

# La Importancia de Implementar un Sistema de Gestión Ambiental y Realizar Buenas Prácticas Ambientales Dentro del Sector Turístico.

Marlon Valencia Betancourth

Marlon.valencia01@usc.edu.co

Michael Carvajal Aguilar

Michael.carvajal00@usc.edu.co

Universidad Santiago de Cali, Facultad de Ingeniería, Programa de Ingeniería Industrial (1)

Universidad Santiago de Cali, Facultad de Ingeniería, Programa de Ingeniería Industrial (2)

## **Resumen**

Se realizó una revisión bibliográfica sobre las buenas prácticas ambientales de las empresas en el sector turístico a nivel internacional, esto con el fin de conocer la importancia que tiene el medio ambiente en el turismo sostenible mitigando la contaminación generada por los productos o servicios que ofrecen las empresas para dar cumplimiento a las necesidades requeridas por los clientes.

Es necesario que las empresas dentro de su filosofía realicen buenas prácticas ambientales para así obtener unos beneficios en cuanto a temas que pertenecen propiamente a actividades económicas, culturales y sociales que generen utilidades para toda la comunidad en general; partiendo de esta idea existen unos factores que son claves para tener un buen funcionamiento dentro de todo el sistema a lo que hoy en día se les conoce como la implementación de sistemas de gestión cuyo objetivo es certificar y garantizar que las organizaciones realicen acciones que mitiguen la gran contaminación que se genera dentro del sector turístico, actividades cuyo único fin es satisfacer a todos los turistas alrededor del mundo.

Sin embargo, las tendencias en las que se mueven los turistas hoy en día han ido cambiando, motivo por el cual la competencia entre empresas se hace más notoria, por esta razón van surgiendo una serie de limitaciones que se van dando a partir del no seguimiento de la normatividad, siendo así que en muchos de los casos es para ahorrar recursos en cuanto a lo económico. Dentro de este artículo se van presentando una serie de barreras internas y externas que impiden la adopción de las buenas prácticas ambientales en las empresas y estas se dan a partir del comportamiento que tengan primeramente los socios o inversores de la entidad, además de las tendencias que van teniendo los clientes a medida que avanza la tecnología y el medio en el que vivimos.

Culminando se analizan unos casos de éxitos dentro de los cuales empresas de China dentro del sector turístico son las que más resaltan por generar una mayor autonomía y equilibrio en cuanto a los tres factores: económico, social y cultural. Obteniendo unos grandes resultados para mitigar notablemente las emisiones y grandes consumos de agua y energía dentro de la ciudad, además de ser uno de los países con más potencial tecnológicamente hablando para generar proyectos amigables con el medio ambiente.

*Palabras Clave: Sector Turístico, ISO 14001, Sistema de Gestión ambiental*

## **Abstract**

A bibliographic review was carried out on the good environmental practices of companies in the tourism sector at an international level, in order to know the importance of the environment in sustainable tourism by mitigating the pollution generated by the products or services offered by the companies to meet the needs required by customers.

It is necessary that companies within their philosophy carry out good environmental practices in order to obtain benefits in terms of issues that belong to economic, cultural and social activities that generate profits for the whole community in general; Starting from this idea, there are some factors that are key to have a good functioning within the entire system, which today are known as the implementation of management systems whose objective is to certify and ensure that organizations perform actions that mitigate the great pollution that is generated within the tourism sector, activities whose sole purpose is to satisfy all tourists around the world.

However, the trends in which tourists move today have been changing, which is why competition between companies becomes more noticeable, for this reason a series of limitations that arise from non-monitoring are emerging of normativity, being that in many cases it is to save resources in terms of economics. Within this article, a series of internal and external barriers that prevent the adoption of good environmental practices in companies are presented and these are based on the behavior of the entity's partners or investors, in addition to the trends that customers are having as technology advances and the environment in which we live.

Culminating some success stories are analyzed within which Chinese companies within the tourism sector are the ones that stand out the most by generating greater autonomy and balance in terms of the three factors: economic, social and cultural. Obtaining great results to significantly mitigate emissions and large consumption of water and energy within the city, as well as being one of the countries with the most technologically speaking potential to generate environmentally friendly projects.

*Keywords: Touristic Sector, ISO 14001 Environmental Management System.*

## INTRODUCCIÓN

Es evidente que desde muchos años no ha habido una compatibilidad entre el crecimiento económico y el equilibrio ambiental y como resultado se ha degradado al medio ambiente contaminando el aire, el agua, el suelo, haciendo agotar los recursos naturales renovables y no renovables. Esta degradación ambiental y la sobre utilización de los recursos naturales tal cual como lo explica Hardin (1968) de que existen usuarios de los recursos naturales que se encuentran atrapados y que inevitablemente los lleva al sobreuso y la disminución de los recursos y los usuarios racionales buscan maximizar su ganancia privada, demandando unidades adicionales del recurso hasta que sus beneficios individuales igualen los costos esperados. Por lo que la relación entre la dimensión económica y equilibrio ambiental es importante para mitigar estos problemas de daño ambiental que solo por beneficio económico ha sucedido y que a la vez ha afectado a la sociedad que es la que goza de los espacios ambientales.

Es por eso que es de vital importancia que las buenas prácticas ambientales se sostengan equilibradamente en cada uno de estas dimensiones, entre la sociedad, lo económico y lo ambiental; como lo menciona Artaraz (2001) en la teoría de las tres dimensiones de desarrollo sostenible, que entre las mismas investigaciones coincide en que todo lo que se haga para lograr el crecimiento económico debe respetarse el medio ambiente y a la misma vez ser socialmente equitativo. El turismo por su parte también ayuda a los pueblos a salir de la pobreza, promover el crecimiento económico y la inversión a nivel local por lo que crea oportunidades de empleo e impulsa actividades como la pesca, la agricultura y la artesanía y para lo cual permite a las personas sobrepasar barreras internacionales, el respeto por la etnias, la religión la cultura y aminorar problemas políticos y bélicos, por lo que también brinda la seguridad física y mental para los viajeros (Moreno, 2011).

Por consiguiente, según la Organización Mundial del Turismo el producto turístico, debe ofrecer al turista una combinación de elementos materiales e inmateriales, como los recursos naturales, culturales y antrópicos, así como los atractivos turísticos, las instalaciones, los servicios y las actividades de acuerdo a un elemento específico de interés; que genera una experiencia turística integral con elementos emocionales para los clientes (World Tourism Organization (UNWTO), 2019). Por lo tanto, la preservación del bien turístico y la posibilidad de disfrutarlo para las generaciones futuras dependerá del comportamiento actual de los residentes y los turistas, que decidirán si cooperar o no cooperar con las prácticas ambientales en el destino turístico, que para los residentes se obtendrían beneficios monetarios obtenidos por los servicios ofrecidos a los turistas y para los turistas el aprovechamiento del bien turístico. Es por eso, que los turistas y residentes cuando deciden de acuerdo a sus intereses actuales y consideran lo que pueda ocurrir en el futuro, se tiende a tener cooperación por ambas partes, lo cual mantiene una tendencia cooperadora por parte de los participantes en el destino turístico lo que lograría un turismo sostenible y que por lo tanto maximizaría el bienestar social de la comunidad residente y visitante (Accinelli et al., 2012). Por otro lado, para complementar la investigación acerca de las buenas prácticas ambientales en el sector turístico se debe juntar con un Sistema de Gestión de Calidad para alcanzar el éxito en el mercado y el rendimiento financiero. Estas prácticas por parte de la gerencia toman una importancia cuando son usados como estrategias para diferenciarse de sus

competidores de empresas de servicios. Por lo que entonces las empresas deberían adoptar un Sistema de Gestión de Calidad o Sistema de Gestión Ambiental para eliminar varias barreras, como son los costos, carencia de entrenamiento de personal o la no inclusión en la estrategia por parte de la misma gerencia de la empresa que son las que evitan implementar un buen Sistema de Gestión (Llach et al., 2013).

