

HOTEL SUSTENTABLE**Viabilidad económica de su implementación a partir de la percepción de los consumidores**

Thayse Ana Ferreira*
Gabriel Borges Ferreira**
Jerry Johann***
Geysler Rogis Flor Bertolini****
Universidad Estadual del Oeste de Paraná
Cascavel, Brasil

Resumen: La preocupación por el uso racional y consciente de los recursos naturales ha cambiado un paradigma del mercado al establecerse como un aspecto necesario e inherente a los diversos tipos de negocios. Esta investigación tiene por objetivo verificar si es viable la implementación de prácticas sustentables en un hotel de pequeño porte a partir de la percepción de los clientes. La metodología estuvo compuesta por un estudio de caso, en el cual se aplicó un cuestionario a los clientes que frecuentaron un hotel de pequeño porte en el período de la aplicación. Para el análisis se dividió el cuestionario en seis constructos y el que más se destacó fue el que expresa prácticas sustentables relacionadas con el agua. Se realizó el cálculo de la viabilidad económica de la implementación de un sistema de captación de agua de lluvia, considerando que los resultados indicaron que el constructo relacionado con el agua posee correlación con la elección de pagar más por el hospedaje por parte de los clientes. Como resultado se constató que los clientes valoran las prácticas ambientales, pero la mayor parte sólo muestra interés en estas características si el precio es igual o inferior al de la competencia. Se sugiere que el hotel adopte prácticas ambientales que reduzcan los costos, como es el caso de la implementación del sistema de captación de agua de lluvia que se mostró viable.

PALABRAS CLAVE: percepción del consumidor, viabilidad de las prácticas sustentables, hotel de pequeño porte.

Abstract: Sustainable Hotel. Financial Viability of Implementation from the Perception of Consumers. The concern with the rational and conscious use of natural resources has been changing a market paradigm, establishing itself as a necessary and inherent aspect of the diverse types of business. This research has the objective to verify the feasibility of implementing sustainable practices in a small hotel based on the perception of the clients. A methodology for composing a case study, where a questionnaire was applied with clients who attend a small hotel in the application deadline. To analyze the questionnaire divided into six constructs, these being the ones that stood out the most with respect to sustainable practices related to water. The calculation of the financial viability of a rainwater harvesting system carried out, and the results indicate that the water related construct correlates with a

* Maestranda en Administración por la Universidad Estadual del Oeste de Paraná (UNIOESTE), Cascavel, Brasil. Dirección Postal: R. Universitária, 1619 – Jd. Universitário. Cascavel - PR – Brasil. CEP: 85819-110, E-mail: thayse_ana@yahoo.com

** Maestrando en Administración por la Universidad Estadual del Oeste de Paraná (UNIOESTE), Cascavel, Brasil. Dirección Postal: R. Universitária, 1619 – Jd. Universitário. Cascavel - PR – Brasil. CEP: 85819-110. E-mail: gabriel_borges26@hotmail.com

*** Doctorado en Ingeniería Agrícola por la Universidad Estadual de Campinas (UNICAMP), Cascavel, Brasil. Docente de posgrado de la Universidad Estadual del Oeste de Paraná (UNIOESTE), Cascavel, Brasil. Dirección Postal: R. Universitária, 1619 – Jd. Universitário. Cascavel - PR – Brasil. CEP: 85819-110. E-mail: jerry.johann@hotmail.com

**** Doctorado en Ingeniería de la Producción por la Universidad Federal de Santa Catarina (UFSC), Cascavel, Brasil. Docente de posgrado de la Universidad Estadual del Oeste de Paraná (UNIOESTE), Cascavel, Brasil. Dirección Postal: R. Universitária, 1619 – Jd. Universitário. Cascavel - PR – Brasil. CEP: 85819-110. E-mail: geysler_rogis@yahoo.com.br

choice of paying more for lodging by the clients. As a result, customers are valued as environmental practices, but most only show interest in these characteristics if the price is equal to or lower than that of competitors. It is suggested that the hotel adopt practices that reduce our costs over time, such as the implantation of the rainwater harvesting system, which shown to be viable.

KEY WORDS: *consumer perception, viability of sustainable practices, small hotel.*

INTRODUCCIÓN

Es inherente al crecimiento de las empresas la adopción de un gerenciamiento pautado en el cuidado del medioambiente, aspecto que agrega a la empresa percepción de valor por parte del cliente (Malta & Mariani, 2013; Carvalho *et al.*, 2015; Robin *et al.*, 2016). A medida que los empresarios se vuelven conscientes de esta nueva realidad, pasan a buscar un modelo de negocio que abarque el desarrollo dentro de los preceptos de la sustentabilidad (Peres Junior & Rezende, 2011). El desarrollo sustentable utiliza los recursos naturales de manera racional, buscando atender las necesidades de las nuevas generaciones sin comprometer los recursos para las generaciones futuras (Aznar *et al.*, 2016).

El sector hotelero, así como otros, percibe el impacto que la sustentabilidad está causando en el mercado consumidor, que cada vez valora más las organizaciones que presentan prácticas sustentables (Silva, Agostini & Langoski, 2015). De este modo, gradualmente los hoteles han buscado alterar su misión incluyendo el desarrollo sustentable y contribuyendo a difundir el tema al mismo tiempo en que buscan convertirlo en beneficios económicos (Melissen *et al.*, 2016; Rosa & Silva, 2017).

Pero se destaca que este proceso aún está en transición, tanto en relación a las organizaciones que se están adaptando al tema, como por parte de los clientes que están desarrollando su consciencia en relación a los aspectos ambientales y sociales (Chen, 2015). Así, considerando este período transitorio, se percibe la necesidad de investigar cómo lidia el rubro hospedaje con esta nueva tendencia y esto incumbe a la academia (Rosa & Silva, 2017).

Los estudios sobre sustentabilidad en los hoteles tienen objetivos variados enfocados en el impacto en el turismo sustentable (Borges, Ferraz & Borges, 2015; Yuzbasioglu, Topsakal & Çelik, 2014; Souza, Shiki & Pereira, 2015), la lealtad del cliente (Martínez, 2015), la intención de regresar (Chen, 2015), la gestión ambiental de los hoteles (Peres Junior & Rezende, 2011; Malta & Mariani, 2013; Sousa, Andrade & Camara, 2013; Silva, Agostini & Langoski, 2015; Santos & Matschuck, 2015; Melissen *et al.*, 2016; Rosa & Silva, 2017), la innovación unida a la sustentabilidad (Berezana *et al.*, 2013; Dewiyana, Ibrahim & Hajar, 2016; Horng *et al.*, 2016), la arquitectura sustentable de los hoteles (Oliveira *et al.*, 2016), los aspectos económicos relacionados con los costos del hotel y las prácticas sustentable (Alzboun *et al.*, 2016) y la percepción y preferencia de los clientes por consumir servicios hoteleros sustentables (Robin *et al.*, 2016).

