

EL RECURSO HUMANO COMO FACTOR DE SOSTENIBILIDAD EN LA INDUSTRIA HOTELERA

HUMAN TALEN AND ENVIROMENTAL CARE IN THE HOTEL INDUSTRY

ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN

Chavarría Piscil, Monsserath¹

UVP Universidad del Valle de Puebla

mdo1784@uvp.edu.mx

ORCID: 0009-0003-4006-2548

Torres Romero, María Norma²

UVP Universidad del Valle de Puebla

norma.torres@uvp.edu.mx

ORCID: 0009-0003-4006-2548

Recibido el 30 de septiembre de 2023. Aceptado el 7 de octubre de 2023. Publicado el 15 de diciembre de 2023.

Reseña de Autor¹

Monsserath Chavarría Piscil, egresada de la Universidad del Valle de Puebla de la Licenciatura en Administración y Gestión Turística. Ha colaborado en Otello

Ristorante Val ´Quirico en Atención al Cliente, en el Hotel Ramada Encoré by Wyndham Puebla como Auxiliar de Recursos Humanos y en el Hotel Presidente Intercontinental Puebla como cocinero C. Actualmente se encuentra estudiando la Maestría en Dirección de Empresas.

Reseña de Autor²

Dra. María Norma Torres Romero, Dra. En Alta Dirección de Empresas, Mtra. En Ingeniería Administrativa especialidad en procesos y Lic. En Ciencias de la Comunicación, especialidad en comunicación organizacional y RH. Ha colaborado en organizaciones como Gerente de Recursos Humanos en PTY Textil, S.A de C.V y DJ Global Trade, S.A de C.V. Gerente de Recursos Humanos del Laboratorio Los Angeles y CAISS S.A de C.V. jefe de RH Cedis en Industria de Refrescos S. de RL. De CV/ PEPSI. Coordinador Staff Gerencia de Fabrica en Nestle Wasters Partners y Coordinadora y productora del programa “Extramuros”. Grupo Partners.

Resumen

En el mundo laboral actual, todas las organizaciones deben de tener como prioridad incorporar y difundir prácticas del talento humano relacionadas con el cuidado del medio ambiente en el contexto organizacional. El turismo y desarrollo de actividades turísticas son uno de los principales sectores de crecimiento económico no solo en un país, si no a nivel mundial, por lo que estos dependen del medio ambiente para la prestación de los servicios, es por ello que el sector hotelero debe cumplir con la política ambiental que regula y disminuye el impactó en el entorno.

La industria hotelera es una de las grandes consumidoras de recursos globales por lo que la preocupación por el medio ambiente y los recursos naturales conllevan

a la necesidad de cumplir con los lineamientos normativos de la conservación y aprovechamiento, esto no debe de ser visto como un obstáculo para el desarrollo de sus actividades, sino como una gran oportunidad para lograr la competitividad en el mercado, por lo que el turismo al ofertar áreas naturales como servicio primario debe de ver y ser el protector potencial de la biodiversidad y uso sustentable de los recursos naturales, como de la perseveración de los mismos.

El cuidado del medio ambiente y sus recursos deben de ser prioridad para las empresas sin importar el sector, pero principalmente para las del sector turístico, debido a que todos los destinos turísticos dependen en gran medida de los atractivos naturales, pues sin esta dicha actividad no podría existir ni desarrollarse.

Palabras clave: Talento humano, sector hotelero, cuidado ambiental, sustentabilidad ambiental, turismo.

Abstract

In today's world of work, all organizations must have as a priority to incorporate and disseminate human talent practices related to the care of the environment in the organizational context. Tourism and development of tourism activities are one of the main sectors of economic growth not only in a country but worldwide, so they depend on the environment for the provision of services, which is why the hotel sector must comply with the environmental policy that regulates and reduces the impact on the environment.

The hotel industry is one of the great consumers of global resources so the concern for the environment and natural resources lead to the need to comply with the regulatory guidelines of conservation and use, this should not be seen as an obstacle to the development of its activities, but as a great opportunity to

achieve competitiveness in the market, Therefore, when offering natural areas as a primary service, tourism must see and be the potential protector of biodiversity and sustainable use of natural resources, as well as their perseverance.

The care of the environment and its resources should be a priority for companies regardless of the sector, but mainly for those in the tourism sector, because all tourist destinations depend to a large extent on natural attractions, because without this this activity could not exist or develop.

Keywords: Human talent, hotel industry, enviromental care, environmental sustainability, tourism.

