

CAPACITACIÓN DEL RECURSO HUMANO SOBRE LA GESTIÓN AMBIENTAL. DIAGNÓSTICO EN LOS HOTELES DE TUXPAN, VERACRUZ

Saulo Sinforoso Martínez ¹, Julieta Ramos Tovar ²,
Edalid Álvarez Velázquez ³, Lázaro Salas Benítez ⁴

ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

Recibido: 07/08/2024 Aceptado: 13/11/2024

<https://doi.org/10.69823/avacient.v4n2a14>

Resumen.- El objetivo general de esta investigación es diagnosticar la aplicación de capacitación en materia de gestión ambiental del recurso humano en los hoteles de Tuxpan, Veracruz, durante el ejercicio 2023. Con motivo de recabar los datos se aplicó un cuestionario con respuesta escala Likert a una muestra de 28 hoteles establecidos en Tuxpan Veracruz, México. Los resultados indican que la mayoría de la población encuestada no cumple con una capacitación ambiental adecuada entre sus colaboradores, lo que genera desconocimientos sobre las actividades para el cuidado y conservación de la naturaleza. Se identificó que los hoteles objetos de estudios tienen la iniciativa de aplicar propuestas relacionadas a la gestión ambiental. La originalidad de este trabajo recae en la realización de un estudio en los hoteles de Tuxpan, Veracruz enfocado a la capacitación ambiental. Se concluye que las organizaciones deben priorizar la preservación del medio ambiente y adoptar prácticas sustentables para proteger los ecosistemas y la vida del ser humano, se destaca que la capacitación en materia ambiental en los hoteles estudiados es un área de oportunidad. Se recomienda que en la cultura organizacional de los hoteles se contemple la conservación de los recursos naturales, a manera de generar un compromiso ambiental.

Palabras Clave: Sector Turismo, Medio Ambiente, Sustentabilidad, Capital Humano.

TRAINING OF HUMAN RESOURCES ON ENVIRONMENTAL MANAGEMENT. DIAGNOSIS IN THE HOTELS OF TUXPAN, VERACRUZ

Abstract.- The general objective of this research is to diagnose the application of training in environmental management of human resources in the hotels of Tuxpan, Veracruz, during the year 2023. In order to collect the data, a questionnaire with a Likert scale response was applied to a sample of 28 hotels established in Tuxpan, Veracruz, Mexico. The results indicate that the majority of the surveyed population does not comply with adequate environmental training among its collaborators, which generates ignorance about the activities for the care and conservation of nature. It was identified that the hotels studied have the initiative to apply proposals related to environmental management. The originality of this work lies in the realization of a study in the hotels of Tuxpan, Veracruz focused on environmental training. It is concluded that organizations must prioritize the preservation of the environment and adopt sustainable practices to protect ecosystems and human life, it is highlighted that environmental training in the hotels studied is an area of opportunity. It is recommended that the organizational culture of hotels include the conservation of natural resources, in order to generate an environmental commitment.

Keywords: Tourism, Environment, Sustainability, Human Capital.

Introducción

La parte humana de las empresas son un factor crucial debido al nivel de productividad que representan. Independientemente del giro empresarial, es necesario la presencia de personal capacitado y competitivo en virtud de aumentar las probabilidades de éxito y satisfacción organizacional e individual. Bajo este contexto las políticas empresariales rigen el actuar del personal, en términos de gestión ambiental y sustentabilidad es esencial que se describan e implementen normas enfocadas al cuidado y conservación del medio ambiente. En el proceso de

¹ Docente de Tiempo Completo adscrito a la Facultad de Contaduría de la Universidad Veracruzana, Tuxpan. <https://orcid.org/0000-0001-6961-5546>. ssinforoso@uv.mx. (Autor correspondiente).

² Estudiante de la Licenciatura en Dirección Estratégica de Recursos Humanos adscrita a la Facultad de Contaduría de la Universidad Veracruzana, Tuxpan. <https://orcid.org/0009-0003-0918-2517>. zs22007803@estudiantes.uv.mx

³ Docente de Tiempo Completo adscrita a la Facultad de Contaduría de la Universidad Veracruzana, Tuxpan. <https://orcid.org/0000-0002-0251-0376>. edalvarez@uv.mx.

⁴ Docente de Tiempo Completo adscrito a la Facultad de Contaduría de la Universidad Veracruzana, Tuxpan. <https://orcid.org/0000-0003-3871-0094>. lsalas@uv.mx.

capacitación e inducción de los trabajadores es preciso que se informe acerca de dicha normatividad, así también al personal establecido de todas las áreas y en caso de que la empresa reciba clientes de manera presencial, resaltar las políticas ambientales y el cumplimiento obligatorio en el establecimiento.

Los hoteles por su naturaleza, reúnen una cantidad considerable de personas en un espacio determinado, lo que supone el consumo de bienes y recursos durante un periodo de tiempo. Es de importancia que la gestión de estos recursos se lleve a cabo de manera consciente y responsable, sin que implique un perjuicio al medio ambiente. Lo anterior se logra con una capacitación en materia ambiental entre el personal de la empresa, factor esencial en el recurso humano de una organización. Mediante la capacitación se adquieren conocimientos, se refuerza lo aprendido y se descubren habilidades. La capacitación ambiental radica en el cuidado y preservación de los recursos naturales, cuestión de relevancia en los hoteles

La capacitación y gestión ambiental de los recursos humanos es conocida también como “gestión verde” que según Gilal et al., (2019), Kim et al., (2019) y Uddin (2022) en Colin y Madero (2024), el enfoque de esta es cumplir los objetivos organizacionales de forma sistemática por medio de un plan definido, conjuntamente con el cuidado y protección del ambiente. En general, la definición de capacitación ambiental radica en otorgar información teórica y práctica a los colaboradores respecto al cuidado ambiental, cuyo enfoque es la conservación de los recursos naturales, y crear y aplicar prácticas que contribuyan a la preservación del ecosistema.

En esta investigación se muestran los resultados aproximados de la aplicación de un cuestionario con motivo de diagnosticar la capacitación del recurso humano sobre la gestión ambiental en una muestra de 28 hoteles de Tuxpan, Veracruz, pues se busca identificar cómo se ha transversalizado la gestión ambiental en este tipo de organizaciones, dado que para el sector hotelero, los recursos naturales son elementos clave para su operatividad.

Marco teórico

1. El Recurso Humano en las Organizaciones

En el ámbito organizacional, es de conocimiento general que existen componentes cuyo desempeño es indispensable para el éxito de las organizaciones. Entre ellas se destaca el Recurso Humano, también conocido como Capital Humano, el cual se identifica como un elemento clave en la obtención de las metas y los objetivos de la empresa, así como en su producción, crecimiento y expansión. Lo anterior se obtiene gracias a una correcta administración y dirección del personal, es por eso que se debe reconocer y valorar la importancia de este recurso en las organizaciones, que para términos de esta investigación, se define como la parte humana de las empresas que desempeñan distintas labores de acuerdo al perfil académico y profesional que presenten, con el propósito de contribuir a la organización y obtener un salario remunerador.