Por lo que esto quiere decir que como comunidad y empresa se deben responsabilizar por el Sistema de Gestión Ambiental y el Desarrollo Sostenible para las generaciones futuras (*UNWTO at FITUR 2020: Sustainability, Innovation and Accessibility to Take Center Stage* | UNWTO, 2020). Por lo cual se tienen en cuenta cada uno de los aspectos que han sido investigados, con el objetivo de implementar un Sistema de Gestión Ambiental para el sector turístico desde la toma de conciencia, participación de la comunidad en los planes medioambientales, el compromiso para cumplir normas ambientales legales, por el cual lograr mejora tras mejora hasta alcanzar la sostenibilidad entre los beneficios económicos, sociales y ambientales. En este artículo se van a tratar acciones realizadas por empresas del sector turístico enfocadas en mantener un desarrollo sostenible desde diversos factores que influyen en el turismo siendo este una alternativa de desarrollo social y económico, como actividad que despunta como la más intensa y lucrativa de todas las actividades humanas, además del gran aporte por parte de la tierra en cuestión de entretenimiento pero que día a día se ha ido afectando y deteriorando de manera intensiva todos estos ecosistemas, motivo por el cual se hace necesario el surgimiento de entidades encargadas de generar un control a dichas empresas que con el pasar de los años han sacado provecho de dichos lugares llenos de naturaleza.

Finalizando, los resultados obtenidos a partir de la investigación realizada van enfocados en el cuidado del medio ambiente dentro del Sector Turístico a través de la implementación de técnicas que minimicen el gran porcentaje de contaminación y utilización de recursos naturales tales como el agua, la energía el uso del suelo realizando construcciones inteligentes con el fin de preservar el Desarrollo Sostenible y promover conciencia ambiental a nivel mundial.

## I. APROVECHAMIENTO Y GRANDES BENEFICIOS

Con el pasar de los años se ha identificado que la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental es fundamental para el buen funcionamiento y equilibrio que debe tener las organizaciones con su entorno, haciendo necesario que se empiecen a realizar acciones preventivas para disminuir y mitigar la contaminación que realizan tanto interna como externamente.

Cabe destacar que las personas a la hora de elegir el lugar que desean visitar crean dentro de sus expectativas una serie de factores a tener en cuenta que inician desde actividades laborales y llegan hasta la satisfacción propia y familiar con el fin de conocer una nueva cultura que por lo general se hace atractiva para el viajero y esta depende mucho del cuidado del medio ambiente (Barrera & Bahamondes, 2012).

Así grandes cantidades de zonas turísticas en el mundo han sufrido un deterioro notable por la gran cantidad de desechos y malos hábitos que presentan los turistas; mirando esta problemática a nivel internacional muchos de los hoteles y establecimientos encargados de educar y aterrizar hábitos, leyes y culturas de las distintas ciudades, pueblos o naciones, han optado por culturizar a través de charlas sobre la distribución adecuada de los residuos que se van a tirar a los botes de basura, el seguimiento constante de las condiciones legales que se deben cumplir al estar de visitante y las buenas prácticas cuyo único fin es el cuidado del medio ambiente.

Implementando este tipo de acciones se ha visto un cambio notable que a partir de unos cuantos años los ingresos económicos para hoteles y ciudades han incrementado lo que se convierte en un objetivo social con el fin de que este incremento está basado en la equidad y la reducción de la pobreza; y un objetivo ambiental en cuanto a la conservación de los recursos naturales (Serra et al., 2010).

Hay que tener en cuenta que no solo el cuidado del medio ambiente requiere de técnicas que a simple vista parecen sencillas, pero no lo son, también es necesario de una inversión monetaria con fines políticos para la implementación de campañas que mitiguen la contaminación ambiental, además de la identificación de los servicios que se van a brindar a la comunidad,

esta prestación va relacionada de acuerdo a necesidades básicas, (como la diversidad de restaurantes no solo con platos típicos de la ciudad sino también de las zonas en las cuales dentro de los registros más viajeros provienen).

También se debe tener una mirada holística para adecuar personal que entienda cuáles son esas necesidades y cuáles son las relaciones que se deben tener con los diferentes tipos de turistas, factor que se convierte en muy importante para que se haga cumplimiento del ente certificador que quiera tener la empresa, además del uso eficiente de los recursos que dispongan para minimizar el efecto económico que pudiese llegar a elevarse sino se manejan adecuadamente los bienes con los que se cuenta.

En general, la empresa dentro de los sectores turísticos debe propiciar el ahorro y el uso eficiente de los recursos, en especial de la energía y agua, que permita mitigar la contaminación y además que se clasifiquen de forma adecuada los residuos, procurando evitar cualquier proceso de contaminación del medio ambiente y transmitir mensajes de información y educación ambiental (Font & Buckley, 2001).

Los beneficios que se van a obtener con la implementación de las diversas técnicas que puedan existir para reducir el impacto de contaminación hace que seamos amables con el futuro que queremos procrear y como se ha venido hablando desde el inicio se pueden obtener beneficios económicos, pero también aumentará el nivel de reconocimiento del sector turístico trayendo nuevas etnias y desarrollo social a la ciudad, pueblo o nación.

Al maximizar los beneficios del sector turístico se puede evidenciar que las tendencias culturales van incrementando en cuanto a la Calidad que exige el turista en los servicios que se están prestando (instalaciones, servicios de necesidad básica, entre otros), esto debido a que se sabe que las personas van con un nivel de expectativa a causa de la publicidad y los medios de comunicación, en general todo el marketing ofertado.

Es necesario que a la hora de implementar un Sistema de Gestión Ambiental identificar a primera mano cuales son los impactos que deja el turismo y clasificarlos de acuerdo al nivel de importancia que tienen, entre ellos tenemos que:

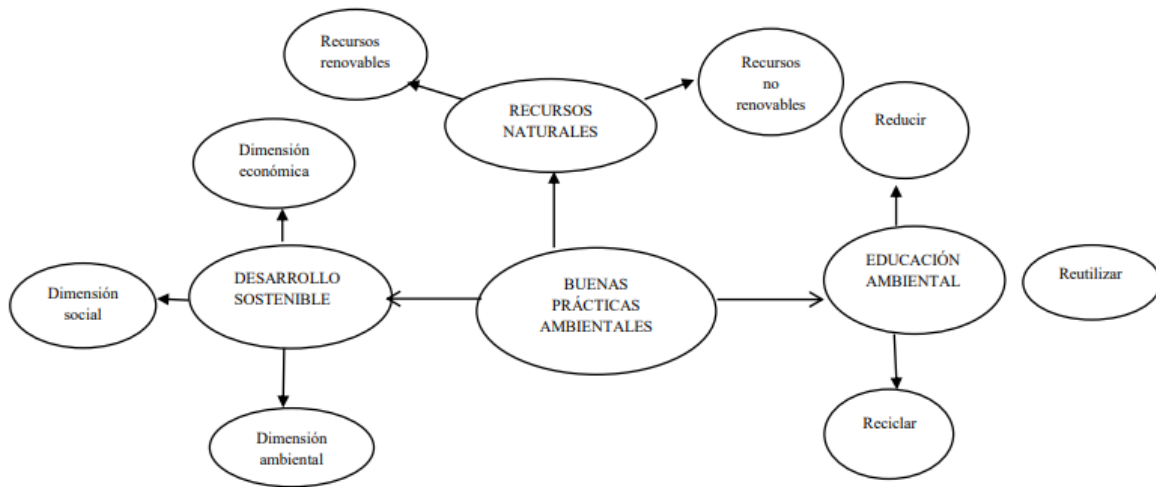
- Existe una gran problemática a nivel mundial y es la construcción de sitios atractivos para los turistas viéndose afectado el entorno ambiental, llegando como en muchos casos a un nivel en el cual la se presenta una pérdida total de las zonas verdes, lo que es muy preocupante para los entes encargados de proteger el medio ambiente, además hay que tener en cuenta que quizás muchos de estos sitios están habitados por animales que dependen potencialmente de ese entorno.
- Por otro lado, en cuanto a la gestión de la zona turística se debe tener en cuenta la capacidad para soportar el gran número de turistas que visitan la ciudad, evitando problemas internos como la congestión vehicular, el número determinado de hoteles y residencias privadas que ofrecen sus servicios al público visitante (Ramos Guzman & Fernandez, 2013).
- En lugares como las playas una de las primeras impresiones por parte del turista empieza con la limpieza que tenga y así mismo el mar y sus alrededores debe de estar aseado y limpio para no reflejar irresponsabilidad y evitar conductas evasivas con el medio ambiente (Ramos Guzman & Fernandez, 2013).