Se observa un vacío en la investigación en cuanto al análisis de la viabilidad económica de implementar prácticas sustentables en los hoteles, partiendo de la importancia que el consumidor atribuye a estas prácticas. De este modo, viendo que los pequeños hoteles enfrentan los mayores desafíos cuando se trata de prácticas sustentables (Malta & Mariani, 2013; Borges, Ferraz & Borges, 2015), se parte de la siguiente pregunta: considerando la percepción de los consumidores ¿es viable implementar acciones sustentables en un hotel de pequeño porte? Este estudio tiene por objetivo verificar si es viable económicamente implementar prácticas sustentables en un hotel de pequeño porte a partir de la percepción de los clientes en relación a estas prácticas y su intención de pagar más por un servicio ecológico.

Esta investigación se justifica por el hecho de que, según Silva, Agostini & Langoski (2015), la sustentabilidad preocupa al mundo de los negocios impactando al sector hotelero, ya que los clientes valoran cada vez más los emprendimientos que se preocupan por el medioambiente. Asimismo, son pocos los estudios que se enfocan específicamente en el análisis de la viabilidad económica considerando la percepción de los consumidores.

MARCO TEÓRICO

En el sector hotelero, según Fernando Martinelli, director ejecutivo de *Interval International* para Brasil y organizador de la edición 2016 del Congreso Nacional de Hoteles - CONOTEL (Calixto, 2016), las principales tendencias se relacionan con mayor flexibilidad, uso intensivo de la tecnología, incorporación de servicios virtuales, opciones de alimentación saludable y diseño más moderno.

No obstante, la acentuada caída de la ocupación de los hoteles en las capitales donde el nivel estaba por debajo del 60% a principios de 2017, ha incentivando a las redes a buscar oportunidades en ciudades menores del interior (Scheller, 2017). Así, los hoteles ya establecidos en pequeñas ciudades tienen la necesidad de buscar formas de diferenciarse de la competencia existente y potencial (Hoffmann *et al.*, 2015), lo que pueden hacer enfocándose en prácticas ambientales pues la cuestión ambiental está cada vez más presente en los debates debido a la percepción de que los recursos naturales vitales para el ser humano pueden tornarse escasos (Peres Junior & Rezende, 2011). Los cambios ocurridos en el espacio natural durante las últimas décadas muestran que este escenario recrudescerá si la sociedad no cambia su forma de pensar y actuar en relación al medioambiente (Sousa, Andrade & Camara, 2013).

Partiendo de este presupuesto se inició el debate con el fin de buscar un modelo que posibilite el desarrollo sustentable, atendiendo las necesidades de esta generación a partir del uso de los recursos de manera consciente, preservándolos para que las próximas generaciones también puedan usarlos (Peres Junior & Rezende, 2011).

Es importante resaltar que el desarrollo sustentable abarca el factor social y económico (Malta & Mariani, 2013). Así, al adoptar prácticas sustentables lo ideal es que las empresas ayuden a preservar el medioambiente, al tiempo que disminuyen sus costos reduciendo el uso de recursos y benefician a la sociedad a través de prácticas sociales (Silva, Agostini & Langoski, 2015; Alzboun *et al.*, 2016). Al conciliar y hacer efectivos estos tres factores dentro de la empresa, se logra la ecoeficiencia (Sousa, Andrade & Camara, 2013).

En el turismo la preocupación acerca del desarrollo sustentable se inició efectivamente a partir de la realización de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Medioambiente y Desarrollo, en 1992 en Rio de Janeiro (Aznar *et al.*, 2016). En ese momento se comenzó a considerar que el rubro hotelero, así como los demás, ejerce un impacto sobre el medioambiente y debe buscar una gestión pautada en el cuidado de los aspectos ambientales (Martinez, 2015; Rosa & Silva, 2017).

Atender a esta exigencia del mercado, incluso legislativa, requiere que la empresa ofrezca productos y servicios ecológicamente correctos para sus consumidores y establezca relaciones justas de trabajo con sus empleados, atendiendo al factor ambiental y social inherentes al desarrollo sustentable (Yuzbasioglu, Topsakal & Çelik, 2014; Borges, Ferraz & Borges, 2015).

Además, en el caso de los hoteles, no se puede perder de vista la importancia de mantener la hospitalidad del lugar a través de un diseño que remita al cuidado del medioambiente (Oliveira *et al.*, 2016). Para esto es necesario que la empresa piense en sus prácticas considerando el ámbito estratégico, organizacional y operativo (Kim, Lee & Fairhurst, 2016) y los relacione con una gestión pautada en la calidad del servicio, siendo necesario tener un liderazgo capaz de comprender el desarrollo sustentable y manejar los recursos disponibles de forma de efectivizarlo dentro de su empresa (Aznar, Sayeras, Galiana & Rocafort, 2016).

Entre las prácticas sustentables usadas en el rubro hotelero se verifica la reducción del uso del agua, reaprovechando el agua de lluvia, disminuyendo su uso en el lavado de sábanas y cambiando las toallas sólo cuando el cliente lo solicita (Malta & Mariani, 2013; Santos & Matschuck, 2015; Oliveira *et al.*, 2016); la práctica de reciclar (Malta & Mariani, 2013; Borges, Ferraz & Borges, 2015; Santos & Matschuck, 2015); el uso de materiales renovables (Dewiyana, Ibrahim & Hajar, 2015) y la disminución del uso de energía a través del control de la iluminación y ventilación y del uso de lámparas fluorescentes (Shieh, Hu & Sheu, 2012; Oliveira *et al.*, 2016).

Se debe verificar si las cadenas de suministro de las empresas hoteleras siguen la misma filosofía de cuidado del medioambiente, a fin de establecer que los productos o servicios comprados por la empresa son ecológicos (Alonso-Almeida, Robin, Pedroche & Astorga, 2016). Además, Malta & Mariani (2013) resaltan que para contemplar los cánones del desarrollo sustentable es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos sociales: acceso para minusválidos, salario justo y equiparación salarial.

