

del
5-7
de Octubre
2011



FORMATO DE PONENCIA DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN

Instrucciones: Marque con una X

En proceso: Concluido:

I. Datos	
Título de la Ponencia:	Uso y aprovechamiento del agua en la rama hotelera en la Cd. de Saltillo Coahuila"
Área Temática:	Dimensión ambiental y sustentabilidad en las instituciones
Eje Temático:	Alternativas para impulsar la participación de las Universidades al análisis, solución y prevención de problemas ambientales

Autor (es):

Grado Académico	Nombre (s)	Apellido Paterno	Apellido Materno
Dra.	Juana María	Saucedo	Soto
	Teléfono:	Correo Electrónico:	
	(844)4335602	jsaucedo62@hotmail.com	
Grado Académico	Nombre (s)	Apellido Paterno	Apellido Materno
MC	Alicia	Hernández	Bonilla
	Teléfono:	Correo Electrónico:	
	(844)1340245	alicitaher@hotmail.com	
Grado Académico	Nombre (s)	Apellido Paterno	Apellido Materno
MT	Ma. De la Luz	Rodríguez	Garza
	Teléfono:	Correo Electrónico:	
	(844)1806944	mrodrigu789@hotmail.com	

Institución de procedencia :	Universidad Autónoma de Coahuila
------------------------------	----------------------------------

del
5-7
de Octubre
2011



Fuente de financiamiento obtenido:

Sin financiamiento

I.- Resumen

El proyecto de investigación se realizó en la Ciudad de Saltillo, Coahuila dentro del sector hotelero, cuyo objetivo es realizar una investigación exploratoria para conocer el uso y aprovechamiento del agua.

De un total de 38 hoteles establecidos en la zona, se considerarán los inscritos a la Oficina de convenciones y visitantes de Saltillo, Coahuila (OCV) conformado por 18; la muestra representativa es de 12 hoteles. Se implementa un instrumento tipo cuestionario conformado por dos bloques: características generales y desarrollo sustentable con preguntas de opción múltiple, dicotómicas y de escala de Lickert. La técnica de recolección de datos es a través de entrevista personal dirigida, aplicada a gerentes y/o encargados, los resultados se presentan gráficamente y en tabla que incluyen las variables de uso y aplicación del agua en diferentes áreas empleados por este sector sujeto de estudio.

Abstrac

The investigation project was made in the City of Saltillo Coahuila within the hotel sector. The objective is to make an exploratory investigation to know the use and advantage of the water in the sector. From a total of 38 hotels established in the zone, only the hotels registered on the Conventions and visitors of Saltillo (OCV) will be considered which 18 hotels are; So the representative sample is 12 hotels. A questionnaire will be done and will be conformed by two blocks: general and sustainable development with questions of multiple options, dichotomizing characteristics and a scale of Lickert. The technique of data collection is through personal interview, applied to managers and/or supervisors, the results will appear graphically and contain the variables of use and application of the water in different areas used by this sector.

II.- Palabras claves

Marketing turístico, Desarrollo sustentable, Uso y aprovechamiento del agua.
Tourist marketing, sustainable Development, use and application of the water.

III.- Estructura del trabajo

a) Introducción

En un tiempo como el actual de crecientes necesidades materiales, profundas



desigualdades sociales y severo deterioro ambiental, reflexionar sobre el concepto de desarrollo sustentable resulta de gran utilidad. De todas las crisis sociales y naturales que debemos afrontar los seres humanos, la de los recursos hídricos es la que más afecta a nuestra propia supervivencia. Zapalinamé, en 1996 se decreta por el gobierno de Coahuila Zona sujeta a conservación ecológica para beneficio de generaciones venideras, con una superficie de 25,768.8 hectáreas. En el presente posee una serie de pozos de extracción de agua de muy buena calidad, que se explotan para surtir más del 70% del vital líquido, que aprovechamos para la vida diaria los más de 800,000 habitantes del Valle de Saltillo. En nuestra región contamos con un flujo casi permanente de agua gracias a los ecosistemas y las zonas boscosas de los alrededores que captan las lluvias y permite la recarga de los mantos acuíferos, de donde se extrae agua de la que carecemos casi totalmente en la superficie.