Con lo dicho anteriormente el turismo es el eje primordial de gran parte de las actividades económicas de muchos de los países en el mundo, también un importante generador de empleo para los habitantes de la ciudad o país mejorando calidad de vida y reconocimiento cultural a nivel internacional, para ello es necesario desarrollar buenas prácticas ambientales en la actividad turística para garantizar el desarrollo sostenible del medio ambiente y de la cultura en general.

Siendo así para las empresas el realizar planes de acción que giren alrededor del cuidado del medio ambiente, hace que las empresas sean más competitivas con el entorno y permitirá enmarcar el camino hacia un futuro sostenible para las generaciones venideras, para esto se presenta un cuadro conceptual de los procesos u actividades que giran alrededor de las acciones implementadas para proteger el medio ambiente, dentro de este se clasifican los más importantes siendo un sistema que se puede aplicar no solamente para una empresa en específico ya que es de carácter universal.

De este esquema también se derivan una serie de indicadores con el fin de maximizar los beneficios que se puedan llegar a obtener y estos están relacionados con la disposición a cumplir todos los objetivos dados. De hecho, indicadores tales como los que miden la capacidad de carga turística ha sido uno de los instrumentos más utilizados para dar respuesta a los problemas de la afluencia masiva de visitantes en espacios recreativos y para racionalizar el uso abusivo y el deterioro de los recursos que sustentan el desarrollo del turismo (Medrano Aranda & Lardiés Bosque, 2014).

Figura 1. Gráfico de inclusión de variables dependiente de las Buenas Prácticas Ambientales



Fuente: (Ledesma Vargas, 2017).

Con lo reflejado en la Figura 1, se puede evidenciar el Desarrollo de las Buenas Prácticas tienen como consecuencia la generación de un Desarrollo Sostenible equilibrando las tres dimensiones en cuanto a la sociedad, la economía y el medio ambiente. Además del incremento en cuanto al conocimiento del cuidado del medio Ambiente que es medio a partir de unos indicadores en cuanto a los entes de Educación Ambiental que son el reducir, reutilizar y reciclar de manera eficiente los recursos con los que se cuentan.

Estos indicadores medirán y darán resultado del desempeño que esté obteniendo la empresa a partir de las técnicas utilizadas y que tan efectivo es el cumplimiento de estos; en cuanto al proceso de implementación de la ISO 14001 (Sistema de Gestión Ambiental) es necesario que las empresas hagan un debido seguimientos de los indicadores y documenten todos sus procesos, para así poder implementar auditorías internas que preparen y estudien el buen funcionamiento de cada uno de los procesos que se realizan para mitigar la contaminación ambiental.

Las auditorías servirán para identificar incumplimientos en el sistema y darán un gran beneficio a nivel empresarial ya que al ser reconocido como una entidad en pleno cumplimiento de la legislación ambiental y que opera con buenas prácticas y parámetros internacionales, permitirá que el nivel que se le exige a la competencia sea muy alto y a los turistas se les hará más atractivo un hotel, restaurante o cualquier entidad que sea utilizada para fines turísticos, que combata la gran problemática ambiental de la que se está hablando mucho en la última década (Vargas et al., 2011).

En general existen gran cantidad de hoteles y empresas que han realizado innumerables técnicas para reducir la forma en que ellos contaminan el ambiente, entre las prácticas más realizadas se encuentran el buen manejo de los residuos con la distribución adecuada, el consumo de agua que en este caso es muy elevado y lo hacen a través de plantas que le permiten reutilizar gran cantidad de agua para elementos como el aseo de las habitaciones, restaurante etc.; la energía también es un factor al que se le busca soluciones rápidas en gran medida y esto lo podemos ver reflejado a través de grandes inversiones en paneles solares, el uso de lámparas eléctricas de bajo consumo y demás.

Hablando a nivel de Colombia, el país tiene un gran porcentaje de turismo tanto interno como externamente pero que no tiene una cultura en la cual las personas se encarguen de cuidar el medio en el que se encuentran, lo que hace que exista un gran desafío para las empresas del sector turístico el implementar este tipo de técnicas y obtener resultados en un muy corto

periodo de tiempo. Teniendo en cuenta que este país posee una gran cantidad de biodiversidad y es muy rico en naturaleza (Cabarcas et al., 2017).

## II. LIMITACIONES PARA APLICAR BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES EN EL SECTOR TURÍSTICO

La implementación de las prácticas ambientales en el sector turístico tiene varias dificultades debido a que las características ambientales en este sector no eran una prioridad tan importante, como para los hoteles y restaurantes que son puntos claves para el desarrollo sostenible en el sector turístico. Por lo que se analizan varios impedimentos para adoptar estas prácticas ambientales en el sector turístico en la actualidad.

Se menciona que la práctica ambiental no ha mantenido el ritmo constante en las compañías de turismo debido a varios limitantes, como son los costos, intereses, conocimiento y soporte técnico, complejidad, recursos humanos y tiempo. Los costos son una limitante crucial para la implementación del manejo ambiental. Las limitantes relacionadas a los costos incluyen la falta de implementación de presupuesto y altos gastos relacionados a la acción ambiental, más alta inversión al capital, más altos costos de operación y la no rentabilidad (Best & Thapa, 2013).

De acuerdo a otros textos encontrados como el artículo “Reconsiderando las Prácticas Verdes en la Industria de Hoteles: Una Comparación entre la Madurez y los Destinos Emergentes”, se mencionan dos tipos de barreras que impiden que se implementen las prácticas ambientales, estas barreras simplemente son denominadas como barreras internas y barreras externas, pero de estas barreras se puede ver que cada una conlleva unas características especiales para ser barreras de las prácticas ambientales (Alonso-Almeida et al., 2017).

### A. *Barreras Internas*

#### 1) **Barreras Financieras**

Derivadas desde la inversión que hace la compañía para adquirir y mantener los sistemas ambientales y para ajustar sus instalaciones. Esta parte se refiere al hecho de que muchos propietarios y gerentes están preocupados con la rentabilidad a corto plazo y la necesidad de conocer presupuestos y fechas límites. Cuando debe tenerse en cuenta que la implementación de una estrategia ambiental requiere tiempo y costos de inversión para alcanzar la sostenibilidad a largo plazo. La carencia de recursos y aptitud es decir personas con ese talento, pueden ser también barreras para implementar prácticas de Gerencia ambiental proactivas. Por lo que esa resistencia de los Gerentes de Hotel para implementar estrategias sostenibles es una de las principales barreras. La actitud de los propietarios/administradores de hotel, es contado como el fracaso de los Gerentes de la industria de hoteles para percibir la necesidad y el valor de este campo en relación a sus negocios.