Es de relevancia resaltar que el término Recurso Humano es descrito también, como el departamento de las organizaciones que se encarga de gestionar, administrar, liderar a los empleados y lo relacionado a ellos, principalmente son los responsables de diseñar y analizar los puestos de trabajo, contratar, reclutar, capacitar a la parte humana de la organización, entre otras actividades. Respecto al tema de capacitación es fundamental que el recurso humano atienda necesidades prospectivas como es el tema del medio ambiente, aspectos que se abordará en esta investigación desde el enfoque de la capacitación.

2.- Capacitación del Recurso Humano en temas de medio ambiente

Para efectos de esta investigación, el proceso de capacitación está enfocado en brindar a los trabajadores información necesaria para el ejercicio de su labor, potenciar sus habilidades y en ocasiones, descubrir nuevas destrezas en relación al puesto laboral y su contribución a la organización. De acuerdo a Obando (2020) la capacitación es una actividad sistemática previamente estructurada que se ejecuta o, se debería de ejecutar permanentemente en una organización. Su principal propósito es la preparación de la persona en el puesto laboral, mediante el desarrollo y descubrimiento de conocimientos teóricos y prácticos, esto con motivo de impulsar su desempeño y beneficiar tanto al colaborador como a la empresa a corto y largo plazo.

La capacitación genera un valor agregado a las empresas, a palabras de Medina, Palacios y Vergel (2021) cuando los colaboradores de una organización se desempeñan eficazmente mediante el desarrollo de habilidades y la obtención de conocimiento, la empresa respectiva adquiere competitividad, al igual que el personal se favorece expandiendo su educación. La empresa se beneficia directamente de un personal correctamente capacitado, resultando un incremento de la producción, satisfacción laboral, innovación y mayor competitividad en el campo empresarial. Una capacitación

adecuada impacta en el desempeño de la empresa, tal como menciona Obando (2020) para un correcto desarrollo empresarial es necesario contar con personal capacitado que tenga claro su función dentro de la organización y las necesidades de la misma, a fin de lograr los objetivos y metas organizacionales.

Continuando con lo descrito en el párrafo anterior, un personal correctamente capacitado es reconocido por grupos de personas internas y externas a la empresa, la diferencia entre este tipo de personal y su contrario, es posible de observar desde actividades básicas hasta las más complejas que requieren cierto grado de conocimiento y experiencia. Por esta razón, los empleados capacitados otorgan profesionalismo y renombre a la organización, destacando y favoreciéndose con una mejora en la competitividad en relación a las distintas empresas con el mismo giro empresarial. Existen distintas áreas favorables a capacitar y optimizar en relación al recurso humano de una empresa, éstas presentan variaciones de acuerdo a las actividades desempeñadas por el personal y el giro empresarial. Respecto al grado de conocimiento y práctica, se definirán acciones y labores enfocadas al criterio respectivo.

Dentro de las áreas comunes en términos de capacitación laboral, se encuentran las siguientes: capacitación dirigida al puesto laboral correspondiente, a mandos directivos y gerenciales, actualización de leyes, normas, y software e informática. Sin embargo, un tema de relevancia que debería ser considerado como uno de los principales enfoques en la capacitación, es el cuidado y la conservación del medio ambiente. El personal de una empresa se rige de acuerdo al conocimiento, actitud y el grado de capacitación que poseen, sin embargo, en el desempeño de sus labores, un aspecto que está presente es el enfoque de la empresa y su propósito como organización, en el cual es considerada la misión, visión y los valores en mayor medida. Por esta razón, es importante que las prácticas ambientales tomen importancia desde el establecimiento de la empresa y sus principios, con motivo de que sean prioritarios desde el inicio de las actividades organizacionales.

Mediante la implementación de prácticas ambientales se colabora en la reducción de la contaminación ambiental y uso de energía eléctrica, beneficiando directamente al patrimonio de la empresa con acciones simples pero que frecuentemente se desatienden como apagar los focos, ventiladores y dispositivos que no se utilizan, concientización de un uso responsable de la electricidad, instalación de sistemas ahorradores de energía, entre otras. Es importante resaltar que uno de los aspectos positivos de un personal correctamente capacitado en materia ambiental es sinónimo de una imagen empresarial socialmente responsable, lo que atrae a un nicho de población, mejora su reputación y otorga una ventaja competitiva en comparación de las empresas que no cuentan con esta visión, es por eso que surge la necesidad en las empresas de implementar actividades relacionadas a la gestión del medio ambiente para contribuir al cuidado y conservación de los recursos naturales y al mismo tiempo cumplir con las metas empresariales.

3.- Gestión Ambiental en Empresas

Debido al visible deterioro del medio ambiente, causado en mayor medida por prácticas perjudiciales, en los últimos años ha surgido numerosa información acerca del cuidado y la protección de los recursos naturales. Uno de los términos más utilizados es el de Gestión Ambiental, que en palabras de Arteta, Moreno y Steffanel (2015, 195-196) en Vidal y Asuaga (2021) se centra en la conservación de los recursos naturales, y que los distintos ámbitos de la vida se desarrollen de forma ecológica y sustentable. Por medio de la gestión ambiental, se identifican y se disminuyen las actividades que supongan un daño al medio ambiente, preservando los ecosistemas, la flora y la fauna en el presente y en el futuro.

La gestión ambiental en las empresas se representa por medio de acciones que protejan el medio ambiente, estén en sincronía con las condiciones ambientales cambiantes y en equilibrio con las necesidades socioeconómicas, descrito en detalle en la Norma Internacional ISO 14001:2015(es) “Sistemas de gestión ambiental — Requisitos con orientación para su uso” por la Organización Internacional de Normalización (ISO). Esta Norma, en conjunto con la Norma 26000:2010(es) “Guía de responsabilidad social”, la cual:

Proporciona orientación sobre los principios que subyacen en la responsabilidad social, el reconocimiento de la responsabilidad social y el involucramiento con las partes interesadas, las materias fundamentales y los asuntos que constituyen la responsabilidad social y sobre las maneras de integrar un comportamiento socialmente responsable en la organización.

La responsabilidad social, de acuerdo a la citada Norma 26000:2010(es) “Guía de responsabilidad social”, es la “responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente”. Ambas son parte del marco regulatorio en materia

ambiental de las organizaciones de manera internacional. Las normas ISO “representan los conocimientos de personas expertas en su materia y que conocen las necesidades de las empresas a las que representan: fabricantes, vendedores, compradores, clientes, asociaciones comerciales, usuarios o reguladores”. Conforme a la Organización Internacional de Normalización (ISO), una norma ISO “puede tratarse de la fabricación de un producto, la gestión de un proceso, la prestación de un servicio o el suministro de materiales”.