Debido a la población humana y a sus actividades propias se va acabando con el agua así como las posibilidades de conseguirla para nuestra supervivencia. Parece un absurdo pero somos nosotros mismos los que afectamos nuestra existencia. En esta investigación se busca conocer como las organizaciones hoteleras utilizan y aprovechan uno de los recursos naturales que forma parte de las necesidades fisiológicas del ser humano, el agua, sin que este afecte a las generaciones futuras, es de vital importancia que la Universidad participe en el análisis de estos temas, con el objetivo de implementar o fortalecer las existentes estrategias sustentables que puedan llegar a tener mayor impacto en la ecología.

b) Desarrollo metodológico

De un total de 38 hoteles establecidos en la zona, solo se considerarán los 18 inscritos a la Oficina de convenciones y visitantes de Saltillo, Coahuila (OCV); la muestra utilizada es de 12 hoteles. Se aplica un instrumento tipo cuestionario estructurado por dos bloques: características generales y desarrollo sustentable con preguntas de opción múltiple, dicotómicas y de escala de Lickert. La técnica de recolección de datos es a través de entrevista personal dirigida, aplicada a gerentes y/o encargados, durante el mes de junio



de 2011.

c) Análisis de resultados

El primer bloque de gráficas es el de características generales de los hoteles encuestados. El 41.6% es de categoría de 4 estrellas, el 33.3% es de 5 estrellas y el resto es de 3 estrellas. En cuanto a los servicios con los que cuentan el 83.3% dijo tener alberca, el 75% con restaurante, el 67.7% con bar, el 91.7% con lavandería y el 75% gimnasio.

El segundo bloque se refiere a desarrollo sustentable, el primer aspecto tiene que ver con el de uso y tratamiento de agua empleado por el hotel. Según los resultados arrojados en la investigación mediante el instrumento utilizado los datos fueron los siguientes: el uso del agua orientado a la sostenibilidad por parte del sector hotelero le permite a un 58.3% ser igual a su competencia, mientras al 41.7% le permite ser mejor aún que su competencia, esto es de acuerdo a la percepción de las personas encuestadas.

En el siguiente aspecto se muestran las estrategias aplicadas en cada hotel según el uso del agua respecto a la implementación de políticas del ahorro. Los datos son los siguientes el 66.7% recicla el agua mientras el resto no lo hace, el 75% cuenta con captación de agua de lluvia, el 58.3% reutiliza el agua del alberca, el 91.7% cuenta con boiler, el 83.3% cuenta con caldera, mientras el 58.3% no cuenta con termo tanque, el 83.3% no cuenta con calentador solar, el 75% cuenta con un sistema de purificación de agua, el 83.3% cuenta con regaderas ahorradoras, el 50% cuenta con alguna política del ahorro de agua y el 66.7% no cuenta con tratamiento de aguas residuales.

El siguiente aspecto es sobre los tipos de agua que utilizan para algunas actividades que realiza el hotel, sobre el tipo de agua con el que riegan los jardines el 66.7% de los hoteles dijeron que con agua reciclada, el 25% dijo que con aguas municipales, mientras el resto lo riega con otro tipo de agua.

Respecto al tipo de agua que se emplea para cocinar el 50% lo hace con garrafón, el 33.3% utiliza agua filtrada por el hotel y el 8.3% lo hace con municipal. El resto no aplica.

del
5-7
de Octubre
2011



Para concluir resultados el siguiente aspecto es sobre el consumo de cada hotel con respecto al uso promedio que establece la ley, sin embargo, no existe una cantidad promedio exacta así que la información puede no ser comparativa. Respecto a eso el 75% de los hoteles dijo que no excede el consumo promedio establecido por ley, el resto si lo hace.

d) Conclusiones

Esta investigación cuyo objetivo es conocer el uso y aprovechamiento del agua en el sector hotelero en la Cd. de Saltillo, Coahuila presenta la información obtenida en cuanto a cómo es utilizada y como se concientizan estas organizaciones con respecto a la misma.

La mayoría de los hoteles son de categoría 4 estrellas, dentro de ellos la mayoría de sus actividades de consumo utilizan el recurso natural del agua por ejemplo: alberca, lavandería, bar, gimnasio y restaurante; estos sin duda tiene un gasto alto del producto hídrico.

En cuanto a la contribución de cada organización en el uso del agua como desarrollo sustentable es muy conformista ya que la mayoría dice ser igual a su competencia en ese aspecto, esto indica que las organizaciones tienen poca preocupación por ser mejor que su competencia en relación al desarrollo sustentable, la investigación proporciona datos donde los consumidores prefieren una empresa socialmente responsable, entonces los hoteles pueden llegar a implantar estrategias que tengan que ver con este aspecto y aumentar su demanda, sin embargo, parece ser que no es un tema que les preocupe mucho.