#### 2) **Barreras Operacionales**

Esta segunda barrera se refiere a la carencia de miembros del personal que entienden poco de la Gerencia Sostenible de hoteles y a los cambios que se deben hacer para desarrollar medidas ambientales. Los hoteleros no tienen un claro entendimiento de lo que se refiere un Sistema de Gestión Ambiental, por lo que ellos siempre han tenido un principal interés como lo es la calidad del servicio y beneficios económicos, donde lo ambiental no ha sido una prioridad. Por esa razón es que la carencia de personal especializado para los sistemas ambientales en un hotel es una barrera importante.

#### 3) **Barrera de Conocimiento**

Incluye el insuficiente conocimiento en estrategias ambientales y una baja estimación de la huella de carbono de una organización desde la gerencia y desde los recursos humanos. También comprende de los recursos humanos el cual tiene una aversión al cambio y un desinterés en prácticas ambientales. La carencia de los recursos humanos tanto como de conocimiento, habilidades y consejo profesional por lo que esta barrera puede considerarse como una de las barreras claves para implementar prácticas ambientales, ya que se resalta que para los países de desarrollo asiáticos ha sido de mayor preocupación por muchos años.

Para esta barrera que incluye la carencia de información acerca de las buenas prácticas ambientales, Blanco, E., Rey-

Maquieira, J., & Lozano, J, (2009), recalcan que la literatura que se dirige a las consecuencias económicas de una iniciativa voluntaria individual es muy reciente y es muy escasa para las compañías de turismo. A diferencia del pasado, esfuerzos muy limitados se han hecho para traer atención a los beneficios que podrían ser obtenidos por un amplio y profundo compromiso al ambiente por organizaciones de servicio. En la pública literatura poca atención se ha puesto de los beneficios económicos de las empresas cuales son derivadas de los programas de voluntariado ambiental. Que se tomaron más de 30 años por la literatura que de forma empírica le denominó como “paga ser verde” para mudarse de la industria de manufactura y dirigirse a las compañías de turismo. Para esa investigación se tiene en cuenta más que todo a los hoteles. Estos son considerados como las unidades más representativas de la industria del turismo.

## *B. Barreras Externas*

Las barreras externas son simplemente dos tipos de barreras que incluyen todos los factores que inhiben o impiden la adopción de las prácticas ambientales, así como la apatía del cliente y la legislación.

### **1) Barrera de Actitud de los Consumidores**

El primer tipo de barrera externa es la actitud de los consumidores, es decir el estado que inevitablemente los propietarios de hotel creen que mencionar estrategias sostenibles podría tenerse un impacto negativo en la imagen del hotel porque algún escepticismo debe tener el huésped hacia la calidad de los productos alternativos que está todavía en extensión.

### **2) Barrera para Legislación y la Acreditación**

El segundo tipo de barrera que se menciona es el que está relacionado con la legislación y acreditación por lo que quiere decir, el incremento prominente en costos de agua y energía que los inversores pueden difícilmente evaluar en términos de retorno económico de mediano plazo.

De acuerdo a lo mencionado de las barreras externas e internas se reafirma con datos estadísticos que se obtuvieron por medio de encuestas que se realizaron en varios hoteles de Hong Kong donde la mayoría de los hoteles participantes por la certificación en ISO 14001 estuvieron de acuerdo de que los costos de mantenimiento fueran una de las barreras más importantes y que les impidió la adopción del Sistema de Gestión Ambiental (EMS por sus siglas en Inglés), ahora para que la implementación de EMS sea adoptada y mantenida así también como la implementación ISO se necesita de dinero, tiempo y gente para así asegurar la efectividad del sistema. La segunda barrera importante que resultó de las estadísticas fue el consejo profesional, (que tiene que ver con personal idóneo para recopilar la documentación importante de la empresa) debido a que los gerentes de hotel manifestaron que tuvieron problemas con la accesibilidad a la información, la legislación ambiental y ISO 14001. Y que también no tenían consultores experimentados para asistirlos y poder desarrollar el programa sin preocupación, es por eso que los resultados reflejan que no tener un consejo profesional, un hotel puede no saber cómo implementar el sistema. La tercera barrera importante que se identifica es la carencia de conocimiento y habilidades de los Sistemas de Gestión Integrados ISO, que puede ayudar a entorpecer en la implementación de un EMS (Chan, 2008).

Ahora teniendo en cuenta el artículo: “Un Análisis de la Gerencia Ambiental, contexto Operacional y el Rendimiento de los Hoteles Españoles”, resalta una importante limitación para adoptar estas prácticas ambientales y por lo cual habla principalmente de la Presión Ambiental por las partes de Interesados y que crea una limitación cuando no se brindan soluciones o no se atacan estos problemas ambientales que las partes interesadas reclaman y si esos problemas ambientales persisten será difícil adoptar la gerencia ambiental en el sector turístico. Las partes interesadas que aquí tratan son: el gobierno, agencias de viaje y operadores de tours, cadenas o asociaciones de Hotel, clientes, competidores, empleados, organizaciones no gubernamentales (organizaciones vecinales, grupos ecológicos) y proveedores.

Entonces para poder tratar esos problemas ambientales y poder implementar la Gerencia ambiental en el sector turístico, esta investigación relata que es importante apoyarse con la teoría de las partes de interesados, que es simplemente que las organizaciones lleven a cabo actividades para satisfacer sus principales partes de interesados. Haciendo esto, las organizaciones ganan respaldo y recursos para sobrevivir a largo plazo. Por ello, cuando ellos examinan las demandas ambientales por las partes de interesados se revela el alcance por el cual las agencias reciben presión para desplegar

actividades de protección ambiental. Ya que la presión social puede constituir una fuerza impulsiva por una respuesta de parte de la agencia.

Por último, al hablar de las partes interesadas se deben considerar el poder como un elemento distintivo para valorar cuales son las más relevantes para la compañía. Además, se dice que las compañías deberían satisfacer varios intereses de las partes de interesados, como estrategias de conformidad parcial para cumplir con los requerimientos y/o peticiones de cada una de las partes Interesadas (Álvarez Gil et al., 2001).

### III. COMPLEMENTARIEDAD CON OTROS MEDIOS QUE GENERAN TURISMO

El turismo tiene una serie de complementariedad con demás sistemas dentro del entorno político, social y medio ambiental, siendo así que hace parte del desarrollo de una ciudad y/o país, por ello aparece un nuevo concepto de desarrollo de turismo sostenible y este permite saber la viabilidad económicamente del proyecto, y si se va a respetar actividades que son propias de la cultura.

El turismo sostenible también depende de sistemas que van de la mano, dentro de ellos se encuentra el deporte, viéndose reflejado que este también atrae un gran número de turistas para el evento que se esté realizando de ahí es donde viene la gran competencia por parte de la naciones y ciudades para conseguir ser la sede principal, otorgando un reconocimiento muy bueno a nivel mundial, y también sirve para dar a conocer las tradiciones y gran parte de la cultura a través de los medios de comunicación, difundiendo información valiosa que puede llegar a resultar atractiva para visitas futuras para determinados grupos de turistas (Fernández et al., 2001).

Este tipo de eventos aportan en gran medida al incremento y mejoramiento económico del país, por tanto, el deporte se convierte en un complemento ideal para aumentar la calidad turística y es un medio para conocer y diferenciar el tipo de mercado que se esté brindando.

Sin embargo, el cuidado del medio ambiente depende mucho de las políticas internas de cada país, por ello el turista ha tomado y modificado sus intereses en cuanto a preferencias, y es que se interesan más por los destinos que poseen un altísimo nivel de conservación del entorno natural, que de los lugares con modificaciones y daño al medio ambiente para ser atractivos y generar unas altas ganancias.