Al igual que la gestión ambiental, la responsabilidad social es de relevancia al referirse a la regulación e implementación de sistemas enfocados a la protección del medio ambiente. Así mismo, otra organización que está enfocada en la conservación y preservación de los recursos naturales, es la Organización de las Naciones Unidas (ONU), que en el año 2015 publicó la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, la cual contiene “17 Objetivos con 169 metas de carácter integrado e indivisible que abarcan las esferas económica, social y ambiental”. Dentro de este “plan de acción a favor de las personas, el planeta y la prosperidad, que también tiene la intención de fortalecer la paz universal y el acceso a la justicia” de acuerdo a la ONU, se resaltan dos objetivos que son relevantes para términos de esta investigación, redactado por Ochoa y Pelegrino (2022), objetivo 8.9 plantea desarrollar políticas para promover un turismo sostenible y el objetivo 12.b propone crear instrumentos para vigilar los efectos del desarrollo sostenible.

4.- La capacitación sobre la gestión ambiental en el sector hotelero

La concientización en torno a la gestión y cuidado ambiental es responsabilidad de todos los ciudadanos y organismos que conforman la sociedad actual. La existencia de múltiples empresas con diversos enfoques y razones de ser, componen la producción de bienes y servicios que el ser humano ha consumido desde décadas atrás. Uno de estos sectores empresariales es el sector hotelero, en los que 22,499 establecimientos en México están registrados bajo la actividad económica de hoteles, moteles y similares, cifra de importancia al resaltar que Veracruz es el Estado con más establecimientos registrados en todo el país con 1,832 conforme al Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) en Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE, 2024).

La ubicación geográfica de Veracruz es distinguida por su zona costera, en lo que se refiere a puertos, playas y mares, principales atractivos turísticos de la zona. Las personas que visitan estos lugares recurren a hoteles y establecimientos similares con el propósito de disfrutar dichos destinos, conocer la cultura, la fauna, la flora y su gastronomía durante su estadía. Los hoteles y establecimientos similares, como consecuencia de su razón de ser, utilizan en mayor cantidad a comparación de otros locales servicios como energía eléctrica, agua y gas, de igual manera son partícipe de la generación de desechos ocasionados por la estancia de los huéspedes (Valle et al., 2019).

Por lo anterior, el personal de los hoteles debe contar con una capacitación en materia ambiental, así como es preciso que se implementen métodos para reducir el impacto de la contaminación ambiental en acciones frecuentes que utilicen alguno de los servicios mencionados previamente. En ocasiones los establecimientos hoteleros no llevan a cabo prácticas sustentables por el pensamiento que suponen un gran costo de inversión, sin embargo, existen prácticas ecológicas que son de bajo nivel de inversión, fáciles y de rápida implementación, en base a Ávila (2021) como el ahorro de energía con iluminación led, separación de desechos en diferentes contenedores de reciclaje, el uso de productos de limpieza ecoamigables y biodegradables, ahorradores de agua, eliminación de uso de bolsas de plástico y de popotes en las actividades diarias.

Como acciones sustentables internas en los hoteles que se recomiendan resaltar en el proceso de capacitación, se expone el apagar los equipos y luces al salir de las oficinas, usar la menor cantidad de luz posible en horarios nocturnos y la utilización de tarjetas llave de habitaciones, ya que controlan los sistemas de energía del cuarto, que evita que el huésped mantenga luces y equipos encendidos cuando no está dentro, colocar cubos de basura clasificados con carteles descriptivos de los residuos generados en el hotel y crear alianzas con empresas locales dedicadas a la adquisición de material reciclable, no reciclable u orgánico, reutilizar hojas de papel en actividades administrativas, mantenimiento periódico de regaderas y todo sistema que use agua en función de evitar goteras, implementar circuitos para recirculación de agua caliente que llegue de manera inmediata en cada piso del hotel, para evitar que el huésped desperdicie agua fría esperando a la temperatura deseada (Valle et al., 2019).

Mediante la capacitación y fomentación de estas y más prácticas sustentables, el impacto ambiental que supone el funcionamiento de un hotel se verá reducido. Estas acciones son significativas puesto que los hoteles reúnen un gran número de personas que consumen diversos servicios, los cuales, usados de manera inconsciente, contribuyen a la degradación del medio ambiente. La Ciudad de Tuxpan, Veracruz dispone de un atractivo turístico reconocido como la playa, por lo que existe la presencia de hoteles en distintos puntos de la zona. En virtud de conocer la situación en

torno a la capacitación ambiental en los hoteles de Tuxpan, Veracruz, se realizó un estudio de la capacitación del recurso humano sobre la gestión ambiental, diagnóstico desarrollado en 28 hoteles de esta ciudad.

5.- Normatividad Ambiental en México

En adición al marco regulatorio en materia ambiental de las organizaciones, en México existen diversas normas y legislaciones dirigidas a la protección y conservación de los recursos naturales. En primera instancia, en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM), la Carta Magna y máxima autoridad, se alude al derecho de todas las personas a un medio ambiente sano en el Artículo 4o.

Toda persona tiene derecho a un medio ambiente sano para su desarrollo y bienestar. El Estado garantizará el respeto a este derecho. El daño y deterioro ambiental generará responsabilidad para quien lo provoque en términos de lo dispuesto por la ley.

Del mismo modo, en el Artículo 25 de la CPEUM se menciona el cuidado y conservación del medio ambiente en las empresas de los sectores social y privado, indicando que se apoyarán e impulsarán bajo los criterios de equidad social, productividad y sustentabilidad. Respecto a legislación, se citan las siguientes leyes:

- La Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente (LGEEPA) vigente, en su Artículo 1o. fracción V indica como disposición de orden público e interés social, con el objetivo de propiciar el desarrollo sustentable en individuos, grupos, organizaciones sociales y empresariales, el aprovechamiento sustentable, la preservación y, en su caso, la restauración del suelo, el agua y los demás recursos naturales, de manera que sean compatibles la obtención de beneficios económicos y las actividades de la sociedad con la preservación de los ecosistemas.
- La Ley de Transición Energética (LTE, 2015), en la que se menciona fomentar la capacitación y certificación de empresas y su personal, profesionales y técnicos independientes en instalaciones de sistemas sustentables, accionar en términos de certificación de empresas energéticamente responsables, promover la creación y fortalecimiento de instituciones en virtud de apoyo a programas y proyectos de eficiencia energética de las PyMEs, entre otros aspectos.
- La Ley General de Cambio Climático (LGCC) vigente abarca distintos aspectos relacionados a la “protección del ambiente, desarrollo sustentable, preservación y restauración del equilibrio ecológico”. La presente ley en su Artículo 102 fracción XIV señala “Desarrollar incentivos económicos y fiscales para impulsar el desarrollo y consolidación de industrias y empresas socialmente responsables con el medio ambiente” como uno de los objetivos plasmados en materia de mitigación al cambio climático.