Introducción

Actualmente, estudios realizados que abordan temas relacionados con la actividad turística, dicen que es importante conocer los procesos de formación para los profesionales del sector, con la única finalidad de que las organizaciones turísticas cuenten con la correcta gestión para que su personal pueda adoptar practicas de responsabilidad social creando en ellos conciencia sobre la importancia de la responsabilidad ambiental dentro de la organización, permitiendo alcanzar las metas de sostenibilidad dentro de la empresa y a su vez, resulta benéfico también para la sociedad, puesto que permitirá generar una cadena de acciones para el cuidado del medio ambiente entre el colaborador, amigos y así poder extenderse entre la comunidad.

La responsabilidad ambiental es una tendencia relativamente nueva e importante dentro de las organizaciones, que busca generar en sus colaboradores conciencia sobre el entorno que los rodea y de los recursos que se utilizan de él.

La sustentabilidad debe de ser una prioridad para las organizaciones de cualquier sector ya sea privado o gubernamental, principalmente para las del turismo, debido

a que los destinos turísticos dependen mayormente de los atractivos naturales, pues sin esta dicha actividad no podría existir. Por esta razón las empresas turísticas deben de fomentar entre su personal conocimientos técnicos y operativos que permitan no solo una mejor oferta de servicios, también la participación de sus colaboradores en la implementación de prácticas sostenibles ambientales que permitan ser sostenibles sin comprometer los recursos naturales existentes y promuevan prácticas que contribuyan al crecimiento social y económico, cuidando las riquezas naturales.

Para hablar de sostenibilidad ambiental es importantes abordar el concepto de desarrollo sostenible, de acuerdo con el Informe Brundtland, firmado en Oslo el 20 de marzo de 1987 y titulado “Nuestro futuro común” define al desarrollo sostenible como “aquel que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer las propias” (Brundtland, 1987, p.).

El siguiente artículo surge a partir de la revisión bibliográfica de investigaciones realizadas que abordan el estudio del talento humano que se relacionan principalmente con la industria turística.

Planteamiento del problema

Es muy cierto hoy en día, son pocas las organizaciones que asumen el rol e incorporan sistemas relacionados con el medio ambiente, algunas de la razones por las cuales todavía las empresas no le dan esta importancia de formar a los profesionales del sector con el único finde de que cuenten con los elementos que posibilitan la correcta gestión de su personal por medio de la adopción de competencias, conocimientos y valores para el cuidado del medio ambiente y desarrollo sostenible es por el costo o poco interés por el tema dejando a un lado la gran importancia que tiene como agente

efectivo, en otras palabras aun no toman en cuenta que posee un gran potencial para hacer una diferencia sustantiva.

De acuerdo con (Duque et al., 2021), “el medio ambiente se está convirtiendo en una fuente de ventajas competitivas para las empresas, algunas ya se han anticipado y han adoptado cambios profundos y muy importantes en su cultura medioambiental, en el modo de abordar los problemas y de buscar las soluciones”

Últimamente se ha aplicado el concepto de sostenibilidad, uno de los temas empresariales y académicos que ha ido tomando gran relevancia en las organizaciones al ámbito de los recursos humanos y la cual pretende dar nuevos giros del actuar organizacional, visto desde diferente enfoque como el desarrollo sostenible y el desarrollo de ética empresarial proporcionando al talento humano la creación de espacios para crear nuevas formas de pensamientos basados en la gestión responsable con la sociedad y el medio ambiente, relacionado este último con la idea de la sostenibilidad dentro de Recursos Humanos como una estrategia conveniente en las empresas.

Aunque la mayoría de las organizaciones aún no logran integrar la sostenibilidad en el desempeño de su sistema de gestión del capital humano, hoy en día no se puede hablar de Gestión de Recursos Humanos sin que este vaya ligado al de la sostenibilidad, entendido este como el compromiso y responsabilidad de la creación de valor económico, social y ambiental procurando el bienestar del capital humano.

Revisión bibliográfica

La gestión y el talento

De acuerdo con lo analizado los resultados de potencial contractivo que se aborda; aumenta la atención a los problemas ambientales, pero a la vez provoca frustración

y ansiedad en cuanto dado que por la evolución en la industria turística hacia nuevas propuestas de alojamiento se ha convertido en uno de los retos para la sociedad en la que incluso, algunas de las cadenas hoteleras han comenzado a ver esta tendencia como una puerta a la oportunidad con gran potencial de crecimiento.