Los sistemas que se encargan de complementar al turismo y que le añaden valor en cuanto a las buenas prácticas ambientales, son fundamentalmente todas aquellas entidades encargadas de proporcionar la energía eléctrica, las que dan abastecimiento de agua y suministro que suplen las necesidades básicas como la salud, y los alimentos. El hacer un buen uso de estos recursos va a disminuir notablemente la contaminación y va a contribuir en cuanto a los convenios que tengan con empresas dentro del sector turístico a que estos se motiven por implementar acciones que les permitan certificar y mejorar la calidad de vida de la comunidad cercana (Pérez, 2006).

Otro sistema que complementa al cuidado del medio ambiente es la publicidad a través de los medios de comunicación, un factor que día a día está tomando mucha relevancia por la gran cantidad de personas que acceden a estos medios y que sirve para educar a las diferentes comunidades sobre acciones que al implementarlas van a generar grandes beneficios en cuanto a la reutilización o manejo adecuado de recursos.

Sin embargo, la aparición de nuevas tendencias por parte de las personas frente a la forma de hacer turismo empieza a tener factores negativos frente al cuidado del medio ambiente en zonas como el ecoturismo que en gran parte no presentan áreas protegidas por personal adecuado o entidades encargadas de proteger los recursos naturales; para ello, se están presentando alianzas estratégicas con entidades de aseo y limpieza de las zonas teniendo en cuenta los costos de implementación, y la cantidad de tiempo que tomará el educar y concientizar a los turistas del cuidado que deben de realizar (Pérez, 2006).

Cada uno de los productos que brinde el sector turístico tiene una serie de implicaciones y niveles de satisfacción ajustado a las necesidades de la demanda, pues bien, dentro de la clasificación del turismo es necesario hacer referencia a las tecnologías que hacen parte de la sostenibilidad y buenas prácticas desde diversos factores que pueda necesitar la empresa según su actividad económica; estas tecnologías van desde máquinas reductoras del consumo energético, de agua, etc., hasta técnicas de implementación en teléfonos móviles para dar seguimiento al consumo de los recursos que esté haciendo

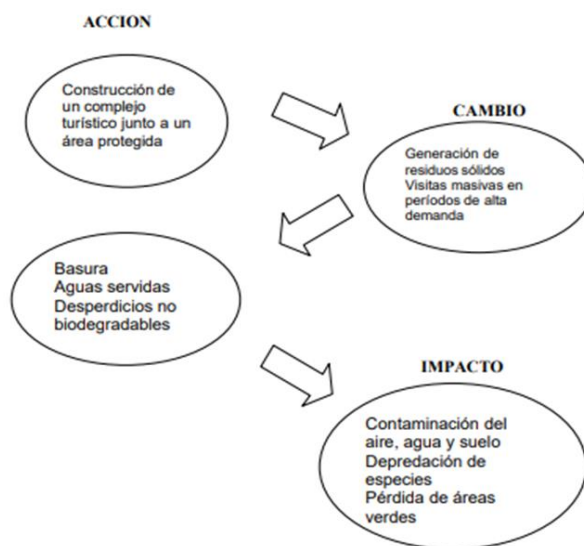
las personas, ya sea en hoteles, en restaurantes y sitios más visitados por parte de los turistas (Barrera & Bahamondes, 2012). Otra de las actividades que complementan al turismo son los congresos educativos que en muchas partes del mundo tienen un potencial para atraer gran cantidad de personas a las zonas destinadas, cabe recalcar que la gestión medioambiental empresarial ha tomado un gran auge a nivel mundial a partir de la importancia que hoy en día se le da al cuidado del medio ambiente, esta gestión genera una serie de beneficios ya hablados y también unas implicaciones que si no son controladas pueden ser muy negativas para el medio en el que conviven (Ramos Guzman & Fernandez, 2013).

La relación que existe entre el turismo y el medio ambiente es muy fuerte y va tomando más importancia en las sociedades actuales a medida que empiezan a planificar políticas estructuradas para proteger el medio ambiente tomando como base para mitigar un gran porcentaje de contaminantes que se dan a través del turismo; para ello se debe disponer de recursos económicos que suplan este tipo de proyectos que por lo general son costosos pero que van a dar frutos a futuro para las nuevas generaciones (Vargas et al., 2011).

#### IV. IMPACTOS AMBIENTALES RELACIONADOS CON EL TURISMO

Para realizar una especie de evaluación frente a los impactos ambientales relacionados es necesario hacer un seguimiento de todos los procesos por los que pasa el medio o el entorno a estudiar, para ello existe una metodología identificada en un artículo relacionado con los procesos de impacto medio ambiental en la actividad turística en la cual hacen referencia a cuatro procesos por los que pasa un entorno en el cual exista un gran porcentaje de naturaleza dentro de este.

Figura 2. Proceso de Evaluación de Impacto Ambiental en la actividad turística



Fuente: (Tinoco G., 2014).

Al identificar el proceso de evaluación ambiental como está establecido en la Figura 2, se puede identificar que al elaborar una construcción en un complejo turístico se empieza a hacer notorios cambios en el medio ambiente a través de lo que son la generación de residuos provenientes propiamente de la actividad turística aceptando directamente al ecosistema lo que se puede considera como un impacto de alto riesgo para los entes del Desarrollo Sostenible.

Con lo dicho anteriormente la implementación de proyectos turísticos influye mucho en la construcción de áreas que soporten y apoyen el proceso turístico del país, por lo general estos se encuentran fundamentados en la construcción de hoteles, centro de convenciones, restaurantes, discotecas y demás y cada uno de ellos genera un impacto negativo para el medio ambiente, que es de lo que se ha venido hablando durante el inicio de este artículo.

Siendo así, que las técnicas de implementación del cuidado del medio ambiente por parte de estas entidades son muy diversas, por ejemplo, para los restaurantes el mal manejo de los insumos puede afectar la economía del comercio local,

entendiéndose que con la gran diversidad de turistas que arriban, se hace necesario que se manejen alimentos importados, lo que genera bajo consumo en ciertas temporadas de las producciones internas del país o de la ciudad en este caso, las provisiones se pueden dañar y también existe una afectación cultural referente a los platos “comidas” típicos de la región.

Por otro lado, desde el punto de vista ambiental se debe tener en cuenta la calidad que se ofrece a los turistas en cuanto al aire y el consumo de agua para evitar complicaciones en la salud de las personas visitantes, factor que puede llegar a ser muy delicado, pues el cambiar de entorno a muchas personas se les hace difícil al no estar acostumbrados. Este factor se debe de tener muy en cuenta a la hora de realizar planificaciones de movilidad, seguridad y salud de la ciudad, pues al ser un sitio turístico se debe de tener capacidad para atender un número determinado de turistas en los hospitales, y la policía o entidad encargada de la seguridad debe de ser eficiente a la hora de atender los casos que se pudiesen llegar a presentar. Todo esto se podría decir que se da en los ambientes turísticos protegidos.

Pero hablando de sitios plenamente naturales la forma de ver las cosas es muy distinta, ya que estos sitios son muy pocos los que tienen protección por parte del estado, y su cuidado depende plenamente de los turistas y de las personas que viven dentro de esa comunidad; actualmente se puede ver reflejado problemáticas con comunidades indígenas por el mal cuidado del medio ambiente dentro de sus zonas, problema que ha despertado la creación de campañas y el interés de entidades de proteger estos sitios tomando como medidas reglamentar actividades para las personas que decidan hacer ecoturismo, todo esto con el fin de que se preserve la naturaleza en un mundo que a día de hoy está muy contaminado.

En definitiva, la serie de planteamientos que se están realizando a través de propuestas turísticas se van dando a partir de una serie de personas, agentes u organizaciones a partir de políticas que generen equilibrio entre los tres factores fundamentales, tales como, la economía, la cultura y la educación ambiental, están sirviendo para dar una nueva cara a esta gran problemática que enfrenta el mundo actualmente; así con lo dicho ya anteriormente las buenas prácticas ambientales que se están utilizando están muy enfocadas por el lado del tratamiento y reutilización de las aguas, y las energías renovables que son los más consumidos por las empresas para prestar un buen servicio turístico, teniendo en cuenta que la alimentación ya se ha explicado a medida que se han hablado de las implicaciones y de lo influyente que pudiese llegar a ser para el medio ambiente si no se utilizan bien los recursos y se distribuyen de manera correcta los desechos que generan todas estas empresas (Martínez Quintana, 2017).