Así también, en relación al marco legal ambiental en México, es importante resaltar las Normas Oficiales Mexicanas (NOM) expedidas por las dependencias competentes, publicadas en el Diario Oficial de la Federación (DOF) las cuales “son herramientas que permiten a las distintas dependencias gubernamentales, atender y eliminar los riesgos para la población, los animales, así como para proteger el medio ambiente” (Secretaría de Economía, Gobierno de México, 2021). Dentro de estas, se destaca la NOM-002-SAG-BIO/SEMARNAT-2017, que describe y establece

Las características y requisitos que deberán contener los estudios de evaluación de los posibles riesgos que la liberación experimental de organismos genéticamente modificados pudiera ocasionar al medio ambiente y a la diversidad biológica, así como a la sanidad animal, vegetal y acuícola.

Como se expuso, las organizaciones en México cuentan con normalizaciones y legislaciones que exteriorizan la importancia del cuidado del medio ambiente, al mismo tiempo que establecen distintas regulaciones para su preservación. Los recursos naturales constituyen el principio de la existencia de la vida, su conservación debe ser prioridad en las empresas, instituciones, y personas, con motivo de asegurar un mejor futuro, salud óptima y bienestar general.

6.- Capacitación del recurso humano sobre gestión ambiental: Revisión de la literatura

Conforme a lo citado por autores en materia de capacitación ambiental enfocado al recurso humano, Reyes y Sánchez (2022) en su investigación realizada en los hoteles de Oaxaca, México señalan que el conocimiento dirige a la creación de políticas ambientales dentro del hotel y fuera de este, así también, para la audiencia general es de interés conocer que el hotel lleva a cabo prácticas que no suponen un riesgo para el medio ambiente. Para esto, en un estudio realizado por René et al., (2023) en Imbabura, Ecuador, se expuso que las alternativas amigables con el medio ambiente que un

hotel puede llevar a la práctica son las formas de producción limpias, generación de hábitos de consumo saludables, proveedores sustentables, informarse acerca de su responsabilidad en las necesidades sociales y el impacto de sus actividades relacionadas al giro empresarial.

Es necesario que exista un compromiso al involucrar el cuidado del medio ambiente en las acciones de las empresas y por consiguiente de los hoteles. Yta et al., (2019) en su investigación desarrollada en cinco Estados de la República Mexicana, expresan que el desempeño ambiental incrementa al asociarse el compromiso a las prácticas ambientales, esta mejora no solo se manifiesta en el rendimiento laboral, también en la ventaja competitiva en contraste a otros hoteles. Unas de las limitantes por las que los hoteles no incorporan acciones y sistemas sustentables son los costos elevados y las exigencias del cliente, Espinosa y Chávez (2021) al investigar hoteles en Puerto Vallarta, México, se percataron que el factor económico representa un papel importante al referirse a las prácticas sustentables de un hotel, por lo que se plantea como un obstáculo la falta de presupuesto al realizar inversiones, y se presenta como una motivación cuando las actividades implican la reducción de costos.

En el estudio de Pérez y Zapata (2019) enfocado a los hoteles del sur del Estado de Quintana Roo, México, se indica que las empresas que realizan una planificación anual de presupuestos y consideran las acciones sustentables como parte de ellas, son las que tienen una mayor probabilidad de éxito al efectuar campañas, programas ambientales, y controlar los residuos generados de manera efectiva. Gómez et al., (2024) en su investigación, describen a la gestión ambiental como beneficios financieros que aumentan la competitividad de forma sostenible, lo que resulta concluir que la limitante del factor económico se pueda evitar dado que una gran parte de las prácticas de cuidado del medio ambiente contribuyen a la disminución de costos.

En relación a la preservación de los recursos naturales en los hoteles, Balseca et al., (2023) en su investigación de las PyMEs hoteleras en Oaxaca, México, descubrieron que implementan el reciclaje de residuos, la utilización de material y productos amigables con el medio ambiente, el uso consciente del agua y la energía eléctrica y la reinstalación de sistemas sustentables como regaderas y grifos. En la ciudad de Quintana Roo, México, Alonso et al., (2023) desarrollaron un estudio en el que mencionan que en áreas del hotel determinadas, refiriéndose al área de cocina y consumo, existen prácticas de cuidado ambiental como la existencia de contenedores para residuos orgánicos y la separación de plásticos y envases de vidrio, al igual que un cubo de basura específico para hojas de oficina que se envíe a un centro de reciclado periódicamente.

En Cuba, Febles et al. (2022) al analizar un hotel en Cayo Guillermo, concluyeron que la importancia del recurso humano al implementar acciones sustentables en los hoteles es clave, puesto que la mayoría de estas prácticas sólo requieren la iniciativa y voluntad de los colaboradores para ejecutarlas eficazmente, para lo que se requiere una cultura positiva ambiental entre el personal. Soto et al., (2024) resaltan en su estudio de tres hoteles en Sinaloa, México que la sustentabilidad debe ser adherida en las actividades diarias de la empresa, en conjunto con sus valores y principios, el cuidado del medio ambiente debe estar trazado como uno de los objetivos principales de la organización.

La dirección de una empresa es fundamental puesto que rige su desempeño, Peláez y Basulto (2019) en su investigación en Cuba, descubrieron que una parte considerable de los hoteles desconocen los impactos de su actividad en el medio ambiente, es responsabilidad de todas las áreas funcionales del hotel considerar las acciones sustentables en sus actividades laborales. De igual manera, en Cuba, Morales et al., (2021) resaltan que la preparación de los directivos en materia ambiental requiere de saberes teóricos y prácticos, evaluaciones y autoevaluaciones continuas, para adquirir el conocimiento ideal y transmitirlo a las demás áreas de la organización.

En lo que respecta a la opinión de los consumidores sobre las actividades de cuidado ambiental de los hoteles, Ferreira et al., (2019) exponen en su investigación de un hotel en Brasil una opinión positiva de los clientes en cuanto a las acciones sustentables, en especial el uso consciente de agua, energías y la gestión de los residuos, sin embargo, sólo están interesados en hospedarse en estos hoteles si ofrecen un precio inferior o similar a la competencia que no lleva a cabo prácticas de cuidado del medio ambiente. No obstante, Castro et al., (2022) al estudiar hoteles en Culiacán, Sinaloa descubrieron que los hoteles que ejecutan actividades sustentables son favorecidos por el valor de su imagen y su relación con la comunidad al contribuir al cuidado de los ecosistemas lo que genera reconocimiento y atracción de clientes.

En el Estado de Veracruz, la investigación de Rodríguez y Ricárdez (2022) del sector turístico hotelero acentuó que los gerentes de hoteles y establecimientos de hospedaje prefieren la rentabilidad económica de sistemas tradicionales,

que la inversión en prácticas en torno al cuidado ambiental, lo que resulta que el Estado Veracruzano se identifique en la lista de los estados de México que poseen menos certificaciones ambientales. En un estudio en Brasil, Barbosa et al., (2019) mencionan que existe una necesidad urgente de concientizar respecto al tema, debido a que el sector turístico depende en gran medida de un medio ambiente sano y diverso. Una forma viable de incitar a las empresas e informar al público general acerca de las acciones enfocadas a la preservación de los recursos naturales es mediante campañas de educación ambiental.