La gestión del talento y cuidado ambiental en las organizaciones son dos términos que actualmente se han incorporado en la planeación estratégica de recursos humanos en las empresas, que en los últimos años ha ido tomando gran importancia en el mundo empresarial, orientando al talento humano hacia el cuidado de su contexto personal y laboral.

Autores como Alles, Arguelles, Chiavenato, Jericó, Lozano, Mazur, Mejía y Jaramillo, han generado grandes aportaciones relacionadas con el desarrollo del talento humano dentro de las organizaciones, de acuerdo a Chiavenato (2020) define la gestión del talento “como conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir cargos gerenciales relacionados con personas o recursos; poniendo en práctica procesos de reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño” (p. 9-10).

Por lo que podemos decir que la gestión del talento humano dentro de una organización permite la colaboración eficaz de los colaboradores de cualquier área o departamento, para alcanzar los objetivos organizacionales e individuales.

Las empresas han ido comprendiendo la gran importancia que tiene la capacitación a sus miembros en ámbitos educativos, ambientales, personales, emocionales, etc., y que no se trata de un gasto innecesario, sino de una inversión a largo plazo que generara mayor productividad, obteniendo resultados positivos y con mayores beneficios, en los aspectos económicos como de calidad y productividad en la organización y para el propio colaborador.

Asimismo, en el artículo tercero, fracción XI, de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente (2022), ha definido el desarrollo sustentable como:

El proceso evaluable mediante criterios e indicadores de carácter ambiental, económico y social que tienda a mejorar la calidad de vida y la productividad de las personas, que se funda en medidas apropiadas de preservación del equilibrio ecológico, protección del ambiente y aprovechamiento de recursos naturales, de manera que no se comprometa la satisfacción de las necesidades de las generaciones futuras (p. 2-6).

En la industria turística el aprovechamiento del potencial natural del país, debe de convertirse en una actividad integradora que genere beneficios nacionales y locales, socioeconómicos como ambientales, esto será posible si se planifica y gestionan adecuadamente la aplicación de los principios de desarrollo sostenible. Por lo que el deterioro de los recursos naturales, renovables como no renovables es una de las consecuencias más significativas del impacto turístico al suministro de los servicios turísticos.

El desempeño empresarial, debe estar orientado a las exigencias ambientales, donde la eficiencia operacional, conjuntamente con la preservación de los recursos naturales, bajo el mínimo impacto posible al ecosistema, deben de ser medibles y verificables en el tiempo, de esta manera se desarrolla una imagen de sensibilidad, responsabilidad y seriedad frente a proveedores, clientes y la sociedad en general.

Método y Metodología

La metodología del estudio mediante la cual se ha realizado la investigación fue examinar artículos y la revisión de material bibliográfico relacionado con el tema del talento humano en la industria hotelera, así como temas enfocados con el cuidado ambiental, la revisión de material bibliográfico, fue realizado a través de revistas científicas que abordaban el tema de turismo, gestión del capital humano,

sostenibilidad en la industria turística, el impacto ambiental en el sector hotelero, cultura ambiental empresarial, información que permitió elaborar fundamentos científicos de la investigación, y caracterizar el escenario de intervención con énfasis en indicadores de sostenibilidad turística.

Es importante mencionar que la gestión del capital humano, va más allá de la relación que existe entre el departamento de recursos humanos y la estrategia empresarial, su objetivo primordial no solo es dar un nuevo nombre a la dirección de recursos humanos que ya existe, sino mas bien su objetivo es analizar la relación que da entre talento desde la perspectiva de recursos.

Desafortunadamente, no todas las empresas aun no logran visualizar la verdadera importancia y los beneficios que tiene formar correctamente al personal, en educación ambiental por lo que en las grandes empresas el departamento de recursos humanos responsables del talento humano tiene la capacidad de desarrollar áreas en gestión humana, sin embargo, aún siguen quedándose con el modelo tradicional, de reclutamiento, selección de personal, contratación, entrenamiento y capacitación.

De esta manera, la gestión de talento humano se vuelve un elemento clave que influye en los procesos ambientales, ya que la administración del personal debe perseguir el desarrollo de habilidades, conocimientos y valores que permitan comportamientos responsables hacia los recursos naturales dentro y fuera del lugar de trabajo, llegando no solo a los niveles operativos, sino también a los niveles de mando o directivos de la organización ya que todos deben de contar con los conocimientos hacia este tema.