Siendo así, el implementar acciones de innovación depende mucho de las relaciones que se tengan con la comunidad, resaltando la responsabilidad social que esta posea y que las empresas del sector turístico están altamente comprometidas con el cuidado que deben de tener para dar soluciones prontas a esta problemática.

Cabe destacar que una empresa al contribuir activamente con el buen uso de sus recursos tanto los naturales como la utilización de químicos y demás contaminantes, colaborando y apoyando a la comunidad, su labor se va a reconocer por la buena vocería de las prácticas que realizan y su entorno se volverá más competitivo dentro del mercado.

Puede que a medida que el entorno de la comunidad va cambiando, las empresas pueden contribuir de manera efectiva a la concientización y reflexión por parte de las personas que viven dentro de esta, haciendo que se genere un cambio de actitud que no solamente va influir en lo que realice esa entidad, sino que al cambiar la ideología que se tiene sobre cómo debo cuidar el medio ambiente, se puede emplear técnicas caseras que ayudarán en un gran porcentaje a mitigar el daño que realizamos día a día a nuestro medio (Salamea & Raquel, 2012).

Para finalizar las buenas prácticas ambientales en las organizaciones son de vital importancia para poder mitigar el número tan elevado de contaminación que generan cada una de ellas, además el reconstruir un futuro ecológico donde prime el cuidado a la naturaleza es una meta necesaria para la preservación no solo de la raza humana sino de todos los seres vivos en general. Motivo por el cual es necesario que estas empresas prioricen la idea de certificarse o seguir los lineamientos de las entidades reguladoras con el fin de ser más competentes y que ayuden a la preservación y concientización del medio en el que convivimos diariamente.

## V. CASOS DE ÉXITO

### A. *El primer Hotel en el Continente Asiático en Implementar el Sistema de Gestión ISO 14001*

Como uno de los casos de éxito que se ha recolectado para el presente artículo, se descubre al primer Hotel en Hong Kong y Asia en obtener la reconocida e internacional norma ISO14001, siendo reconocida a causa de su reputación por la

protección ambiental. Lo que le ha conllevado para aportar a las buenas prácticas ambientales en el sector turístico y un mejor entendimiento de la importancia de cómo los empleados perciben la implementación de los Sistemas de Gestión Ambiental.

Estos impactos positivos son principalmente desencadenados por factores de recursos humanos, incluyendo el fuerte apoyo de parte de la Gerencia, un activo comité verde, el continuo y profundo entrenamiento ambiental, líderes expertos en la parte ambiental, un sistema ajustado de control e incentivos de rendimientos. Es por eso que los factores como las mejores condiciones de trabajo, reconocimiento y prestigio son significantes como el resultado de esta implementación que otros consideran como las mejores relaciones en el mercado de la hospitalidad como lo defiende Gilbert & Tsao (2000).

Las significativas metas organizacionales resultan en un más armonioso ambiente de trabajo y afecta positivamente al involucramiento del trabajador en la implementación del Sistema de Gestión Ambiental. Al contrario, se pudo haber esperado un reducido compromiso del empleado si en vez de un Sistema de Gestión Ambiental se implementa otra estrategia de negocios para ahorrar dinero y mejorar la reputación de la compañía. Se hace énfasis en que un mejor, seguro y más saludable ambiente de trabajo que resulta de la implementación del Sistema de Gestión Ambiental y el logro de la acreditación ISO 14001 pudo hacer a los empleados del hotel estar más comprometidos con sus trabajos. El premio ambiental ISO 14001 puede ser considerado una herramienta de mercado para aumentar la satisfacción de trabajo en los empleados (Kirk, 1998). Para los empleados de hotel, obtener la acreditación ambiental internacional, como la ISO 14001, es un logro único comparado con otras certificaciones de negocios y premios.

Las condiciones de trabajo, así como lo expresó uno de los empleados que, desde la implementación del sistema, el lugar de trabajo era más limpio, más cómodo y más sistemático, la mayoría de los artículos habían sido ordenadamente separados en línea con el programa de reciclaje. Otro miembro del personal comentó también que las condiciones de trabajo habían mejorado en términos de calidad del aire y un ambiente más limpio había ayudado a mejorar su salud. Por lo que se comprende que las condiciones de trabajo son uno de los factores que puede generar insatisfacción, pero que también, puede ayudar a reducir la insatisfacción de los empleados de hotel en su lugar de trabajo. Por eso, la integración de la salud y la seguridad en un Sistema de Gestión Ambiental podría ayudar a los empleados a volverse más activamente involucrados en implementar el sistema.

Casi la mayoría de los empleados en el nivel de supervisión y en el nivel general sintieron que estuvieron haciendo algo bueno para la sociedad. Un operador de lavandería manifestó “me siento orgulloso, es realmente raro tener una compañía que esté dispuesta a involucrarse en actividades ambientales. ¡Es grandioso!” Un área pública y en el restaurante chino indicó que su satisfacción de empleo había incrementado después de haberse involucrado en prácticas ambientales. Este caso refleja que un Sistema de Gestión Ambiental de otras estrategias de negocios puede ser un puente para un buen equipo de trabajo.

La mitad de la compañía estuvo orgullosa por el logro de la compañía y se sintieron superiores a causa de la certificación ISO recibida por el hotel y mejorar el ambiente de trabajo que ellos disfrutaron. El hotel siendo el primero en la región pacífica de Asia en alcanzar la certificación ISO 14001 hizo a los empleados sentirse orgullosos y animados por su reputación. Los empleados que estuvieron más satisfechos con sus empleos exhibieron ese logro en la organización (Chan & Hawkins, 2010). Esto tiene que ver con el hallazgo de Arnett (2002) que afirma, que hay una relación positiva entre el orgullo en una organización y la satisfacción de tener ese empleo.

#### *B. Más de 300 hoteles de Estados Unidos certificados como “verdes”*

Se encuentra un caso de éxito, principalmente de 7 estados que participan activamente en la protección ambiental, un reporte de Glenn (2007) en Estados Unidos que promueven los programas de alojamiento “verdes”, Estados principales como California, Florida, Main, Michigan, New Hampshire, Vermont, Virginia, Wisconsin entre otros. Pero cada Estado tiene una forma especial para gerenciar los programas ambientales, tanto así, que los entes administrativos que inspeccionan los lugares de hospedaje tienen diferentes nombres en cada Estado. Por ejemplo, para el estado de California se implementó una representativa Junta administrativa para el desperdicio, en el cual inspeccionan las propiedades por medio de encuestas

y según las respuestas, se determina si son participantes o líderes ambientales en el sector. En cambio, para los Estados de Florida y Main se les determinó Departamento de Protección Ambiental DEP (por sus siglas en inglés) de cada Estado, pero cada uno de ellos promueven prácticas ambientales de alguna forma diferente para motivar a la Industria de Hospedaje a conservar y a proteger los recursos naturales. Para Florida los participantes deben completar una solicitud y comprometerse a establecer estándares para la mejora ambiental. Una vez las iniciativas verdes estén colocadas, los participantes deben someterse a auditorías en el local. Los hoteles certificados deben demostrar cada año su progreso para permanecer en el programa. Para Main las auditorías son aleatorias por lo que realizan visitas inesperadas en los locales.