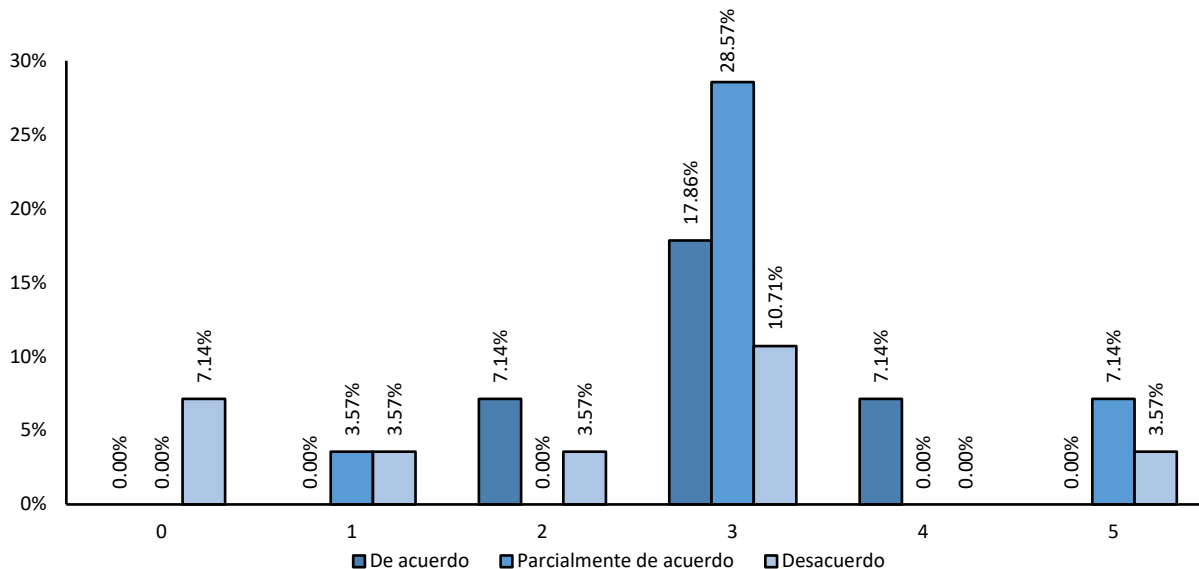
Materiales y métodos

Esta investigación es de tipo no experimental. El alcance de la investigación es descriptivo, pues se mencionan los aspectos generales de la capacitación y la gestión ambiental de manera general y enfocado a los hoteles. El tipo de enfoque es cuantitativo. Para realizar el diagnóstico sobre la capacitación del recurso humano de los hoteles en Tuxpan Veracruz en tema de gestión ambiental se utilizó como técnica de recolección de datos la entrevista y como instrumento un cuestionario aplicado a una muestra de 28 hoteles de la zona de Tuxpan Veracruz, de las cuales se integran por hoteles de 0, 1, 2, 3, 4 y 5 estrellas. El cuestionario está estructurado en dos partes, en la primera se preguntan aspectos generales a manera de identificar las características de los hoteles, y en el segundo apartado se cuestionan aspectos sobre la capacitación en materia de gestión ambiental. Esta investigación se pretendía aplicar al 100 % de la población de los hoteles de Tuxpan (53 hoteles identificados al momento de aplicar el cuestionario), sin embargo, solo 28 empresas aceptaron participar en el estudio. Como área de oportunidad se tiene planeado realizar una investigación al 100 por ciento de la población.

Resultados

En la Gráfica 1 se muestra que la mayoría de los hoteles implementan programas de capacitación al personal para el cuidado y conservación de los recursos naturales, a excepción de los hoteles de 0 estrellas.

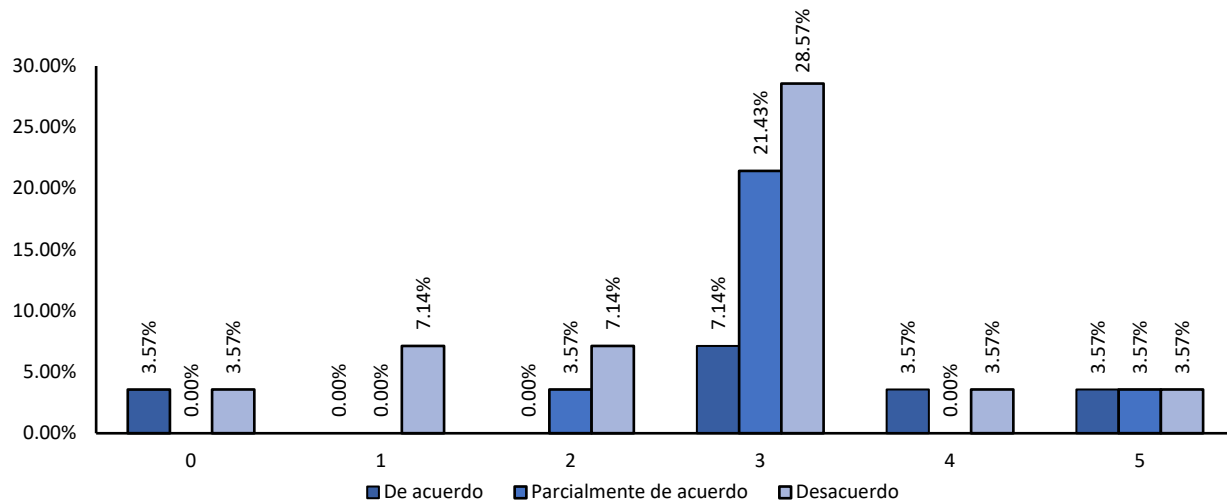
Gráfica 1. Implementación de programas de capacitación al personal para el cuidado y conservación de los recursos naturales. Caso hoteles de Tuxpan, Veracruz.



Nota. Elaboración propia (2024).

Con base a los resultados aproximados observados en la Gráfica 2, se percibe la ausencia de programas de capacitación para la gestión ambiental en los hoteles encuestados de Tuxpan, Veracruz, al identificar que la mitad de la muestra indica que no implementan dichos programas. Este resultado se contrasta con la gráfica 1, donde se identificó que la mayoría de los hoteles aplicaban actividades para el cuidado y conservación de los recursos naturales, por tanto, se concluye que el término “gestión ambiental” genera confusión o desconocimiento en los hoteles objetos de estudio.