Resultados

En el año 2020 en México había un total de 24,692 hoteles y establecimientos similares registrados por lo que ha incrementado alrededor de 1,000 unidades, desde el 2007 al 2020 año con año la cantidad de establecimientos de este tipo ha aumentado.

Tabla 1

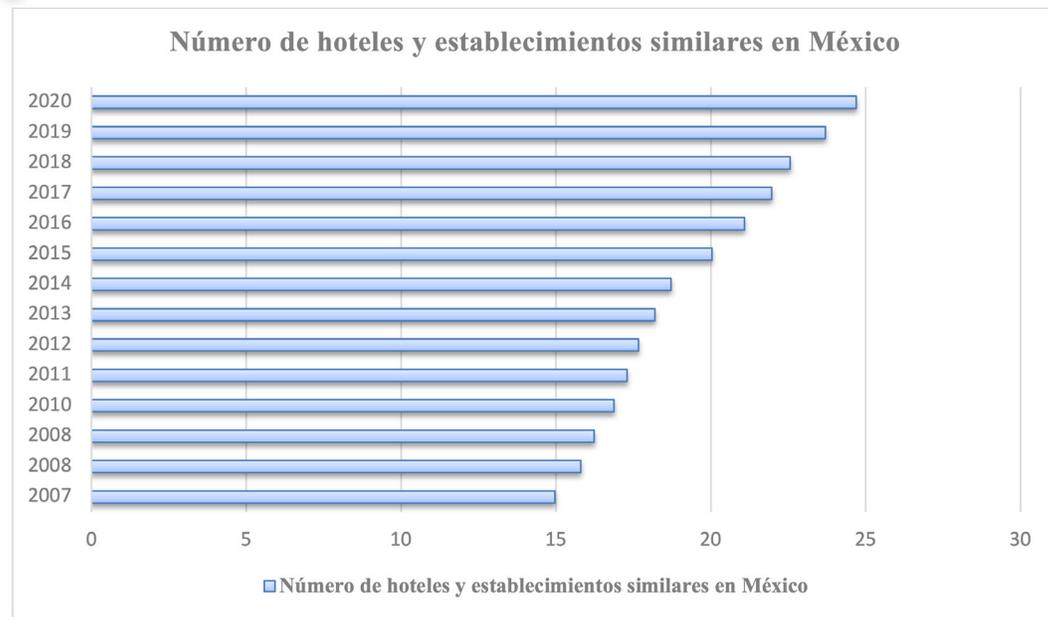
Número de hoteles y establecimientos similares en México.

| Año | Número de hoteles y establecimientos similares en México |
|------|--|
| 2007 | 14.963 |
| 2008 | 15.800 |
| 2008 | 16.231 |
| 2010 | 16.875 |
| 2011 | 17.294 |
| 2012 | 17.669 |
| 2013 | 18.199 |
| 2014 | 18.711 |
| 2015 | 20.038 |
| 2016 | 21.085 |
| 2017 | 21.967 |
| 2018 | 22.560 |
| 2019 | 23.699 |
| 2020 | 24.692 |

Nota. Statista, 2022, Número de hoteles y establecimientos similares en México.
<http://www.elheraldodemexico.notasparaejemplos.com.mx>

Figura 1

Cifras del número de hoteles y establecimientos similares en México



Nota. Statista, 2022, Número de hoteles y establecimientos similares en México.
<http://www.elheraldodemexico.notasparaempleos.com.mx>

El turismo, es uno de los motores económicos en México, además de ser uno de los principales generadores de divisas para el país. Por lo que el sector hotelero representa el 28.7% del producto interno bruto (PIB) turístico que conforma la República Mexicana.

Datos obtenidos por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2022), muestra que:

La industria turística en México realiza un aporte del 8.7% al PIB nacional, dado que el 2020 la ocupación hotelera disminuyó a un 28.9% y para 2021 incrementó un 17.3% con un ingreso de 55.3 millones de turistas a México,

8.2% mas de turistas que en el 2020 y menos que en el 2019 ya que solo ingresaron 97.4 millones de visitantes. (p.1)

Por lo que para el año 2022 se esperaba un incremento del 22.5% en divisas turísticas con los que respecta del 2021, esperando a su vez un incremento del 25% en cuanto al número de visitantes internacionales que traerán consigo impactos positivos en ocupación hotelera.

