollo sustentable. *Boletín INVI*, 13(33), pp. 3-20. Chile. Recuperado de:
<http://www.revistainvi.uchile.cl/index.php/INVI/article/view/228/990>

Corredor, E., Cabeza, M. y Cabeza M. (2008). El turismo sostenible y endógeno: una nueva actividad económica en Venezuela. *Revista Scielo*, 12(47). Recuperado de:
http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-48212008000200007

Dávila, P. & Casas, A. (2006). Los estudios de sustentabilidad. E- journal. *Portal de Revistas científicas y arbitradas de la UNAM*, pp. 21-22. Recuperado de:
<http://www.ejournal.unam.mx/cns/no81/CNS08103.pdf>

González, E., Quiroz, J. y Santana B. (2013). *Propuesta de mejora de la satisfacción del huésped extranjero en la Zona Metropolitana de Guadalajara*. Recuperado de:
<http://www.riico.org/memoria/sexta/RIICO-13701.pdf>

Inversión y Exportaciones [FIDE]. (2009). *Seis razones para invertir en Honduras*. Tegucigalpa, Honduras: FIDE. Recuperado de: http://www.investinhonduras.hn/?page_id=20

- Kopecek, J.** (2010). *Turismo endógeno: Las comunidades como protagonista*. Recuperado de: <http://www.correodelorinoco.gob.ve/ambiente-ecologia/es-necesario-desarrollar-un-turismo-mas-humano/>
- Lelé, S.** (1991). *Sustainable Development: a critical review*. *World Development*, 19(6), pp. 21-607. Gran Bretaña: Pergamon Press.
- Mercado, S.** (2009). *Administración de pequeñas y medianas empresas*, pp. 3. México D.F.: PACJ.
- Moreno, H.** (2010). *Es necesario desarrollar un turismo más humano*. Recuperado de: <http://www.correodelorinoco.gob.ve/ambiente-ecologia/es-necesario-desarrollar-un-turismo-mas-humano/>
- Quadri de la Torre, G.** (1996). Economía, sustentabilidad y política ambiental. En J. Calva, *Sustentabilidad y Desarrollo Ambiental*. Distrito Federal, México: ADE, SEMARNAP, PNUD & JP.
- Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista, P.** (2006). *Metodología de la Investigación*. DF, México: McGraw-Hill Interamericana.
- Santos, O.** (2008). *Evaluación de la condición de sustentabilidad de Tegucigalpa, Honduras, durante el período 1994-2006: Aportes para el diseño de un plan de desarrollo urbano sustentable* (Tesis de maestría) Pontificia Universidad de Chile. Recuperado de: http://www.estudiosurbanos.uc.cl/respaldo/wp-content/uploads/2011/01/Tesis_Mauricio_Santos.pdf
- Segura, G. e Inman, C.** (2012). *Turismo en Honduras: El reto de la competitividad*. Recuperado de: <https://www.incae.edu/ES/clacds/publicaciones/pdf/cen630.pdf>
- Unidad Coordinadora de Programas (UCPSE)** (2013). *Los problemas ambientales de Honduras*. Tegucigalpa, Honduras: UCPSE. Recuperado de: <http://edu.ucpse.org/index.php/es/tutorials/rincon-de-ecologia/educa/294-los-problemas-ambientales-de-honduras>

Vázquez, A. (2000). Desarrollo endógeno y globalización. *Revista Scielo*, 26(79), pp. 4-5.

Recuperado de: http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0250-71612000007900003&script=sci_arttext

Zelaya, R. (2016). *Una aproximación geográfico histórica*. Recuperado de: <http://www.historiadehonduras.hn/Historia/teguas/historicos.htm>