En cuanto las estrategias que utilizan un aspecto importante es el reciclaje de agua, aunque más de la mitad lo hace (66.7%) hay un porcentaje alto en cuanto a los hoteles que no lo aplica esto quiere decir, que todavía hay trabajo que realizar en cuanto a la concientización con respecto al reciclaje del agua. En el aspecto del uso para calentar el agua sobresale la caldera que utiliza energía eléctrica aunque la investigación se orienta al uso del agua, la energía eléctrica también es un aspecto importante para el desarrollo



sustentable.

Aunque la mayoría cuenta con regaderas ahorradoras se pueden implantar estrategias aún más específicas, por ejemplo, en cuanto al tiempo de utilización del agua de las regaderas (minimizarlo) esto significaría que se cerrarían después de cierto tiempo en forma automática, lo cual contribuirá a concientizar a los huéspedes en cuanto al uso racional del agua.

La investigación establece que la mitad de las organizaciones hoteleras (50%) cuentan con alguna política para el ahorro del agua, aún falta el otro 50% de que las implemente, aquí es donde entra la labor del gobierno en cuanto a regulaciones y establecer leyes para el uso y aprovechamiento del agua en este sector. Una recomendación específica a los hoteles sería promover campañas internas para el uso de estas políticas y así el cliente también podría involucrarse en ellas, además que le genera buena imagen.

Con respecto al porcentaje que utiliza el agua del alberca para el riego de los jardines es el mismo al porcentaje que dijo reciclar el agua (66.7%) esta información corrobora las respuesta con respecto a si reciclan el agua, sin embargo, sigue siendo una cantidad elevada el agua que se va al drenaje sin ser reutilizada. (33.3%).

La investigación también muestra un gasto muy alto en cuanto al agua utilizada para cocinar ya que la mayoría lo hace con agua de garrafón (50%) y el 33.3% utiliza agua filtrada por el hotel, aquí cabría la recomendación de instalar filtros en la cocina para que el agua fuera tratada de la misma manera sin generar ese gasto tan elevado, esto puede ser una práctica sencilla y de bajo costo de instalación y con un alto beneficio en cuanto disminución de gastos para los hoteles.

Según el instrumento utilizado refleja que el 75% de los hoteles dicen no exceder el consumo establecido por ley, pero este dato no cuenta con un valor comparativo ya que hasta la fecha no existe ninguna regulación que establezca un consumo promedio, entonces se puede decir que de ahí parte la poca concientización de las empresas ya que el gobierno no tiene establecida una regulación para el uso y aprovechamiento del agua en este sector. Este aspecto es importante no sólo para las organizaciones, sino también

del
5-7
de Octubre
2011



en la sociedad en general. Deben existir regulaciones en cuanto al uso y consumo del vital líquido tanto en las organizaciones lucrativas y no lucrativas, así como en los hogares, también campañas de concientización ya que el desarrollo sustentable no tiene que ver sólo con la educación ambiental que nos corresponde como un deber que no es obligatorio, sino con el cuidado de todos los recursos ya que esta falta de cultura está afectando a la supervivencia de la humanidad, planeta y generaciones futuras.

Para concluir se mencionan dos ejemplos dignos de seguir en el sector hotelero. Al investigar se encontró que en Coahuila sólo hay dos hoteles que manejan prácticas sustentables. La cadena de hoteles Holiday Inn que se centran en hacer una diferencia en la calidad de la atención al cliente y el servicio. En cuanto a las implicaciones ambientales de funcionamiento ha hecho una lista de iniciativas que tienen como objetivo ayudar al medio ambiente. Por ejemplo, los Hoteles que se han construido recientemente, están diseñados para tener buenas prácticas en cuanto a construcción, desarrollo y operación. Las tecnologías sostenibles, tales como aparatos de ahorro de energía, se han introducido e instalado en los hoteles de la cadena Holiday Inn y sus siete marcas. La conservación del agua y programas de reciclaje también se han integrado en los hoteles. Además de estas aplicaciones, se ha propuesto prolongar estos cambios, sus efectos en el medio ambiente y la enseñanza a sus filiales de negocios y las partes interesadas sobre la importancia de la vida y las tecnologías sustentables. Con estas mejoras en la protección del medio ambiente, ha ayudado a las comunidades locales en las que se encuentran sus hoteles.