Tabla 1: Artículos que conformaron la base teórica del estudio

Objetivo, método y resultados
Yuzbasioglu, Topsakal & Celik (2014): Se evaluó si el turismo sustentable de la Provincia de Antalya influye en las prácticas sustentables de los hoteles. Se usaron indicadores de sustentabilidad de la Agenda 21, se revisó un estudio de caso evaluando las prácticas sustentables de un hotel mediante entrevistas a sus gestores. El hotel desempeña prácticas sustentables y aumentó su rentabilidad mediante la reutilización del agua y la eficiencia energética.
Dewiyana, Ibrahim & Hajar (2015): Identifican las prácticas sustentables presentes en el Hotel Penaga (Indonesia) a través de entrevistas y observación. El hotel mostró tener 76 de los 100 aspectos sustentables analizados, siendo considerado como un hotel sustentable a pesar de su estructura antigua.
Martínez (2015): Propone un modelo de jerarquía de efectos para estudiar tres aspectos relacionados con la lealtad de los clientes debido a las prácticas verdes. Cuestionario a clientes de hoteles de España. La imagen de empresa verde tiene efectos directos positivos sobre la confianza y la lealtad del cliente.
Berezana <i>et al.</i> (2013): Identifican cómo las prácticas sustentables de un hotel de México afectan la satisfacción y el retorno de los huéspedes. Cuestionario a una muestra por conveniencia de clientes del hotel. Las prácticas verdes influyen positivamente sobre los niveles de satisfacción de los huéspedes y las intenciones de regresar.
Chen (2015): Examina cómo las tecnologías, innovaciones y esfuerzos sustentables han afectado las percepciones del consumidor a gestores de hoteles de la costa sur de Estados Unidos. Los hoteles se enfocan en el marketing verde, la tecnología innovadora y los servicios especializados relacionados con el ambiente natural.
Hong <i>et al.</i> (2016): Análisis de las innovaciones de sustentabilidad de hoteles <i>eco-friendly</i> en Taiwan. Cuestionario a gestores de estos hoteles. Los hoteles buscan alinear la innovación difusa con sus prácticas sustentables.
Melissen <i>et al.</i> (2016): Evalúan si los modelos de negocios hoteleros abordan el desarrollo sustentable. Revisión de literatura y entrevistas a 12 gestores de hoteles holandeses. Los modelos mencionados aún no están adaptados a la gestión de la sustentabilidad y sus gestores no están suficientemente preparados para lidiar con ella.
Alzboun <i>et al.</i> (2016): Evalúan el efecto de las prácticas sustentables sobre los gastos en la hotelería de Jordania. Cuestionario a los gerentes. Las prácticas sustentables no reducen los gastos de los hoteles, pero con el tiempo los gastos comienzan a disminuir en algunos aspectos.
Peres Jr. & Rezende (2011): Determinan el nivel de sustentabilidad en hoteles de Monte Verde (Camanducaia-MG). Cuestionario en 74 hoteles. La sustentabilidad es incipiente y los hoteles más nuevos se preocupan más por el tema.
Silva <i>et al.</i> (2015): Analizan cómo fomenta acciones sustentables una red de cooperación hotelera. Estudio de caso único con abordaje interpretativo y datos cualitativos. Los hoteles asociados han desarrollado algunas acciones sustentables y la red ha sido más difusora que planificadora de las acciones.
Rosa & Silva (2017): Mapeo de gestión de la sustentabilidad en hoteles. Revisión de literatura, estudio exploratorio-descriptivo y entrevistas a gestores. La sustentabilidad ambiental es relevante y en los estudios analizados se puede observar que el tema es valorado dentro del alcance organizacional y en el contexto político y económico.
Robin <i>et al.</i> (2016): Miden el consumo, actitud, percepción y preferencia de los clientes de hoteles en base a las prácticas sustentables. Se aplicaron 208 cuestionarios en un hotel de Chile. Se observó que la reputación de los hoteles en cuanto a sustentabilidad es relevante y puede influir en la toma de decisiones del consumidor.
Malta & Mariani (2013): Analizan las prácticas sustentables de los hoteles de Campo Grande, usando un estudio de caso exploratorio, de abordaje cualitativo, con entrevistas a los gerentes de seis hoteles de Campo Grande-MS. La hotelería de la ciudad de Campo Grande se consideró sustentable. Los gestores de los hoteles correlacionaron la sustentabilidad sólo a la dimensión ambiental.
Sousa, Andrade & Camara (2013): Verifican si el hotel Pirámide conduce políticas ecoeficientes. Estudio de caso con investigación descriptiva. El hotel es ambientalmente sustentable y ecoeficiente en su gestión.
Borges, Ferraz & Borges (2015): Evalúan las condiciones de los hoteles en que se desarrolla el turismo sustentable en Barra Grande en Marau (BA). Estudio descriptivo y exploratorio con indicadores basados en el funcionamiento de los hoteles y el comportamiento de los visitantes y empleados. Los resultados revelaron un índice de sustentabilidad hotelera insatisfactorio.
Santos & Matschuck (2015): Presentan los requisitos para una gestión sustentable de los hoteles. Estudio de caso, con entrevistas al responsable de políticas sustentables del hotel J.W. Marriott. El hotel presenta características sustentables que van más allá de los preceptos de <i>Triple Bottom Line</i> .
Aznar <i>et al.</i> (2016) Analizan si las prácticas sustentables aportan resultados económicos positivos y si puede considerarse como estrategia. Estudios de caso múltiples en hoteles de Barcelona. No hay relación clara entre prácticas sustentables y beneficios económicos, pero a largo plazo se disminuyen los costos.
Oliveira <i>et al.</i> (2016): Analizan proyectos de hoteles en Santa Catarina considerando la arquitectura sustentable. Relevamiento bibliográfico, investigación documental y estudio de caso con observación y entrevistas en dos hoteles. Ambos cuentan con acciones y elementos sustentables.

Fuente: Datos de la investigación (2017)

Los estudios relacionados con el desarrollo sustentable realizados en hoteles, abarcan el análisis de las prácticas sustentables realizadas en este sector, si la implementación de estas prácticas es viable económicamente, la visión de los gestores sobre el tema y la percepción de los consumidores en relación a los hoteles que consideran el desarrollo sustentable. En la Tabla 1 se muestran los artículos utilizados como base teórica de este estudio.

Algunos estudios realizados en hoteles de gran porte se enfocaron en aspectos que, aún estando dentro de los preceptos del desarrollo sustentable, no son compatibles con el objetivo de este estudio. De este modo, se tomaron como base para comparar los resultados los artículos que analizaron las prácticas sustentables en los hoteles de pequeño porte y aquellos que analizaron la viabilidad económica de la implementación de estas prácticas.

Así, es importante resaltar el estudio de Berezana *et al.* (2013) donde se investigó de qué manera las prácticas sustentables verificadas en un hotel de la ciudad turística San Miguel de Allende en México impactan en la satisfacción de los huéspedes y en su intención de regresar, analizando el punto de vista de personas de diferentes nacionalidades. Para la recolección de datos los autores aplicaron un cuestionario con una muestra por conveniencia que sumó 329 cuestionarios. Este estudio mostró que las prácticas verdes tienen un resultado positivo sobre la satisfacción y la intención de regresar, especialmente entre los mexicanos y americanos.

En el estudio de Dewiyana, Ibrahim & Hajar (2015) se buscó identificar las prácticas sustentables presentes en el hotel Penaga de Indonesia, el cual tiene una estructura antigua que originalmente no fue construida con el propósito de que sea sustentable. El estudio de caso analizó los siguientes aspectos: eficiencia energética, eficiencia en el consumo de agua, uso de materiales y recursos sustentables, gestión de la calidad e innovación sustentable. Se analizaron 100 aspectos relacionados con la sustentabilidad y el hotel demostró poseer 76 aspectos, de modo que fue considerado sustentable por los autores.

La investigación de Alzboun *et al.* (2016) buscó evaluar el efecto de los gastos en la industria hotelera de Jordania en relación con las prácticas de sustentabilidad adoptadas. Para esto se realizó un relevamiento aplicando un cuestionario a los gerentes de los hoteles situados en las ciudades de Amman, Aqaba, Petra y el área del Mar Muerto, y obteniendo 163 formularios válidos. Se analizaron aspectos relacionados con el agua y la energía, la reducción de residuos, la educación ambiental de los huéspedes y la adopción de la dimensión social del desarrollo sustentable. El resultado mostró que al principio la implementación de prácticas sustentables no reduce los gastos económicos de los hoteles, debido al costo de la implementación de estas prácticas. Pero luego se percibe que los gastos comienzan a disminuir en algunos aspectos, posibilitando la reducción de costos a largo plazo.