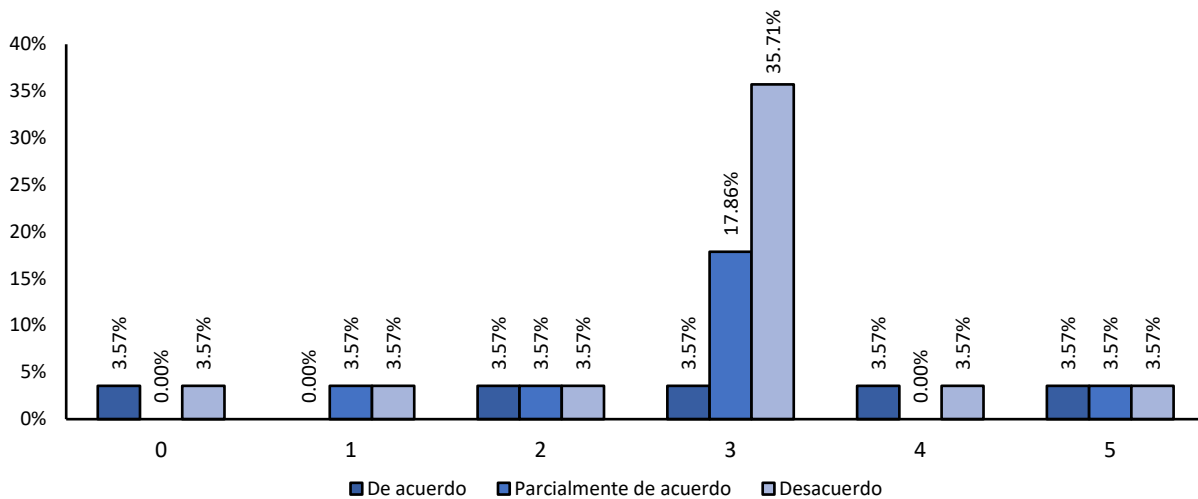
Gráfica 2. Implementación de programas de capacitación para la gestión ambiental en los hoteles de Tuxpan, Veracruz.



Nota. Elaboración propia (2024).

Con relación al instrumento aplicado en este estudio, en los resultados aproximados mostrados en la Gráfica 3 se identifica que la mayoría de las categorías de hoteles de Tuxpan, Veracruz presentan una carencia de programas de capacitación ambiental relacionada a prácticas sostenibles, así mismo se visualiza que sólo un 3.57% de los hoteles en cada categoría, al menos parcialmente aplica capacitación sobre este tema. En palabras de Obando (2020), un correcto desarrollo empresarial no se efectúa sin un personal capacitado.

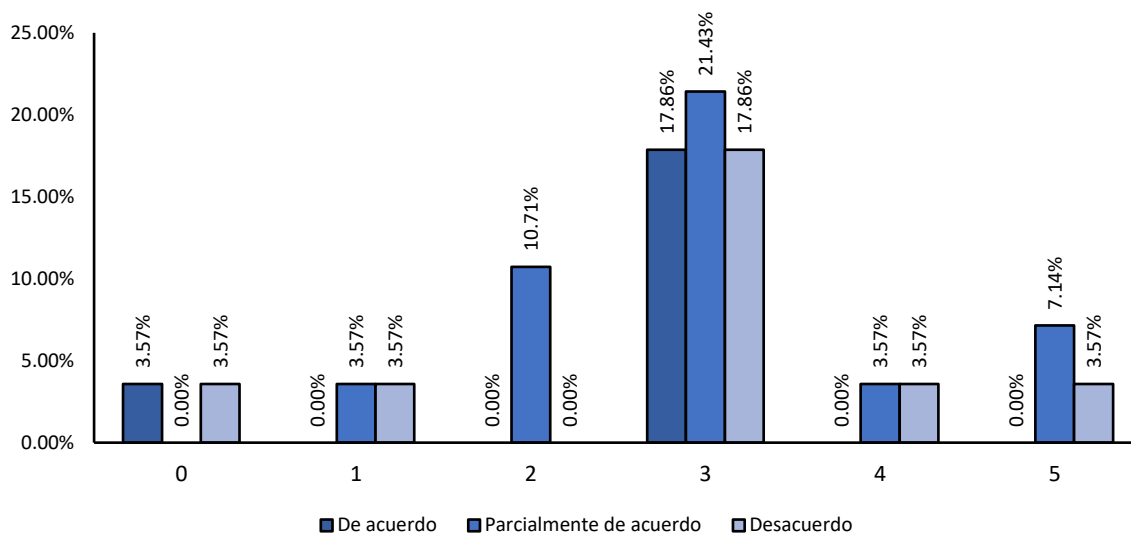
Gráfica 3. Programas periódicos de capacitación al personal en prácticas sostenibles en los hoteles de Tuxpan, Ver.



Nota. Elaboración propia (2024).

Continuando con los resultados aproximados de esta investigación, se preguntó a la muestra encuestada si cuenta con una cultura entre el personal que incite a buscar certificaciones relacionadas a la preservación del medio ambiente, de lo cual se obtuvieron los resultados aproximados presentados en la Gráfica 4. Se observa que la mayoría de los hoteles al menos está parcialmente de acuerdo en contar con una cultura entre sus colaboradores que anime a buscar certificaciones ambientales.

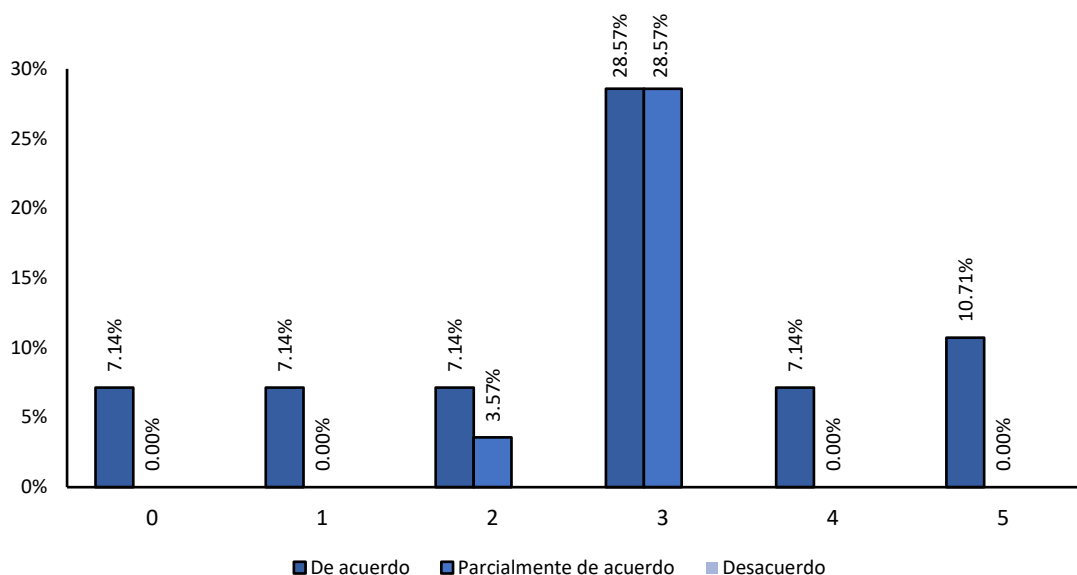
Gráfica 4. Cultura entre colaboradores para buscar certificaciones Ambientales. Caso hoteles de Tuxpan, Ver.



Nota. Elaboración propia (2024).