En Michigan tienen un Departamento diferente llamado Departamento de Calidad Ambiental y motivan a los hoteles, moteles y centros turísticos a conservar la energía, reducir el consumo de agua proteger la calidad del aire y participar en un programa Ambientalmente Amigable y donde existen 3 niveles de participación: Socio, Auxiliar y Líder, los dos últimos deben satisfacer unos requerimientos mínimos y seguir acumulando puntos que es como los miden. Para ese tiempo había 8 certificados y otros en busca de la certificación. Para el Estado de New Hampshire tiene algo muy especial llamado el programa de alojamiento de New Hampshire y Restaurante (NHSLRP por sus siglas en inglés) ya que además de los hoteles incluye los restaurantes que son sitios principales para el turismo de una región. El cual también ofrece 3 niveles diferentes Socio de apoyo, socio ambiental y campeón ambiental. Los de último nivel deben someterse a auditorías en el local.

Estos negocios turísticos de Estados Unidos han ido creciendo cada vez más en su estatus verde y entre más negocios busquen certificarse el posicionamiento ambiental turístico de los Estados Unidos será muy deseable por su aspecto de calidad de instalaciones y recursos turísticos, ya que estos instrumentos de Gestión ambiental aquí mencionados repercuten en beneficios económicos para sus Estados, y así como declara González (2010) que la calidad ambiental es un factor clave de éxito para cualquier destino turístico y que como resultado se obtiene un valor importante para los visitantes que es el Bienestar (comodidad) y según sea ese nivel de bienestar así mismo será el beneficio o enriquecimiento.

#### *C. ISO 14001: Estándares de Gestión Ambiental Hacia la Calidad Internacional Para Áreas Marinas Protegidas*

El siguiente caso de éxito tiene que ver con la aplicación de ISO 14001 para los Sistemas de Gestión Ambiental en las Áreas Marinas Protegidas MPA (por sus siglas en inglés), debido a que actualmente se carece de estándares internacionalmente reconocidos aplicados en los MPA se realiza la comparación entre las prácticas de Gestión comúnmente utilizadas en los MPA con los de la ISO en la isla Choros que es una reserva marina de Chile. Los resultados de este caso de estudio determinan que, adoptar el Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001 para la Gestión de MPA, pudo ayudar a codificar las guías de Gestión de MPA existentes y mejorar las prácticas por proveer los componentes esenciales requeridos por una Gestión Ambiental de calidad. Lo que el caso pudo demostrar es que la ISO 14001 puede proveer un estandarizado, certificable, y un Sistema de Gestión reconocido internacionalmente que es extremadamente flexible, adaptivo y que puede ser integrado a una amplia variedad de contextos, incluyendo a las áreas de Gestión Protegidas. Además, usar ISO 14001 en la Gestión de Áreas protegidas puede mejorar las comunicaciones, incrementar el conocimiento, enlazar al público en el proceso de planeación para las áreas protegidas, de esa manera reducir la confusión y los potenciales conflictos (Thompson et al., 2008).

#### *D. Área Turista y su potencial para cambiar a través de una Propuesta de Plan Estratégico con el Marco de Trabajo del Desarrollo Sostenible*

Este caso se enfoca en la expansión de las actividades turísticas en la ciudad de Agia Napa (Chipre) y como esas actividades han influenciado, y reflejado en la población local, la industria turística local, la planeación urbana, el comportamiento social etc. Por lo cual se implementa un plan estratégico en base al Desarrollo Sostenible para optimizar la calidad del destino y la calidad de vida. De acuerdo a una encuesta se halló que en el centro histórico tenía una crisis así como también en varias SMEs (Pequeñas y medianas empresas, por sus siglas en inglés) habían cerrado y se habían perdido empleos. Por lo que este plan estratégico propuesto promovió numerosas posiciones de empleo, se crearon nuevas Pequeñas y medianas Empresas, equidad social, desempeño ambiental, viabilidad económica como también la mejor calidad de vida.

Por lo tanto, para llevar a cabo este gran caso de éxito, se planteó un objetivo principal el cual es para entender el

metabolismo de la ciudad y proponer un plan estratégico bajo el marco de trabajo del Desarrollo Sostenible el cual se dividió en varias fases para definir las visiones y metas del municipio. Como también identificar los Indicadores para medir el nivel de los pilares de sostenibilidad económica, social y ambiental. La matriz DOFA y la utilización de métodos multicriterio como AHP que fue utilizado para determinar la alternativa de escenario optima bajo los criterios economico, social, ambiental y técnico. El AHP fue efectuado por medio del software MAKEI-IT-RATIONAL Professional. Por otro lado la matriz DOFA, se establece para identificar en orden principales preguntas para Fortalezas: ¿Cuáles son las principales ventajas?, Debilidades: ¿Qué podría mejorarse?, para oportunidades: ¿Qué beneficios podrían ocurrir de la planeación? Y las principales preguntas para las Amenazas: ¿Las partes interesadas muestran su interés y disposición para apoyar la planeación? Y por supuesto otras preguntas que se llevaron a cabo para la solución del proyecto Municipal sin olvidar que siempre fue optimizar la calidad del destino y la calidad de vida del sector.

## VI. CONCLUSIONES

Dentro de los grandes beneficios que genera el hacer turismo se encuentra el gran aporte en cuanto a la economía de los países, siendo una actividad que con el gran avance tecnológico, se ha ido entrelazando con toda la parte correspondiente al marketing y la publicidad de los diversos lugares que conforman las riquezas naturales y gran biodiversidad de las ciudades pilares alrededor del mundo.

Motivo por el cual desde cuestiones laborales hasta actividades de recreación han aumentado significativamente dejando una serie de aportes tanto buenos como negativos para las ciudades, todo esto nos lleva a pensar en una de las grandes problemáticas que existe hoy en día y es la contaminación ambiental por los malos hábitos realizados por parte de los seres humanos y que dentro del sector estudiado (Turismo) hay un gran aporte que afecta de manera significativa a nuestro medio cuyo control realizado es mínimo.

Además, las grandes industrias como hoteles, restaurantes y sitios cuya actividad económica dependen plenamente del turismo, generan un gran número de contaminación. Frente a lo acabado de nombrar la concientización de las personas es un pilar importante para generar un cambio notable referente a esta problemática ambiental, y para ello se hace necesario que entidades del gobierno controlen de cierta forma el uso y manejo que se le dan a los residuos que dejan constantemente estas entidades.

La complementariedad de los distintos sistemas con el turismo tienen como fin aportar económicamente al constante desarrollo de los países pero que sin duda existen unas limitaciones que se van presentando a medida que al adoptar dentro de los procesos internos políticas que generen un impacto amigable con el medio ambiente, el comportamiento de entidades financiadoras y/o socios estén en desacuerdo por el cambio en factores económicos y legales pertinentes a dar una solución a esta problemática.

Gracias a las buenas prácticas ambientales tales como la reducción de consumo de agua y energía en los hoteles se puede hablar de que dentro de las distintas zonas turísticas a nivel mundial existe un desarrollo sostenible pensado primeramente en concientizar a las generaciones futuras a seguir este tipo de prácticas que permitan renovar el medio ambiente que hoy en día hemos deteriorado inmensamente llegando hasta el punto de acabar con millones de especies de animales y hábitats por el desconocimiento y falta de entidades que regulen y controlen los temas pertinente a la buena gestión ambiental en sus procesos.

En general las aplicabilidades del Sistema de Gestión Ambiental en las empresas del sector turístico ayudan notablemente a tener control sobre sus procesos, buscando la manera más adecuada de mitigar el gran porcentaje de contaminación que generan e inclusive a reducir el uso de sus recursos y producir rentabilidad haciendo uso del gran aporte tecnológico del que se dispone hoy en día.