La investigación de Robin *et al.* (2016) se enfocó en el perfil de los consumidores de servicios hoteleros verificando sus hábitos de consumo, actitudes, percepciones y preferencias en relación a las

prácticas sustentables, a través de un cuestionario aplicado a 208 consumidores de un hotel de Chile. El resultado mostró que los entrevistados tienen una actitud positiva en relación a la sustentabilidad y un comportamiento ambiental digno, valorando la imagen de la empresa que posee acciones sustentables. De este modo, los autores concluyen que la reputación de los hoteles en cuanto a la sustentabilidad es relevante y puede influir de manera positiva en la toma de decisiones del consumidor.

Entre los aspectos analizados en estas investigaciones se puede verificar que muchas utilizaron el estudio de caso enfocándose en los aspectos cuantitativos y los que recurrieron a los cuestionarios para recolectar los datos se enfocaron en los gerentes o empleados. Los resultados son favorables al desarrollo sustentable, pues la adopción de prácticas sustentables otorga beneficios a las empresas del rubro hotelero tanto en la imagen que dan a sus consumidores como en la reducción de costos a largo plazo.

METODOLOGÍA

La investigación se caracterizó como cualitativa y cuantitativa pues se trata de un estudio de caso en un hotel localizado en la ciudad de Goioerê-PR (Brasil), donde se aplicó un cuestionario a sus clientes. El estudio de caso posibilita tener un conocimiento profundo y detallado de un determinado objeto y de la realidad que lo rodea (Kauart, Manhães & Medeiros, 2010). Para recolectar información sobre el hotel se realizó una entrevista al administrador de la empresa, preguntándosele sobre el número de habitaciones, la media mensual de clientes, el valor del hospedaje, la cantidad de empleados, si realizan prácticas sustentables y cuándo inició sus actividades la empresa.

Se constató que el establecimiento inició sus actividades el 10 de junio de 2007, buscando ofrecer un servicio de hospitalidad a los clientes de la ciudad de Goioerê y la región con precios que varían de R\$ 55 a R\$ 75 (US\$ 16,60 a US\$ 22,65). Actualmente, el hotel posee un gestor y cuatro empleados que realizan las tareas de mantenimiento. El hotel posee 23 apartamentos que pueden hospedar a 38 huéspedes. El administrador dijo que el hotel no posee prácticas ambientales y que la media mensual es de 200 consumidores.

Se realizó un relevamiento a través de la aplicación de un cuestionario a los clientes que frecuentan el hotel. El cuestionario fue aplicado por conveniencia a los clientes que se ofrecieron a responderlo en la recepción del hotel durante los meses de julio y agosto de 2017. Se recolectaron 64 cuestionarios, de los cuales 59 fueron usados para el análisis de los datos, pues los demás fueron respondidos parcialmente. Esta cantidad relativamente pequeña de cuestionarios se debe al hecho de que muchos clientes preferían no responderlo.

El cuestionario tuvo tres partes, la primera abordó aspectos socioeconómicos y el perfil en cuanto al uso de los servicios de hospedaje (cuántos días al mes está desocupado y el principal motivo para usar el servicio). En la segunda parte se buscó conocer la importancia que los clientes atribuyen a las

prácticas ambientales al momento de elegir un servicio hotelero, utilizando una escala de *Likert* de grado de importancia (1-Nada importante, 2-Poco importante, 3-Más o menos importante, 4-Muy importante, 5-Extremadamente importante). Tuvo como base las principales variables abordadas en los artículos del marco teórico (Tabla 2). En la tercera parte se verificó la intención del cliente en relación al precio, preguntándole si preferiría un hotel que realiza acciones ambientales en vez de hospedarse en un hotel que no se preocupa por estos aspectos y cuánto estaría dispuesto a pagar de más por este servicio.

Tabla 2: Variables abordadas en los artículos

Variabes	Estudios
Reducción y correcto destino de los residuos	Berezana <i>et al.</i> (2013); Sousa, Andrade & Câmara (2013); Yuzbasioglu, Topsakal & Çelik (2014); Silva, Agostini & Langoski (2015); Borges, Ferraz & Borges (2015); Melissen <i>et al.</i> (2016).
Reducción y reutilización del agua	Peres Junior & Rezende (2011); Berezana <i>et al.</i> (2013); Yuzbasioglu, Topsakal & Çelik (2014); Dewiyana, Ibrahim & Hajar (2015); Silva, Agostini & Langoski (2015); Sousa, Andrade & Câmara (2013); Melissen <i>et al.</i> (2016); Oliveira <i>et al.</i> (2016).
Eficiencia energética	
Uso de productos ecológicos	Yuzbasioglu, Topsakal & Çelik (2014); Silva, Agostini & Langoski (2015); Kim, Lee & Fairhurst (2017).
Responsabilidad social	Berezana, <i>et al.</i> (2013); Borges, Ferraz & Borges (2015); Malta & Mariani (2013); Yuzbasioglu, Topsakal & Çelik (2014); Santos & Matschuck (2015); Melissen <i>et al.</i> (2016).
Innovación sustentable	Chen (2015); Dewiyana, Ibrahim & Hajar (2015); Horng <i>et al.</i> (2016).
Sistema de gestión ambiental en hoteles	Peres Junior & Rezende (2011); Malta & Mariani (2013); Sousa, Andrade & Câmara (2013).
Confianza en acciones verdes	Martínez (2015); Robin <i>et al.</i> (2016).
Protección ambiental	Kim, Lee & Fairhurst (2017).
Percepción y comportamiento ambiental	Chen (2015), Robin <i>et al.</i> (2016).
Marketing ambiental	Martínez (2015); Robin <i>et al.</i> (2016); Horng <i>et al.</i> (2016).
Educación ambiental	Melissen <i>et al.</i> (2016).
Aspecto cultural	Santos & Matschuck (2015).
Aspecto económico	Santos & Matschuck (2015); Aznar <i>et al.</i> (2016).

Fuente: Datos de la investigación (2017)

Para el análisis de los datos se utilizaron tablas para demostrar el porcentaje de las respuestas de la segunda parte del cuestionario, el cual fue dividido en seis constructos sobre las prácticas sustentables relacionadas con el uso racional del agua, la economía de la energía, el destino de los residuos, la protección ambiental, la estructura física y los alimentos, a fin de poder analizar cuáles de estos factores valoran más los clientes.

Luego se utilizó el Coeficiente Alfa de Cronbach para verificar la consistencia interna de los constructos. Se analizó la existencia de correlación entre estos constructos y la elección del hotel y en la intención de pagar de más por servicios sustentables, utilizando el Test de Correlación Spearman en el software SPSS. Finalmente, se enfocaron los constructos que se mostraron más relevantes para los entrevistados, buscando verificar qué prácticas sustentables son viables para implementar en el hotel donde se realizó el estudio de caso.

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Del total de los huéspedes entrevistados, 53 son del sexo masculino y sólo 6 son de sexo femenino. En cuanto a la edad de los entrevistados, la mayoría (41%) tiene entre 35 y 49 años, el 32% tiene entre 25 y 34 años, el 17% tiene más de 50 años y el 10% restante tiene 24 años o menos. En relación al nivel de escolaridad se verificó que casi la mitad (49%) posee un nivel de educación medio y un 14% sólo posee educación fundamental. El porcentaje acumulado de los que poseen educación técnica, superior y posgrado es de poco más de un tercio (37%).