Es por ello que el formar al personal y fortalecer el talento en términos de responsabilidad ambiental es una de las tendencias en la industria turística que pretende que las empresas sin importar el sector al que pertenezcan, pero especialmente las empresas del sector turístico como los hoteles sean conscientes del entorno que los rodea, así como de los recursos que se utilizan de él, al adoptar estrategias que permitan el correcto desarrollo de sus operaciones, acorde al desarrollo sostenible generando múltiples beneficios en la organización en diferentes aspectos.

La problemática ambiental, por lo que actualmente se están enfrentando diferentes destinos turísticos del país, es sin duda ocasionado generalmente por los mismos prestadores de servicios turísticos, debido a esta problemática es importante desarrollar estrategias que se puedan implementar para mejorar la calidad de los servicios, es por ello que la capacitación del talento humano dentro del sector turístico es primordial y el que permitirá desarrollar un mejor desempeño ambiental por parte de los colaboradores.

Por lo que la educación ambiental actualmente es una de las herramientas más importantes entre los colaboradores que permitirá generar conciencia y mantenerlos informados sobre la problemática ambiental por la que se está viviendo, con el único fin de asumir el compromiso de participar en generar estrategias para solucionar problemas, tomar acciones y actuar para asegurar la calidad ambiental.

La verdadera importancia de la formación adecuada, precisa, contante y actualizada del talento humano es indispensable actualmente, dicho que todo trabajo realizado va enfocado con el único fin de obtener la plena satisfacción de los clientes, por lo que la capacidad de acción de todos aquellos que trabajan en la actividad turística, desarrolle competencias, habilidades y conocimientos en el que se vea reflejado el correcto ejercicio en su actividad laboral, incluyendo el ámbito ambiental. Tomando en cuenta que dichas competencias no solo serán enfocadas en el mejoramiento del servicio, sino las empresas buscan que el talento humano desarrolle aquellos conocimientos y valores que le permitan un desempeño acorde a las necesidades de la organización y el medio ambiente.

De acuerdo con datos obtenidos por una encuesta de sostenibilidad realizada en la plataforma digital turística, la directora general de booking Mantilla (2022), menciona que:

El 52% de la comunidad viajera mexicana afirmó que los esfuerzos de sustentabilidad por parte de proveedores de alojamientos y transporte juegan un papel muy importante en sus decisiones para elegir dichos servicios respectivamente. De hecho, el 85% de la comunidad afirma que es más probable que elijan un alojamiento sustentable, ya sea que estén buscando uno específicamente o no.

Sigue siendo tarea fundamental la gestión ambiental, el poder brindar herramientas y aplicar normas que sirvan no solo a los colaboradores si no a la empresa en general seguir el camino correcto, en el que puedan desarrollar operaciones sin dañar lo menos posible el entorno en el que se encuentran, tomando en cuenta que gran parte de las empresas de este sector, especialmente hoteles que se encuentran en zonas de playa han demostrado interés por este tipo de gestión, sin embargo,

aún todavía las empresas siguen siendo ellas mismas las que se limitan a seguir con esta nueva normativa y tomar iniciativa propia.

Por dicha razón es que la industria hotelera debe de formar a su personal y seguir fortaleciendo el desarrollo de su talento humano para que estos puedan ser capaces de desarrollar estrategias que prevean por mejorar el cuidado del medio ambiente, como también se busca reforzar el compromiso por parte de los trabajadores, gerentes, supervisores, el personal en general sin importar la jerarquía hacia una visión ecológica dentro de la empresa, adquiriendo los conocimientos, habilidades y valores que después cada persona pueda desarrollar en su área de trabajo permitiendo que se desenvuelvan profesionalmente en un ambiente laboral empresarial sostenible.

Conclusiones y discusión

Los artículos que se utilizaron a lo largo de la investigación, permitieron tener la noción del estado actual de la gestión y la formación del talento humano con lo que respecta del cuidado del medio ambiente dentro de las empresas, a través del contenido de cada artículo conocimos algunas de las estrategias que se pueden desarrollar e implementar en las organizaciones, como también se visualizó lo que las empresas están haciendo para fortalecer la relación de esta con su contexto social ambiental.

Capacitar al talento humano generando conciencia ambiental brindará mecanismos que los ayudaran a tener una visión integral más definida y así permitirá que tomen desiciones concientizando el verdadero valor del impacto de las acciones en el medio ambiente de los colaboradores, así poder desarrollar e implementar procesos para mejorar en términos ambientales, formándose para

adquirir los conocimientos y las herramientas en este ámbito y contribuir de manera responsable como modelo de gestión.

