

## Manual de Procedimientos Inteligentes y Sustentables en el Turismo

AGUILAR-TORREBLANCA, Ramón\*†, CHAVELAS-RUÍZ, César y LÓPEZ-GUTIERREZ, Emiliano

*Unidad Académica de Turismo - UAGro. Papantla S/N, Col. Progreso C.P. 39610, Acapulco, Guerrero México.*

Recibido Junio 4, 2014; Aceptado Octubre 13, 2014

### Resumen

Basados en un diagnóstico previo, de una investigación sobre los establecimientos de hospedaje en el Estado de Guerrero; hemos observado que de las preocupaciones más importantes de los dueños y representantes de los establecimientos de hospedaje visitado tienen que ver con la electricidad, el agua y la competencia desleal; estos establecimientos principalmente son aquellos que son pequeños, familiares, pocos tecnificados y profesionalizados; carecen de una administración formal que a través de un plan de trabajo establecido en ciclos temporales, persigan la consecución de objetivos.

**Manual, sustentable, turismo.**

### Abstract

Based on a prior diagnosis of research on lodging establishments in the state of Guerrero; We have observed that the most important concerns of owners and representatives of lodging establishments visited have to do with electricity, water and unfair competition; these establishments are mainly those that are small, family, few technified and professionalized; lack formal administration through a work plan established in temporal cycles, designed to achieve objectives.

**Manual, sustainable, tourism.**

**Citación:** AGUILAR-TORREBLANCA, Ramón, CHAVELAS-RUÍZ, César y LÓPEZ-GUTIERREZ, Emiliano. Manual de Procedimientos Inteligentes y Sustentables en el Turismo. Foro de Estudios sobre Guerrero. Mayo 2014 Abril 2015, 1-2:548-551

\* Correspondencia al Autor (Correo Electrónico: ramón.aguilar.torreblanca@gmail.com)

† Investigador contribuyendo como primer autor.

No tienen una promoción turística adecuada a sus circunstancias y sobre todo no cuentan con una demanda adecuada. No cuentan con un Sistema de Información que les ayude con la administración precisa contable, financiera, administrativa y operativa del establecimiento. También no cuentan con los recursos tecnológicos y el personal capacitado para el manejo del marketing turístico a través de las redes sociales o Web 2.0. Según el Instituto Español de Turismo Responsable: El 90 % de los viajeros prefieren un hospedaje sustentable; 83.4 % de los viajeros prefieren hospedaje con criterios ecológicos y de ahorro energético; 30% de las empresas buscan hospedaje social y medioambientalmente responsables; 81% de los clientes de Air Transat favorecen el turoperador responsable con el medio ambiente; 85% de los turistas apagan la luz del hotel cuando sale de la habitación –estudio Green Traveler-; 75% de los turistas usan más de una vez la toalla; 34% de los turistas está dispuesto a pagar más por hospedajes sostenibles –encuesta Trip Advisor 2012-; 71% de los turistas tiene planeado decidirse por viajes sostenibles. Según este mismo Instituto de Turismo Responsable el lujo ya no se asocia con una decoración exagerada, ostentosa y muy dorada; nos dice que en la actualidad es un concepto vivo; fácil de llevar, flexible que se ajusta a los gustos y necesidades de cada persona, edad cultura. Existe en disfrutar de lo auténtico, escaso o que conlleve al desarrollo personal. A partir de los años 90s, surgió el turismo por segmento, -después del de masas, que se basaba en los almacenes al por mayor que existían en ese momento en los países altamente desarrollados; el cual evolucionó; porque a diferencia de los productos masificados en los supe almacenes; los productos turísticos no se usan para resolver necesidades básicas; de bajo costo o que se use para deseos y necesidades con un experiencia con poca gratificación.

Cada día observamos como las tendencias del mercado moldean la oferta turística, de la cual este grupo de establecimientos del estado de guerrero no puede competir y se queda fuera del mercado.

### Objetivos

- Conocer las tendencias de Turismo Sustentable e Inteligente.
- Analizar y determinar las necesidades de Sustentabilidad e Inteligencia del grupo de establecimientos de hospedaje seleccionado.
- Desarrollar un manual de procedimientos de Turismo Sustentable e Inteligente para el grupo objetivo.
- Promocionar y difundir el manual de forma libre y gratuita.