En relación al ingreso familiar mensual de los entrevistados, la mayoría presenta entre uno y cinco salarios mínimos (67,80%) y el resto tiene un ingreso entre cinco y diez salarios mínimos (27,10%). Sólo 1 señaló que estaba desempleado, 55 (93,20%) dijeron que trabajaban a tiempo integral y 3 (5,10%) dijeron que lo hacían a tiempo parcial.

Al preguntarles con qué frecuencia mensual se hospedan en hoteles, la mayoría respondió que se hospeda más de cinco días durante el mes (56%). En cuanto al motivo para usar el servicio de hospedaje, la gran mayoría (91,50%) indicó que viajaba por trabajo y sólo 5 viajaban por placer.

Seguidamente, se verificó la distribución de las respuestas a las preguntas de la segunda parte del cuestionario, cuyo propósito fue verificar el grado de importancia que los entrevistados atribuyen a las prácticas ambientales. Para esto se analizaron los porcentajes de las respuestas para cada afirmación y la media general (Tabla 3).

A partir de la media general de las respuestas expresadas en porcentajes se percibe que el número de entrevistados que consideró importantes los aspectos ambientales es superior, pues la opción 4 ("muy importante") sumada a la opción 5 ("extremadamente importante") representa un porcentaje medio de 39,1. Mientras que al sumar las opciones 1 y 2 ("nada importante" y "poco importante"), se llega a un porcentaje de 22,5. Analizando cada una de las alternativas, se verifica que los constructos sobre el uso racional del agua, la economía de energía, el destino de los residuos y la protección ambiental presentaron los mejores resultados, destacándose que el hotel capte agua de lluvia con el resultado más favorable.

Tabla 3: Resultados de la importancia de las prácticas ambientales expresados en porcentajes

Constructo	Preguntas	1	2	3	4	5
Prácticas sustentables relacionadas con el uso racional del agua	Al momento de elegir un hotel para hospedarse ¿Cuán importante es que el hotel posea información sobre el proceso de lavado de toallas según la demanda de los huéspedes?	3,4	20,3	37,3	22	16,9
	¿Cuán importante es que el hotel posea controladores de flujo de agua en los grifos y duchas?	0	20,3	40,7	23,7	15,9
	¿Cuán importante es que el hotel reutilice el agua de lluvia para las descargas del inodoro, la limpieza de pisos y los jardines?	1,7	10,2	32,2	42,4	13,6
Prácticas sustentables relacionadas con la economía de energía	¿Cuán importante es que el hotel posea sensores de luz y equipamientos con desconexión automática?	8,5	13,6	32,2	30,5	15,3
	¿Cuán importante es que el hotel posea equipamiento de menor consumo energético como las lámparas LED y los equipamientos con sello PROCEL?	1,7	16,9	33,9	37,3	10,2
	¿Cuán importante es que el hotel posea máxima iluminación y ventilación natural?	1,7	11,9	45,8	23,7	16,9
Prácticas sustentables relacionadas con el destino correcto de los residuos	¿Cuán importante es que el hotel posea un programa de reducción de residuos?	0	11,9	50,8	27,1	10,2
	¿Cuán importante es que el hotel posea recolección selectiva de residuos en todas sus dependencias?	0	18,6	45,8	20,3	15,3
	¿Cuán importante es que el hotel posea un sistema de tratamiento de residuos cloacales?	1,7	6,8	42,4	35,6	13,6
Prácticas sustentables relacionadas con la protección ambiental	¿Cuán importante es que el hotel posea una estructura física que no cause impacto a la calidad del agua y el aire?	1,7	18,6	42,4	22	15,9
	¿Cuán importante es que el hotel desarrolle y promueva acciones de protección ambiental?	1,7	18,6	42,4	25,4	11,9
	¿Cuán importante es que el hotel no utilice materias primas o productos provenientes de plantas y animales silvestres?	11,9	13,6	40,7	22	11,9
Prácticas sustentables relacionadas con la estructura física	¿Cuán importante es que el hotel posea áreas verdes?	0	15,3	42,4	30,5	11,9
	¿Cuán importante es que el hotel posea una estructura física que no modifique el paisaje natural del medioambiente?	8,5	13,6	42,4	22	13,6
	¿Cuán importante es que el hotel posea una estructura física de materiales sustentables como madera certificada o materiales de demolición?	8,5	20,3	53,6	23,7	11,9
Prácticas sustentables relacionadas con los alimentos	¿Cuán importante es que el hotel ofrezca productos alimenticios naturales y orgánicos a los huéspedes?	6,8	33,9	28,8	20,3	10,2
	¿Cuán importante es que el hotel posea un cultivo propio de productos naturales y orgánicos para preparar la comida que sirve a los huéspedes?	5,1	39	18,9	30,5	6,8
	¿Cuán importante es que el hotel esté asociado a proveedores que utilizan productos naturales y orgánicos en sus negocios?	6,8	32,2	33,9	16,9	10,2
Media aproximada de los porcentajes		3,7	18,5	39,2	26,4	12,7

Fuente: Datos de la investigación (2017)

La siguiente etapa del análisis fue verificar la consistencia interna de los constructos, ya que el cuestionario fue elaborado de manera que las prácticas sustentables vinculadas a las variables ambientales pudieran ser divididas en constructos, con 3 afirmaciones cada uno. La Tabla 4 presenta los Coeficientes Alfa de cada uno de los constructos de las prácticas ambientales.

Tabla 4: Test de Consistencia Interna – Coeficiente Alfa de Cronbach

Constructo	Economía de agua	Economía de energía	Destino de residuos	Protección ambiental	Estructura física	Alimentos
Alfa de Cronbach	0,782	0,873	0,799	0,843	0,883	0,935

Fuente: Datos de la investigación (2017)

Los registros del test de consistencia de todas las prácticas presentan coeficientes superiores a 0,8, indicando así que el cuestionario enfocado en los seis constructos posee una consistencia interna adecuada, demostrando confiabilidad para la información generada a partir de éste.

Además de las preguntas socioeconómicas, de las preguntas sobre el perfil de los entrevistados en relación al uso de los servicios hoteleros y de las preguntas que forman los seis constructos, también se preguntó sobre el posicionamiento de los entrevistados en relación al precio, verificando si preferirían un hotel con acciones ambientales en vez de uno que no se preocupa por estos aspectos y cuánto estarían dispuestos a pagar de más por este servicio. En cuanto a la primer pregunta se presentaron las siguientes alternativas: 1) No elegiría este hospedaje independientemente de su precio; 2) Elegiría este hospedaje si tuviera un precio menor que los otros hoteles y posadas; 3) Elegiría este hospedaje si tuviera el mismo precio que los otros hoteles y posadas; 4) Elegiría este hospedaje, aún si tuviera un precio mayor que los otros hoteles y posadas; 5) Elegiría este hospedaje independientemente de su precio.

El resultado demostró que la mayoría (67,80%) lo elegiría si el precio fuera igual al de otros hoteles que no tienen prácticas sustentables y una parte de los entrevistados (18,60%) afirmó que sólo lo elegiría si el precio fuera más bajo. Incluso uno de los entrevistados señaló que no lo elegiría independientemente del precio. De este modo se percibe que serían pocos los que pagarían de más por este servicio (11,90%).