Otro hotel que ha tomado muy en serio la administración ambiental y es la primera cadena en el segmento económico de viajes en introducir prácticas sustentables y ambientalmente amigables en sus 52 hoteles y con el que obtuvo la primera certificación LEED, otorgado por el USGBC organismo reconocido mundialmente en la promoción, evaluación y calificación de prácticas sustentables de planeación, diseño, operación y mantenimiento de edificios verdes es el Hotel City.

del
5-7
de Octubre
2011



Se han implementado en el área de energía, ahorrando hasta un 53% al realizar un programa de aprovechamiento al máximo de la luz natural, instalación de equipos de alta eficiencia y uso de focos ahorradores principalmente. Con respecto al agua se ahorra hasta un 41% de consumo instalando sistemas de bajo consumo de agua en baños de las habitaciones con válvulas de doble descarga en WC, equipos ahorradores en regaderas y lavabos. Referente a la limpieza se basan en establecer nuevos e innovadores procedimientos de operación, que incluyen cursos de entrenamiento y responsabilidades para todos los colaboradores del hotel para el uso y aprovechamiento racional del agua. Respecto a los residuos se lleva a cabo la separación de los mismos, generado 75% menos basura. En relación a los materiales desechables en los desayunadores de los hoteles se emplean los de caña de azúcar, maíz o bambú con el fin de eliminar el uso del plástico y unice. Las toallas, papel higiénico y servilletas son fabricados con fibra 100% reciclada.

Aún nos falta mucho por hacer, pero no es imposible, si todos nos comprometemos a hacer cosas pequeñas que ayuden en el desarrollo sustentable de las comunidades, se puede lograr mejorar nuestro ambiente, disminuir el consumo de productos plásticos, ahorrar agua e incluso concientizar a la comunidad incluyendo a las organizaciones fomentando el cuidado de los recursos naturales y el valor de cada uno de estos en cuanto a la supervivencia del ser humano. Los recursos naturales son de suma importancia para las empresas no sólo en el sector hotelero, sino en cualquier tipo de organización así que es necesario concientizarnos todos (gobierno, empresas lucrativas y no lucrativas y comunidades) acerca de la importancia del desarrollo sustentable.

e) Referencias bibliográficas (formato APA)

Albretch (1992), *Revolucionando el servicio al cliente*. (3ª Ed) México: Prentice Hall,

Baca, L. y Bosker, J. (2000). (Pp. 407-411) *Medio ambiente, Léxico de la política*. México:

del
5-7
de Octubre
2011



Fondo de Cultura Económica.

Beckwith H. (1998) *Marketing y ventas venda lo invisible*. (3ª Ed) México: Prentice Hall

Boullón, R. (2006). *Espacio Turístico y Desarrollo Sustentable Aportes y Transferencias*. 10(2) 20 – 21

Bybee, R. W. (1991). Planet Earth in crisis: how should science educators respond. *The American Biology Teacher*. 53 (3), 146-153.

Diccionario de Marketing (1999). Cultural S.A.

Cabanillas, A. (1996) *La reparación de los daños al medio ambiente* (Pp. 19-20). España: Aranzadi

Cobo R. (2011). *Resultados del Estudio de Opinión Pública sobre Temas de Coyuntura Turística: Sustentabilidad*. SECTUR.

COMISIÓN NACIONAL DEL AGUA, MÉXICO, 2011

<http://www.cna.gob.mx/Contenido.aspx?id=8c328c45-f65c-4337-9869-9f39a3eca87b|%20%20%20%20%20%20%20%20CON%C3%93CENOS|1|0|0|0|0>

Enciclopedia del Estudiante (2008) (Vol. 14 pp.332). Santillana.

Enciclopedia Jurídica Básica. (Vol. III). España: Civitas,

OCV Oficina de convenciones y visitantes Saltillo, Coahuila. (2011) *Guía de hoteles y recintos*

Kotler, P. (2005) *Dirección de Mercadotecnia* (Pp.7) (8ª. Ed)

del
5-7
de Octubre
2011



Kotler, P.; Bowen, J.; Makens, J. (2001) *Mercadotecnia para hotelería y turismo* (Pp. 81-84). Prentice Hall,

Kotler, P.; Bowen, J.; Makens, J. (2001) *Mercadotecnia para hotelería y turismo* (Pp. 639-644) Prentice Hall.

Kotler P. (2000) *Dirección de Marketing*. (Pp.32) Edición de Milenio

Lovelock C. (1997) *Marketing de Servicios*. Pearson

Pereiro, M.; (2001). *Daño ambiental en el medio ambiente urbano. Un nuevo fenómeno económico en el siglo XXI*. (pp. 1-5). Argentina: Fondo Editorial de Derecho y Economía.

Quadri, G.; (2006) *Políticas Públicas. Sustentabilidad y medio ambiente*, (Pp. 22). México.

Enciclopedia Jurídica Básica. (Vol. III). España: Civitas,

Rubio, A. (2006). *Reflexiones sobre el concepto de Desarrollo Sostenible, sus antecedentes y algunos apuntes para el momento presente y futuro*.