Como se sabe el turismo es uno de los sectores que tiene una estrecha relación con el medio ambiente, puesto que para poder brindar al turista algún tipo de servicio requiere de las riquezas naturales, ya que el turista es atraído por estas y su presencia puede causar daños es aquí donde se presenta la importancia del cuidado del ambiente en el sector y la sostenibilidad en la industria hotelera como componente fundamental. Las obligaciones de la hotelería para poder reducir el impacto ambiental en México se rige bajo el marco legal de los reglamentos de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente (LEGEEPA), la Ley de Aguas Nacionales (LAN), de la Ley General para la Prevención (LGP) y Gestión Integral de los Residuos (RSU), y las Normas Oficiales Mexicanas (NOMS), además hay empresas con un gran compromiso por el medio ambiente que diseñaron sus propias estrategias proactivas de sostenibilidad en la industria turística que van más allá del cumplimiento de las normas.

El enfoque sostenible también debe de incorporarse en la filosofía del hotel, de tal modo que el cuidado del medio ambiente forme parte de sus objetivos, el incluir temas ambientales en su misión o visión permitirá desarrollar procesos de mejora continua y poder alcanzar los objetivos de sensibilizar y capacitar al personal para que pueda dominar las habilidades y herramientas necesarias para cumplir estándares de calidad.

Generar conciencia sobre la sostenibilidad en el sector hotelero no solo tiene que ver con el personal, sino también busca concientizar a los huéspedes y convertirlos en sus aliados en tomar acciones para cuidar el medio ambiente, con la implementación de técnicas organizacionales todo esto será posible, sirviendo como herramientas que permitan aprovechar los recursos de la organización de forma mas eficiente para hacer frente ante cualquier amenaza que se presente,

pero tomando en cuenta que estos deben ir alineados con los objetivos sociales y económicos del sector con el único propósito de servir al cliente.

En cuanto a los objetivos sociales se pretende reforzar los valores en relación con el intercambio de experiencias, tanto de los turistas como de la población local y los trabajadores de este sector. Y en los objetivos ambientales se está apostando por un turismo sostenible colaborando en la preservación y protección del medio ambiente.

Alineados a los objetivos que el sector turístico plantea, capacitar al talento humano en términos sostenibles se está convirtiendo en un verdadero reto para las empresas de dicho sector a pesar de que ya son cada vez más los hoteles que se preocupan por su entorno, promoviendo una cultura ambiental y seguridad para los visitantes, mediante la generación de estrategias que permitan el desarrollo de una oferta turística más competitiva y sostenible, en la que se pueda mejorar la calidad de vida tanto de las personas de la localidad como de las que trabajan en las organizaciones.

Cada día son más los establecimientos hoteleros que se preocupan por su entorno y el medio ambiente, ya que son más los turistas que buscan y prefieren hoteles que estén comprometidos por reducir la huella de carbono, la eficiencia energética o productos locales y de Km 0.

La industria del sector hotelero ante dicha problemática está apostando por el desarrollo profesional y la formación de su talento humano como por la innovación sostenible y la responsabilidad medioambiental, permitiendo el desarrollo de iniciativas que permitan la formación del talento humano para que puedan resolver efectivamente cualquier implicación de sostenibilidad ambiental en la organización. El profesional turístico ya no es visto como un prestador de servicios turísticos, sino como factor clave dentro de la organización que a partir de su conocimiento, habilidades, talento y capacidad de innovación puede desarrollar estrategias que ayuden a la empresa a ser más competitiva de manera sostenible.

Referencias

- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional*. México. McGraw Hill. (736), 5-21. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional_La_dina_mica_en_las_organizaciones..pdf
- Chiavenato, I. (2020). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. McGraw Hill.
- Duque, M., Mejía, L., Nieto, J., & Rojas, L. (2022). Green marketing: esfuerzos por el cuidado y la preservación del medio ambiente con negocios sostenibles. *Revista Universidad & Empresa*, 24(42), 1-36. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.10865>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI]. (2022, 26 de septiembre). *Estadísticas a propósito del día mundial del turismo, datos nacionales*. https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2022/EAP_TURISMO_22.pdf
- Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente [L.G.E.E.P.A.]. (2022). Reformada, Diario Oficial de la Federación [D.O.F], 28 de enero de 1988, (México). <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGEEPA.pdf>
- Mantilla, M. (2022). *El 95% de la comunidad paseante de México considera que los viajes sustentables son importantes*. Booking. <https://news.booking.com/es-mx/bookingcom-revela-las-tendencias-en-viajes-sustentables-durante-2022/>