Al verificar cuánto más estarían dispuestos a pagar los entrevistados, muchos afirmaron que no pagarían un precio más alto (45,80%). El 23,70% respondió que pagaría un 5% de más, el 18,60% pagaría un 10% de más y el 11,90% pagaría entre 15% y 25% de más. De este modo, se verifica que son pocos los entrevistados que pagarían de más, por lo tanto no sería prudente aumentar el precio porque se arriesgarían a que caiga la demanda. Además, se realizó un análisis por medio de un test de correlación Spearman, cuyo objetivo fue testear la correlación de las respuestas de las dos preguntas relacionadas con el precio con las respuestas de los constructos sobre las prácticas ambientales (Tabla 5).

Tabla 5: Test de Correlación de Spearman

Variables	Elección	Pago	Agua	Energía	Basura	Protección ambiental	Estructura	Alimentos
Pago	1							
Oportunidad	,127	1						
Agua	,180	,294*	1					
Energía	,170	,170	,701**	1				
Basura	,072	,210	,689**	,812**	1			
Protección ambiental	,187	,202	,647**	,853**	,813**	1		
Estructura	,107	,171	,580**	,816**	,863**	,892**	1	
Alimentos	-,029	,147	,586**	,673**	,646**	,774**	,737**	1

*La correlación es significativa a 0,05%

**La correlación es significativa a 0,01%

Fuente: datos de la investigación (2017)

Es posible observar que las correlaciones entre los seis constructos y la preferencia de hotel demostraron ser débiles. En cuanto a la intención de pagar de más por un hotel que realiza prácticas ambientales, se verifica que sólo el constructo agua tiene correlación significativa. De este modo, se realizó el cálculo de la viabilidad económica al implementar un sistema de recolección de agua de lluvia para reusarla para la limpieza y el lavado de ropa de cama y toallas. Se realizó un relevamiento de los costos de implementación de este sistema en tres empresas: en la empresa A costará R\$24000 (US\$7250,75); en la empresa B costará R\$25200 (US\$7613,29); y en la empresa C costará R\$26600 (US\$8036,25). Así el precio menor fue el de la empresa A.

Para el cálculo de viabilidad económica de la inversión en un sistema de recolección de agua de lluvia para reutilizar, se constató que la vida útil de los equipamientos del sistema es de 20 años. El valor de las entradas utilizado para el cálculo PayBack se relacionó con la economía generada por el uso del agua. Se estima que la reducción en el consumo de agua llegará a 23,52% cuando el sistema tenga su capacidad de almacenamiento completa. Actualmente, la caída de lluvia en la Región de Goioerê es de 128 mm por mes, llegando a ocupar el espacio del reservatorio de agua a nivel medio.

Este modo de calcular el PayBack utilizando como valor de las entradas los valores economizados con las prácticas sustentables, también fue adoptado por Nazário, Cetrulo, Lins & Toledo (2013) al investigar sobre las buenas prácticas de la eficiencia eléctrica en el sector hotelero. Entre las técnicas utilizadas por las empresas para analizar nuevos proyectos de inversión, la técnica de PayBack es utilizada por el 51% de las empresas y el VPL es utilizado por el 41% de las empresas (Junior, 1996).

De acuerdo con la Tabla 6, por medio de un cálculo de PayBack Simple, es posible verificar que el flujo de caja pasará a ser positivo a partir del 118º mes. Para el cálculo se utilizó una tasa de corrección sobre los valores de las entradas, esta tasa fue extraída del reajuste histórico efectuado por la Compañía de Saneamiento de Paraná en 2017. En este período el valor de la tarifa tuvo un reajuste acumulado de 123,96% a.p. a una tasa equivalente de 6,95% a.a., conforme lo indicado por el Jornal Gazeta do Povo (2017).

Tabla 6: Cálculo PayBack Simple

Meses	FC	Saldo
0	-R\$ 24.000,00	-R\$ 24.000,00
1	R\$ 152,94	-R\$ 23.847,06
12	R\$ 152,94	-R\$ 22.164,71
24	R\$ 163,57	-R\$ 20.201,86
36	R\$ 174,94	-R\$ 18.102,59
48	R\$ 187,10	-R\$ 15.857,43
60	R\$ 200,10	-R\$ 13.456,22
72	R\$ 214,01	-R\$ 10.888,13
84	R\$ 228,88	-R\$ 8.141,56
96	R\$ 244,79	-R\$ 5.204,10
108	R\$ 261,80	-R\$ 2.062,49
116	R\$ 280,00	R\$ 177,48

Fuente: Datos de la investigación (2017)

Para el cálculo de Valor Presente Líquido se utilizó la tasa Selic de 8,25% a. a. a una tasa equivalente de 0,66 a.m., como tasa de descuento de los valores de las entradas futuras. Se constató que el VPL de la inversión es positivo con un valor de R\$ 7.434,51 (US\$2246,07), durante el tiempo de vida útil del sistema. Así, se sugiere que la inversión sea aceptada teniendo en cuenta cubrir el valor de la inversión inicial en más del 130%.

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

El público consumidor de los servicios de hospedaje del hotel foco de este estudio está formado principalmente por personas de sexo masculino con más de 25 años que ganan entre uno y cinco salarios mínimos, y la mayoría posee hasta educación media. La mayoría de los entrevistados trabaja a tiempo completo y usa los servicios de los hoteles durante viajes de trabajo. Así, se puede indicar que las personas con este perfil fueron el público objetivo de esta empresa.

Además, los resultados indican que los entrevistados acostumbran hospedarse con frecuencia en hoteles, pues cerca de la mitad de ellos utiliza servicios hoteleros más de 5 días al mes. Este aspecto, unido al hecho de que la mayoría se hospeda por trabajo, muestra que los entrevistados están habituados a usar este servicio durante los días hábiles de la semana, buscando un lugar adecuado para descansar. Así, este público tiene un perfil diferente de quienes frecuentan hoteles en áreas turísticas. Según Borges, Ferraz & Borges (2015) se busca mayor confort y empleados calificados para la atención.

Acercas de los constructos se puede verificar que los más valorados, a partir del análisis de los porcentajes, son los que presentan prácticas volcadas al uso racional del agua, la economía de energía, el destino de los residuos y la protección ambiental. En este último constructo lo que más se valora es que la estructura del hotel no perjudique la calidad del agua y del aire en la región donde está localizado. Este resultado muestra semejanza con lo verificado en el estudio de Berezana *et al.* (2013), donde los autores explican que las prácticas verdes son vistas de forma positiva por los huéspedes, que en dicho estudio son de diferentes nacionalidades.

El constructo relacionado con los alimentos naturales y orgánicos mostró ser el menos importante según los consumidores entrevistados, lo que se enfrenta a lo expresado por Martinelli (2016 citado por Calixto, 2016) en relación a la tendencia de la oferta de productos más saludables en respuesta a una demanda del mercado consumidor. Mostrando que esta tendencia se restringe a algunos nichos de mercado y no a todos los usuarios de servicios hoteleros.

De este modo, se percibe que las prácticas valoradas son semejantes a las verificadas por Malta & Mariani (2013), quienes establecen que los hoteles de Campo Grande-MS realizan diversas formas de reutilización y reciclaje de los residuos, usan productos ecológicos y lavan las toallas y la ropa de cama sólo cuando lo solicita el huésped, factores que no representan un gasto adicional significativo.