Por último, al cuestionar si aceptarían implementar una propuesta de gestión ambiental, los resultados aproximados a este cuestionamiento se muestran en la Gráfica 5, identificándose una respuesta favorable en todas las categorías de estrellas. Se presenta la disposición de la mayoría de los hoteles encuestados de Tuxpan, Veracruz a llevar a cabo propuestas en materia ambiental, con motivo de mejorar a la organización, el medio ambiente y por consecuente, su imagen empresarial.

Gráfica 5. Aceptación de propuesta de gestión ambiental. Caso hoteles de Tuxpan, Veracruz.



Nota. Elaboración propia (2024).

Discusión

Los datos identificados en este estudio reafirman lo señalado por Peláez y Basulto (2019) sobre el hecho de que una parte considerable de hoteles desconocen los impactos de sus actividades en el medio ambiente, y, por lo tanto, se olvida su forma de contribuir al cuidado y conservación de los recursos naturales. La integración de programas de

capacitación al personal para el cuidado y conservación de los recursos naturales en las organizaciones es una acción que favorece el cuidado y conservación de los recursos del planeta y a la vez contribuye al incremento del rendimiento laboral, basado en Yta et al., (2019) la imagen de la empresa se beneficia con una ventaja competitiva en relación a otras organizaciones con un giro empresarial similar.

La capacitación ambiental forma parte de las acciones enfocadas al cuidado del medio ambiente, que, a través de la enseñanza y concientización del manejo de los recursos naturales, es posible disminuir la contaminación ambiental y conservar la flora y la fauna. Respecto a la carencia de un programa de capacitación en las empresas se exponen al riesgo de irrumpir leyes y normas, cometer errores, aportar a la degradación del medio ambiente y a no cumplir las metas y los objetivos trazados, siendo la gestión ambiental un área de oportunidad para los hoteles establecidos en Tuxpan, Veracruz, coincidiendo con lo expresado por Soto et al., (2024) que la sustentabilidad no sólo se debe estudiar superficialmente, el compromiso debe ser implementarla en las labores diarias de la empresa junto a sus valores y principios, por lo que la aceptación de una propuesta de gestión ambiental es el inicio a un cambio positivo en todas las áreas de la organización.

Autores como Febles et al., (2022) destacan que se requiere una cultura positiva ambiental entre el personal para que las prácticas ambientales se ejecuten eficazmente, debido a que en la mayoría de estas actividades sólo se necesita la voluntad y el conocimiento para llevarlas a cabo. En la práctica del cuidado y conservación del medio ambiente en las empresas, la implementación de normas y reglamentos es primordial y distintivo, ya que representa el compromiso de la organización por la conservación de los recursos naturales, entre otros. Así mismo, los valores y principios forman parte de la cultura organizacional, la cual es determinante al momento de establecer regulaciones y llevarlas a la ejecución. Los aspectos antes mencionados forman parte de lo que se conoce como gestión ambiental, por tanto, su aplicación en los hoteles es fundamental.

Conclusiones

El personal es el componente más valioso de una empresa, de él depende la organización, el funcionamiento y su producción, por lo que es clave que se capacite de forma continua en materia ambiental. La contaminación ambiental ha degradado los ecosistemas y numerosas zonas naturales alrededor del mundo, a menudo, las acciones sustentables son desconocidas por una parte de la población, lo que resulta en un uso inadecuado de los recursos naturales, contribuyendo a su deterioro e incluso extinción.

Conforme a la investigación realizada, la capacitación en materia ambiental en los hoteles encuestados de Tuxpan Veracruz es un tema que genera interés y área de oportunidad de implementar programas o propuestas para el cuidado del medio ambiente, sin embargo, se identifica que la mayoría de la población encuestada no cumple con una capacitación ambiental entre sus colaboradores. Es de relevancia que en la cultura organizacional se contemple la conservación de los recursos naturales como una de las prioridades en todas las organizaciones que le permitan generar un ambiente de compromiso hacia los recursos naturales.

La preservación del medio ambiente es crucial en la actualidad. Las acciones en relación a su cuidado se deben llevar a cabo, además de difundir y debatir. El cambio real comienza cuando se practican e integran las acciones ambientales en las actividades diarias de la empresa, como parte de la cultura organizacional. Por esta razón, se espera que en futuras investigaciones se realicen estudios de este tema con mayor alcance, de tal manera que se estudie al 100% de la población, así mismo se replique la investigación en otros campos de estudios distintos al sector turismo, pues el cuidado de los recursos naturales depende de la sociedad, es quien tiene el poder de resguardar los ecosistemas que permiten que el ser humano se desarrolle apropiadamente como lo ha hecho en las últimas décadas. Las empresas y el Estado deben priorizar la preservación del medio ambiente y adoptar prácticas sustentables para proteger la vida de miles de seres vivos, junto a la existencia del ser humano y sus futuras generaciones.

Agradecimiento

Se agradece a los estudiantes del semillero de investigación de la Facultad de Contaduría de la Universidad Veracruzana Tuxpan, así como docentes de dicha institución que de manera directa e indirecta participaron en este estudio. Agradecimiento a la Universidad Veracruzana por el otorgamiento de becas a estudiantes de Licenciatura como ayudantes en proyectos de investigación registrados en el Sistema de Registro y Evaluación de la Investigación (SIREI).