Para terminar, es necesario hacer énfasis en que actualmente son muy pocas las entidades, personas y demás que están concientizadas del gran impacto ambiental que se genera a diario, a pesar de que es una problemática que se ha venido tratando desde hace ya varios años se tiene como ideología que primeramente está el factor económico que el ambiental, lo que genera una ruptura entre el equilibrio de la sociedad, la economía y el medio ambiente; siendo así que es muy

importante que empresas realicen charlas instructivas y se eduque a una sociedad que pueda identificar los riesgos e impactos tan grandes que pueden surgir al no administrar bien recursos y hacer un seguimiento adecuado de estos.

## VII. REFERENCIAS

1. Accinelli, E., Carrera, E. J. S., & Martín, S. G. (2012). Turismo Sostenible y el Dilema del Prisionero Modificado. *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo - RIAT*, 8(2), 100-106. <https://doi.org/10.4067/riatvol8iss2pp100-106%0718-235X>
2. Alonso-Almeida, M.-M., Fernández Robin, C., Celemín Pedroche, M. S., & Astorga, P. S. (2017). Revisiting green practices in the hotel industry: A comparison between mature and emerging destinations. *Journal of Cleaner Production*, 140, 1415-1428. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2016.10.010>
3. Álvarez Gil, M. J., Burgos Jiménez, J., & Céspedes Lorente, J. J. (2001). An analysis of environmental management, organizational context and performance of Spanish hotels. *Omega*, 29(6), 457-471. [https://doi.org/10.1016/S0305-0483\(01\)00033-0](https://doi.org/10.1016/S0305-0483(01)00033-0)
4. Aranda, S. M., & Bosque, R. L. (2014). Propuesta de indicadores ambientales para un turismo sostenible en la ciudad de Zaragoza. *Geographicalia*, 66, 99-132.
5. Arnett, D. (2002). Using job satisfaction and pride as internal-marketing tools. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 43(2), 87-96. [https://doi.org/10.1016/S0010-8804\(02\)80035-0](https://doi.org/10.1016/S0010-8804(02)80035-0)
6. Artaraz, M. (2002). Teoría de las tres dimensiones de desarrollo sostenible. *Revista Ecosistemas*, 11(2), Article 2. <https://doi.org/10.7818/re.2014.11-2.00>
7. Barrera, C., & Bahamondes, R. (2012). Turismo Sostenible: Importancia en el cuidado del medio ambiente. *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo - RIAT*, 8(1), 50-56. <https://doi.org/10.4067/riatvol8iss1pp50-56%0718-235X>
8. Best, M. N., & Thapa, B. (2013). Motives, facilitators and constraints of environmental management in the Caribbean accommodations sector. *Journal of Cleaner Production*, 52, 165-175. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2013.03.005>
9. Blanco, E., Rey-Maqueira, J., & Lozano, J. (2009). Economic incentives for tourism firms to undertake voluntary environmental management. *Tourism Management*, 30(1), 112-122. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2008.04.007>
10. Chan, E. S. W. (2008). Barriers to EMS in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 27(2), 187-196. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2007.07.011>
11. Chan, E. S. W., & Hawkins, R. (2010). Attitude towards EMSs in an international hotel: An exploratory case study. *International Journal of Hospitality Management*, 29(4), 641-651. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2009.12.002>
12. Fernández, P. M., Prados, J. L. P., & Rodríguez, B. M. L. (2001). Deporte y cambio social en el umbral del siglo XXI. *Librerías Deportivas Esteban Sanz*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=5535#volumen10837>
13. Font, X., & Buckley, R. (2001). Tourism Ecolabelling: Certification and Promotion of Sustainable Management. *En Annals of Tourism Research (Vol. 29)*. [https://doi.org/10.1016/S0160-7383\(01\)00053-6](https://doi.org/10.1016/S0160-7383(01)00053-6)
14. Gilbert, D., & Tsao, J. (2000). Exploring Chinese cultural influences and hospitality marketing relationships. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 12(1), 45-54. <https://doi.org/10.1108/09596110010305037>
15. Glenn, H. (2007, julio 31). More Than 300 U.S. Hotels Now Certified «Green» | GreenBiz. <https://www.greenbiz.com/news/2007/07/31/more-300-us-hotels-now-certified-green>
16. Hardin, G. (1968). The Tragedy of the Commons. *Science*, 162(3859), 1243-1248.

<https://doi.org/10.1126/science.162.3859.1243>

17. Kirk, D. (1998). Attitudes to environmental management held by a group of hotel managers in Edinburgh. *International Journal of Hospitality Management*, 17(1), 33-47. [https://doi.org/10.1016/S0278-4319\(98\)00005-X](https://doi.org/10.1016/S0278-4319(98)00005-X)
18. Ledesma Vargas, S. E. (2017). Buenas prácticas ambientales y su contribución al desarrollo de la actividad turística sostenible en la comunidad de Sinchi Warmi de la parroquia Puerto Misahuallí, cantón Tena, provincia de Napo. Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación. Carrera de Turismo y Hotelería.
19. Llach, J., Perramon, J., Alonso-Almeida, M. del M., & Bagur-Femenías, L. (2013). Joint impact of quality and environmental practices on firm performance in small service businesses: An empirical study of restaurants. *Journal of Cleaner Production*, 44, 96-104. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2012.10.046>
20. Mendez Garcia, J. M., Cardona Cabarcas, M. F., & Ocampo Ramirez, Y. (2018). Prácticas de responsabilidad social ambiental aplicadas en las empresas de la Industria Turística hotelera de Santa Rosa de Cabal. <http://repositorio.ucp.edu.co/handle/10785/4807>
21. Moreno, M. C. M. (2011). Turismo y producto turístico. Evolución, conceptos, componentes y clasificación. Universidad de Los Andes (Venezuela)
22. Ostrom, E. (2015). *Governing the Commons: The Evolution of Institutions for Collective Action*. Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9781316423936>
23. Pérez, S. P. (2006). El Turismo Justo y la Creación de Sistemas de Producción de Servicios Turísticos Responsables. 40.
24. Quintana, V. M. (2017). El turismo de naturaleza: Un producto turístico sostenible. *Arbor*, 193(785), 396. <https://doi.org/10.3989/arbor.2017.785n3002>
25. Ramos Guzman, A., & Fernandez, G. (2013, diciembre). La educación ambiental: Un instrumento para el turismo sustentable. | Aldo | *Revista Hospitalidade*. <https://revhosp.org/hospitalidade/article/view/521/545>
26. Salamea, M., & Raquel, A. (2012). Análisis de los beneficios que tiene una operadora de turismo con la implementación de buenas prácticas ambientales. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/1636>
27. Serra, F. C., Roca, E., & Roig, O. S. (2010). Turismo activo y sostenibilidad en Cataluña. Una valoración desde el sector privado. *Estudios Turísticos*, 183, 75-90.
28. Thompson, M., Dumont, C., & Gaymer, C. (2008). ISO 14001: Towards international quality environmental management standards for marine protected areas. *Ocean & Coastal Management*, 51(11), 727-739. <https://doi.org/10.1016/j.ocecoaman.2008.07.004>
29. Tinoco G., O. (2014). Los Impactos del Turismo en el Perú. *Industrial Data*, 6(1), 047. <https://doi.org/10.15381/idata.v6i1.5982>
30. UNWTO at FITUR 2020: Sustainability, Innovation and Accessibility to Take Center Stage | UNWTO. (2020, enero 14). <https://www.unwto.org/sustainability-innovation-and-accessibility-to-take-center-stage>
31. Vargas, E. E., Zizumbo, L., Viesca, F. C., & Serrano, R. del C. (2011). Gestión ambiental en el sector turístico mexicano. Efectos de la regulación en el desempeño hotelero. *Cuadernos de Administración*, 24(42), Article 42. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cao24-42.gast>
32. Zorpas, A. A., Voukkali, I., & Navarro Pedreño, J. (2018). Tourist area metabolism and its potential to change through a proposed strategic plan in the framework of sustainable development. *Journal of Cleaner Production*, 172, 3609-3620. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2017.02.119>