Asimismo, el uso de lámparas económicas, relevante en este estudio, fue uno de los aspectos sustentables relacionados con la dimensión ambiental más frecuente en los hoteles que participaron del estudio de Borges, Ferraz & Borges (2015). Factor que se justifica debido a su aporte de ganancias para las empresas.

No obstante, al pensar en la viabilidad económica de implementar prácticas ambientales es indispensable verificar si estas prácticas influyen en la elección del hotel por parte del consumidor y si éste estaría dispuesto a pagar más para utilizar los servicios hoteleros de la empresa. Esto puede ser analizado a través de las correlaciones entre los seis constructos y la preferencia de hotel e intención de pagar más por un hotel que realiza prácticas ambientales. Se percibió que en relación a la elección la correlación fue débil en todos los constructos. En cuanto a pagar más, sólo el constructo agua tuvo correlación significativa.

Así, considerando esta correlación como significativa y el hecho de que la afirmación sobre captación de agua de lluvia presentó el mayor porcentaje entre los que consideran esta práctica como importante, se observa así como en el estudio de Oliveira *et al.* (2016) que el cuidado del agua es el aspecto más valorado por el mercado consumidor. De esta forma, se justifica el cálculo de viabilidad de implementación de un sistema de captación de agua de lluvia por las técnicas de PayBack y VPL.

Considerando que la mayoría de los entrevistados no pagaría más caro por un hotel sustentable, se indica que el hotel implemente prácticas sustentables que tengan bajo costo cuya inversión retorne a corto plazo sin aumentar los valores de las estadías en el mismo. Además, se proponen prácticas que estén relacionadas con los constructos considerados como más importantes por los entrevistados, es decir una recolección selectiva de residuos (colocando carteles en las habitaciones para utilizar los basureros existentes y no gastar en otros nuevos). Se aconseja asociarse con alguna cooperativa de reciclaje que pase a recoger los residuos reciclables.

Otra práctica que puede ser implementada se relaciona con el gasto de energía eléctrica, que puede ser disminuido a través del uso de lámparas LED que son más económicas y duran más. Este cambio se puede realizar gradualmente a medida que se van quemando las lámparas existentes que a su vez deberán ser recicladas. Así, la empresa percibirá una reducción en los gastos del agua y la energía, disminuyendo los costos fijos de la empresa, como se verificó en estudios anteriores (Yuzbasioglu, Topsakal & Çelik, 2014; Aznar *et al.*, 2016; Robin *et al.*, 2016). Finalmente, se indica que la empresa desarrolle una campaña mercadológica enfocada en acciones ambientales difundidas en las redes sociales. Así, la información sobre la implementación de prácticas sustentables en el hotel se difundirá llegando a nuevos clientes potenciales.

CONSIDERACIONES FINALES

Los clientes que participaron de la investigación demostraron que valoran las acciones ambientales, especialmente las que están relacionadas con el uso racional del agua, la economía de energía y el destino de los residuos. Pero la mayor parte de los entrevistados sólo demostró interés en hospedarse en un hotel con estas características si el precio es igual o inferior al de la competencia, que presenta un servicio de hospedaje semejante sin prácticas ambientales.

De este modo, se constató por medio del análisis de la viabilidad económica de las técnicas PayBack y VPL que es viable hacer inversiones para que el hotel enfocado en este estudio se adecúe a la práctica sustentable de captar y usar agua de lluvia, pues esto acarrearía una reducción de costos a largo plazo y grandes beneficios al medioambiente. Se destaca que esta investigación se enfocó en el perfil de un hotel de pequeño porte situado en una ciudad pequeña y sin turismo, de modo que los resultados no deben ser generalizados a otros tipos de hoteles que atiendan diferentes nichos de clientes.

Este estudio permitió elaborar un cuestionario sobre la importancia de las prácticas ambientales sustentables y la disposición para elegir y pagar más para disfrutar de los servicios ambientalmente conscientes volcados a los consumidores de servicios hoteleros. De este modo, se puede contribuir al ámbito científico pues se verificó que aún son pocos los estudios que se enfocan en la viabilidad económica de implementar prácticas ambientales sustentables en hoteles de pequeño porte, a partir de la importancia atribuida por el consumidor. Así, este estudio contribuye a subsanar este vacío.

Con los resultados presentados en este estudio se espera contribuir con la empresa que participó del estudio de caso y con los demás hoteles de pequeño porte que tienen un perfil de consumidores parecido al de los entrevistados de esta investigación. Para estudios futuros se indica la necesidad de enfocar los aspectos económicos que involucran la implementación de prácticas sustentables en los hoteles.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alonso-Almeida, M. M.; Robin, C. F.; Pedroche, M. S. C. & Astorga, P. S.** (2016) "Revisiting green practices in the hotel industry: A comparison between mature and emerging destinations". *Journal of Cleaner Production* 140: 1415–1428. Disponível em <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2016.10.010>. Acesso em: 22/05/2017
- Alzboun, N.; Khawaldah, H.; Backman, K. & Moore, D. W.** (2016) "The effect of sustainability practices on financial leakage in the hotel industry in Jordan". *Journal of Hospitality and Tourism Management* 27: 18–26. Disponível em <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2016.03.001>. Acesso em: 22/05/2017
- Aznar, J. P.; Sayeras, J. M.; Galiana, J. & Rocafort, A.** (2016) "Sustainability commitment, new competitors' presence, and hotel performance." *Sustainability* 8: 755-768. Disponível em <https://doi.org/10.3390/su8080755>. Acesso em: 22/05/2017
- Berezana, O.; Raab, C.; Yoo, M. & Love, C.** (2013) "Sustainable hotel practices and nationality: The impact on guest satisfaction and guest intention to return". *International Journal of Hospitality Management* 34: 227-233. Disponível em <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2013.03.010>. Acesso em: 22/05/2017
- Borges, C. H. L.; Ferraz, I. M. F. & Borges, A. V. B.** (2015) "Turismo sustentável e meios de hospedagem: uma avaliação da sustentabilidade hoteleira em Barra Grande, Maracá (BA)". *Revista Turismo* 17(3): 1983–7151. Disponível em <https://doi.org/10.14210/rtva.v17n3.p601-629>. Acesso em: 22/05/2017
- Calixto, F.** (2016) "Visão contemporânea como necessidade imediata no mercado hoteleiro" *Hôtelier News*. Disponível em <http://www.hoteliernews.com.br/noticias/i-conotel-i-visao-contemporanea-como-necessidade-imediata-no-mercado-hoteleiro-70659>. Acesso em: 22/05/2017
- Carvalho, A. O.; Cirani, C. B. S.; Ribeiro, I. & Cintra, R. F.** (2015) "Viabilidade econômica e sustentabilidade, relações antagônicas ou complementares?" *Revista Competitividade e Sustentabilidade* 2 (1): 63-75. Disponível em <http://e-revista.unioeste.br/index.php/comsus/article/view/12973/9549>. Acesso em: 23/05/2017
- Chen, R. J. C.** (2015) "From sustainability to customer loyalty: A case of full service hotels' guests". *Journal of Retailing and Consumer Services* 22: 261–265. Disponível em <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2014.08.007>. Acesso em: 22/05/2017
- Dewiyana, E.; Ibrahim, N. & Hajar, N. H.** (2016) "The green aspects of adaptive reuse of Hotel Penaga". *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 222: 631 – 643. Disponível em <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.220>. Acesso em: 22/05/2017
- Hoffmann, V. E.; Pires, D. V.; Reyes Junior, E. & Melo M. S. R.** (2015) "Estratégia empresarial em períodos de crise. Um estudo del sector hotelero de la región metropolitana de Belo Horizonte – Brasil." *Estudios y Perspectivas en Turismo* 24(3): 663-682. Disponível em <http://www.estudiosenturismo.com.ar/PDF/V24/N03/v24n3a13.pdf>. Acesso em: 22/05/2017