Referencias bibliográficas

- Alonso, M. de J., Fernández, R. I. y Tiempo, S. (2023). Separación de residuos en el sector hotelero, un caso de estudio en Cancún, Quintana Roo. *Revista Latinoamericana Ogmios*, 3(8), 16–42. Doi:10.53595/rlo.v3.i8.071
- Ávila, C. (2022). El impacto de las prácticas ecoeficientes en hoteles urbanos de 5 estrellas en el Perú. *El Periplo Sustentable*, (42), 463 - 493. <https://rperiplo.uaemex.mx/article/view/14437>
- Balseca, J. C., Toledo, A. y Velázquez, R. M. (2023). Prácticas ambientales de las PyMEs Hoteleras. *Revista De Gestão E Secretariado*, 14(6), 9420–9440. Doi: 10.7769/gesec.v14i6.2308
- Barbosa, S. K., Santos, A. P., Nascimento, V. X., Souto, G. y Barbosa, P. R. (2019). Percepción Ambiental De Los Gestores De Medios De Hospedaje. El caso de Praia do Francês en el Municipio de Marechal Deodoro - Brasil. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 28(4), 923-941. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180762638004>
- Castro, D. L., Portillo, R., García, D., Izaguirre, F. y Inzunza, P. C. (2022). Pronóstico de los recursos tangibles de las Pymes hoteleras del Municipio de Culiacán, Sinaloa, a través de sus prácticas sustentables. *El Periplo Sustentable*, (42), 494 - 533. Doi:10.36677/elperiplo.v0i42.14986
- Colin, C. G. y Madero S. G. (2024). Prácticas “verdes” de recursos humanos en México y su impacto sobre el desempeño ambiental. *Lúmina*, 25(1), E0050 1-30. Doi: 10.30554/lumina.v25.n1.4934.2024
- Congreso de la República Mexicana. (01 de abril de 2024). Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGEEPA.pdf>
- Congreso de la República Mexicana. (01 de abril de 2024). Ley General De Cambio Climático. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGCC.pdf>
- Congreso de la República Mexicana. (24 de diciembre de 2015). Ley De Transición Energética. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LTE.pdf>
- Congreso de la República Mexicana. (30 de Octubre de 2018). Norma Oficial Mexicana. NOM-002-SAG-BIO/SEMARNAT-2017. Obtenida de https://dof.gob.mx/nota_to_doc.php?codnota=5542425
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que reforma a la de 5 de febrero de 1857 (última reforma 22 de marzo de 2024), en Diario Oficial de la Federación (DOF), 5 de febrero de 1917, pp. 10 (Mex).
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que reforma a la de 5 de febrero de 1857 (última reforma 22 de marzo de 2024), en Diario Oficial de la Federación (DOF), 5 de febrero de 1917, pp. 28 (Mex).
- Espinosa, O. G. y Chávez, R. M. (2021). Gestión ambiental hotelera en Puerto Vallarta: motivaciones y limitantes. *Nóesis. Revista de ciencias sociales*, 30(60), 251-269. Doi: 10.20983/noesis.2021.2.12
- Febles, A., Sánchez, C. L., González, A. y Molina, A. (2022). Programa de buenas prácticas ambientales en el Hotel Club Villa Cojímar. *Eco Solar*, (79), 3-8. <http://ecosolar.cubaenergia.cu/index.php/ecosolar/article/view/92>
- Ferreira, T. A., Borges, G., Johann, J. y Flor, G. R. (2019). Hotel sustentable: Viabilidad económica de su implementación a partir de la percepción de los consumidores. *Estudios y perspectivas en turismo*, 28(2), 447-464. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322019000200011&lng=es&tlng=es.
- Gobierno de México. (2021). Sabes cómo te benefician las Normas Oficiales Mexicanas. Secretaría de Economía. <https://www.gob.mx/se/acciones-y-programas/sabes-como-te-benefician-las-normas-oficiales-mexicanas?state=published>
- Gómez, E. E., Alvarado, J. M. y Pérez, M. M. (2024). La gestión ambiental y su incidencia en la competitividad del sector hotelero del destino turístico Salinas, Santa Elena. *Sapientia Technological*, 5(1), 1–20. Doi:10.58515/016RSPT
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas DENU. <https://www.inegi.org.mx/app/mapa/denu/default.aspx>
- ISO. (2010). ISO 26000:2010(es) Guía de responsabilidad social. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>
- ISO. (2015). ISO 14001:2015 Sistemas de gestión ambiental — Requisitos con orientación para su uso. <https://www.iso.org/es/norma/14001>
- Medina, B., Palacios, W. y Vergel, M. (2021). La capacitación laboral como herramienta de mejoramiento empresarial. *Boletín Redipe*, 10(6), 305-317. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8116466>
- Morales, J. M., Martínez, M. de los A. y Roca, O. M. (2021). La Gestión Ambiental: Un Reto En La Instalación Hotelera Meliá Jardines Del Rey / The Environmental Administration: A Challenge In The Hotel Installation Meliá Jardines Del Rey. *Universidad & Ciencia*, 10(3), 84–98. <https://revistas.unica.cu/index.php/uciencia/article/view/1906>
- Naciones Unidas. (2015). La Asamblea General adopta la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/2015/09/la-asamblea-general-adopta-la-agenda-2030-para-el-desarrollo-sostenible/>

- Obando, M. P. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria. *ECA Sinergia*, 11(2), 166-173. <https://www.redalyc.org/journal/5885/588563773012/html/>
- Ochoa, M. B. y Pelegrino, G. (2022). Contribución a la gestión ambiental en hoteles encanto del destino Holguín. *Ciencias Holguín*, 28(4), 1-11. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181574283007>
- Organización Internacional de Normalización (ISO). Las normas ISO son el resultado de un acuerdo internacional entre expertos. Normas. <https://www.iso.org/es/normas#:~:text=Las%20normas%20representan%20los%20conocimientos,asociaciones%20comerciales%2C%20usuarios%20o%20reguladores.>
- Peláez, T. y Basulto, M. (2019). Evaluación del desempeño ambiental del hotel "Sierra Mar-Los Galeones", con un enfoque multidimensional. *Conciencia Digital*, 2(3), 38-52. Doi: 10.33262/concienciadigital.v2i3.855
- Pérez, J. y Zapata, J. L. (2019). Análisis de las prácticas de responsabilidad social empresarial en las mipymes del sur de Quintana Roo a través de técnicas multivariantes. *Oikos Polis*, 4(1), 33-76. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2415-22502019000100004&lng=es&tlng=es.](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2415-22502019000100004&lng=es&tlng=es)
- René, A., Andrade, J. C., Abreu O. y Brucil, J. G. (2023). Sustentabilidad, Responsabilidad Social Empresarial y co-creación de valor como herramientas para el desarrollo turístico de Imbabura. *El Periplo Sustentable*, (44), 273 - 292. Doi:10.36677/elperiplo.v0i44.16782.
- Reyes, M. y Sánchez, P. (2022). Capacidades basadas en el conocimiento para la gestión ambiental en hoteles de Oaxaca, México. *El Periplo Sustentable*, (42), 168 - 193. Doi:10.36677/elperiplo.v0i42.12268
- Rodríguez, G. y Ricárdez, J. D. (2022). Gestión sustentable en el sector hotelero veracruzano: Aproximación a través de un Cuadro de Mando Integral. *El Periplo Sustentable*, (43), 33 - 54. Doi: 10.36677/elperiplo.v0i43.12822
- Soto, J. G., Ibarra, J. P. y Delgado, Z. Z. (2024). Estado de la innovación sostenible en empresas hoteleras de El Fuerte, Sinaloa. *Revista Ra Ximhai*, 18(3), 124-144. <https://raximhai.uaim.edu.mx/index.php/rx/article/view/164>
- Valle, J. E., Garcia, C. F., y Torres, Y. J. (2019). Prácticas Sostenibles en Hoteles de Lujo y Primera en Guayaquil, Ecuador. *Rosa dos Ventos*, 11(2), 400-416. Doi:10.18226/21789061.v11i2p400
- Vidal, A. y Asuaga, C. (2021). Gestión ambiental en las organizaciones: Una revisión de la literatura. *Revista del Instituto Internacional de Costos*, 1(18), 84-122. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8136519>
- Yta, D., Sánchez, P. S. y Ramírez, J. A. (2019). Compromiso ambiental, desempeño ambiental y desempeño: un estudio exploratorio en hoteles de tres, cuatro y cinco estrellas de cinco entidades de México. *CIENCIA ergo-sum*, 26(2), 1-17. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7069664>



<https://doi.org/10.69823/avacient.v4n2a14>

<http://avacient.chetumal.tecnm.mx/index.php/revista>

<https://www.facebook.com/avacient>