### Metodología

Se visitó una muestra de los más de 370 establecimientos de hospedaje que forman parte y no del grupo objetivo se aplicaron encuestas y entrevistar para conocer los intereses de los colaboradores de los establecimientos respecto a la sustentabilidad y la inteligencia turística; además se aplicó un instrumento que evaluó las condiciones de las instalaciones y suministros, consumo histórico de agua y electricidad, calidad en el servicio, atención al cliente, ahorro de energía; uso de productos y habilitaciones físicas amigables con el medio ambiente; uso de energías limpias; inteligencia turística e instrumentos de tecnologías de la información.

## Resultados

Nos encontramos que un porcentaje considerable de establecimientos de hospedajes tienen la intención de volverse responsables con el medio ambiente y la sociedad; pero la falta de planeación estratégica y la profesionalización les impide implementar procesos sustentables.

También no cuentan en su totalidad con personal dedicados a la investigación y a la innovación y como resultado desconocen los medios y procedimientos adecuados para ellos en el área de sustentabilidad en el proceso de aplicación de la metodología mencionado; esperando tener los resultados en las próximas 6 semanas, en las cuáles estaremos en posibilidad de determinar la situación actual del destino turístico y realizar un análisis y una propuesta para insertar al destino turístico de Acapulco en la vanguardia de la sustentabilidad.

## Discusión

Como lo recomiendan los expertos en tendencias del mercado turístico es importante que el grupo objetivo de establecimientos de hospedaje en el Estado de Guerrero consideren:

- Certificarse con estándares internacionales en sostenibilidad.
- Contraten personal local
- Compren y vendan productos locales como artesanías y alimentos.

La tendencia de demanda turística debe considerar los cambios en los hábitos de trabajo; las personas ya no quieren sacrificar su tiempo por el trabajo, prefieren pasar más tiempo con su familia; cada vez hay turistas más educados y tecnificados; la mujer influye más en la toma de decisiones al comprar.

En algunos países altamente desarrollados están desapareciendo las clases sociales; también hay nuevas tendencias de consumo; las personas están volviendo a tener un estilo de vida más simple y sencillo; por la globalización tenemos más acercamiento a las culturas orientales y adoptamos aquellos hábitos que se relacionan al holismo; al cuidado personal; a buscar productos orgánicos, naturales y saludables; también ha cobrado impulso los viajes gastronómicos.

El consumidor busca cosas nuevas y variadas; los motivos de viajar se diversifican; hay un aumento en el nivel de vida de los países desarrollados; todos estos aspectos son evaluados por diversos observatorios, barómetros, centros de investigación turísticos; además de saber que las personas buscan incrementar el tiempo que le dedican a las actividades de ocio y hobbies; la tendencia es que aumenten la demanda de ocio dirigidas al crecimiento personal y a motivaciones especiales. El turista exigirá instalaciones y servicio de mayor calidad; hay una creciente preocupación por la salud y el bienestar personal. Otro de los factores importantes son las motivaciones que tiene el turista actual por la búsqueda de experiencias. Todos los establecimientos de hospedaje que visitamos tienen todo el potencial para ser establecimientos de clase mundial, sustentables e inteligentes. Lo que necesitan es una guía que los ayude a concretar sus planes de ser los ofertantes preferidos del viajero internacional.

## Conclusión

Hemos establecido una serie de parámetros interesantes en los cuales; los establecimientos parte del estudio se verán beneficiados con un conjunto de conocimientos que los ayudará mejorar su oferta; la siguiente etapa de la investigación implica entregar el manual de procedimientos con los establecimientos que participaron en el estudio y los que no también.

Además de llevar un seguimiento en su aplicación y los efectos que el mismo genere. Además de llevar un control los ahorros, mejoras del establecimiento; llevar un control del indicador de la demanda y saber si hay impacto positivo en ella; hemos elaborado un pronóstico por periodos de cuáles serían los resultados esperados al aplicar el manual.

### Referencias

BARKIN, David. 1998, Riqueza, pobreza y desarrollo sustentable, México: Ed. Jus.

BIFANI, Paolo. 1997, La relación hombre-naturaleza como fenómeno social, en Medio ambiente y desarrollo, 3ª edición, México: Universidad de Guadalajara

MOLINA E. Sergio. 1998, Turismo y ecología, México, Ed. Trillas.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO. 1998: Turismo panorama 2020. Nuevas previsiones. OMT. Madrid.