- Horng, J. S.; Liu, C. H.; Chou, S. F. & Tsai, C. Y.** (2016) "From Innovation to sustainability: Sustainability innovations of eco-friendly hotel in Taiwan." *International Journal of Hospitality Management* 63: 44–52. Disponível em <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0278431917301858>. Acesso em: 22/05/2017
- Jornal Gazeta do Povo** (2017) "Richa recompõe (com sobra) o congelamento da tarifa de água feito por Requião." Disponível em: <http://www.gazetadopovo.com.br/politica/parana/vtjza4iug10q5i8l9p>. Acesso em: 21/10/2017
- Junior, W. E.** (1996) "Custo e estrutura do capital: O comportamento das empresas brasileiras." *Revista de Administração de Empresas* 36(4). Disponível em: <http://www.fgv.br/rae/artigos/revista-rae-vol-36-num-4-ano-1996-nid-45440/>. Acesso em: 21/10/2017
- Kauark, F.; Manhães, F. C. & Medeiros C. H.** (2010) "Metodologia da pesquisa: guia prático". Via Litterarum, Itabuna
- Kim, S.; Lee, K. & Fairhurst, A.** (2017) "The review of "green" research in hospitality." *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 29(1): 226–247. Disponível em <https://doi.org/10.1108/IJCHM-11-2014-0562>. Acesso em: 22/05/2017
- Malta, C. M. & Mariani, M. A. P.** (2013) "Estudo de caso da sustentabilidade aplicada na gestão dos hotéis de Campo Grande, MS". *Revista Turismo Visão E Ação – Eletrônica* 15(2): 112–129. Disponível em <https://www6.univali.br/seer/index.php/rtva/article/view/3567/6474>. Acesso em: 22/05/2017
- Martínez, P.** (2015) "Customer loyalty: exploring its antecedents from a green marketing perspective." *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 27(5): 896–917. Disponível em <https://doi.org/10.1108/IJCHM-03-2014-0115>. Acesso em: 22/05/2017
- Melissen, F.; Cavagnaro, E.; Damen, M. & Düweke, A.** (2016) "Is the hotel industry prepared to face the challenge of sustainable development?" *Journal of Vacation Marketing* 22(3): 227–238. Disponível em <https://doi.org/10.1177/1356766715618997>. Acesso em: 22/05/2017
- Nazário, S. L. S.; Cetrulo, T. B.; Lins, J. J. L. & Toledo, C. M. Da S.** (2013) "Boas práticas da eficiência energética no setor hoteleiro: Estudo de caso em Rondônia." IX Congresso Nacional de Excelência em Gestão. Disponível em: <http://www.inovarse.org/node/887>. Acesso em: 21/10/2017
- Oliveira, J. P.; Tricárico, L. T.; Varella, B. G. & Velasquez, G. G.** (2016) "Arquitetura hoteleira sob a ótica da sustentabilidade e da hospitalidade do espaço: um estudo sobre a aplicação dos conceitos de sustentabilidade e hospitalidade do espaço em projetos de hotéis." *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo* 10: 89–209
- Peres Junior, M. & Rezende, D.** (2011) "Gestão da sustentabilidade no segmento hoteleiro: estudo dos meios de hospedagem de Monte Verde, MG." *Caderno Virtual de Turismo* 11(2). Disponível em <http://www.ivt.coppe.ufrj.br/caderno/index.php/caderno/article/view/659>. Acesso em: 22/05/2017
- Robin, C. F.; Valencia, J. C.; Muñoz, G. J.; Astorga, P. S. & Martínez, D. Y.** (2016) "Attitude and behavior on hotel choice in function of the perception of sustainable practices". *Tourism & Management Studies* 12(1): 60–66. Disponível em <https://doi.org/10.18089/tms.2016.12106>. Acesso em: 22/05/2017
- Rosa, F. S. & Silva, L. C.** (2017) "Sustentabilidade ambiental nos hotéis, contribuição teórica e metodológica" *Revista Brasileira de Pesquisa Em Turismo* 11(1): 39–60

- Santos, R. A. & Matschuck, T. C.** (2015) “A sustentabilidade e a cadeia produtiva hoteleira: um estudo de caso no jw Marriott.” *Revista Turismo Visão E Ação* 17(2): 444–474. Disponível em <http://dx.doi.org/10.14210/rtva.v17n2.p444-474>. Acesso em: 22/05/2017
- Scheller, F.** (2017) “Durante crise do setor hoteleiro, Accor mira interior”. O Estado de S.Paulo. Disponível em <http://economia.estadao.com.br/noticias/geral,durante-crise-do-setor-hoteleiro-accor-mira-interior,70001721112>. Acesso em: 05/06/2017
- Shieh, H. S.; Hu, J. L. & Sheu, H. J.** (2012) “Going green: Developing a conceptual framework for the green hotel rating system.” *Actual Problems of Economics* 134(8): 521–530. Disponível em https://www.researchgate.net/publication/288359296_Going_green_Developing_a_conceptual_framework_for_the_green_hotel_rating_system. Acesso em: 22/05/2017
- Silva, P. M.; Agostini, M. R. & Langoski, L. M.** (2015) “Redes de cooperação e sustentabilidade: estudo de caso de uma rede hoteleira.” *Revista de Administração da UFSM* 8 (9). Disponível em <https://doi.org/10.5902/1983465916539>. Acesso em: 22/05/2017
- Sousa, V. P. C.; Andrade, J. M. R. & Câmara, R. P. B.** (2013) “Mensuração da sustentabilidade ambiental com vistas a ecoeficiência: um estudo de caso no Hotel Pirâmide em Natal/RN”. *Enfoque: Reflexão Contábil* 32(2): 67–82. Disponível em <https://doi.org/10.4025/enfoque.v32i2.17647>. Acesso em: 22/05/2017
- Souza, J. W. M.; Shiki, S. F. N. & Pereira, P. A. R.** (2015) “Desarrollo sustentable un índice para el Circuito Turístico Trilha dos Inconfidentes – Minas Gerais, Brasil”. *Estudios y Perspectivas en Turismo* 24(3): 547-569. Disponível em <http://www.estudiosenturismo.com.ar/PDF/V24/N03/v24n3a13.pdf>. Acesso em: 22/05/2017
- Yüzbaşıoğlu, N.; Topsakal, Y. & Çelik, P.** (2014) “Roles of tourism enterprises on destination sustainability: Case of Antalya”, *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 150: 968-976. Disponível em <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.09.109>. Acesso em: 22/05/2017

Recibido el 20 de noviembre de 2017

Reenviado el 20 de mayo de 2018

Aceptado el 24 de mayo de 2018

Arbitrado anónimamente

Traducido del portugués