



Universidad Autónoma del Estado de México

Facultad de Turismo y Gastronomía

Centro de Investigación y Estudios Turísticos



***“FORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO COMO GENERADOR DE
COMPETENCIAS AMBIENTALES EN LA EMPRESA HOTELERA”***

Tesis

Que para obtener el grado de
Maestra en Estudios Turísticos

Presenta:

L. EN T. SONIA ROSALINDA CONTRERAS MONROY

Dirigida por:

DRA. EN E. T. LAURA PEÑALOZA SUÁREZ

DRA. EN C. A. ELVA ESTHER VARGAS MARTÍNEZ

DRA. EN C. E. A. MARÍA DEL ROCÍO GÓMEZ DÍAZ

Toluca de Lerdo, Estado de México; noviembre, 2018

RESUMEN

Bajo una metodología cuantitativa de corte transversal mediante la prueba de correlación de Pearson la presente tesis analiza a través de un caso de estudio de una empresa hotelera ubicada en Cancún, Quintana Roo México, el desarrollo de competencias en el talento humano que le permitan cuidar el medio ambiente desde su lugar de trabajo. A partir de una encuesta dirigida a 319 empleados, se delimitan comportamientos ligados a la protección del medio ambiente influenciados por la formación ambiental que la empresa les imparte a través del desarrollo de tres competencias principales: el aprendizaje ambiental, la iniciativa ambiental y la responsabilidad ambiental.

Los hallazgos revelan una asociación positiva y significativa entre las dimensiones, destacando la asociación entre la competencia de responsabilidad ambiental con la iniciativa ambiental, sin embargo, los resultados muestran una baja participación de los trabajadores hacia la aportación de ideas. Se concluye con la aportación de un Modelo de Competencias Ambientales el cual evalúa en el talento humano aquellos conocimientos, habilidades y actitudes relacionados al cuidado ambiental permitiendo a la empresa gestionar la formación de su personal para el logro de sus objetivos ambientales.

Palabras clave: Talento humano, cuidado ambiental, competencias ambientales, empresa hotelera

ABSTRACT

Using a quantitative cross-sectional methodology under the Pearson correlation test, this thesis analyzes, through a case study of a hotel company located in Cancún, Quintana Roo, Mexico, the development of skills in human talent that will allow it to take care of environment from your workplace. Based on a survey addressed to 319 employees, behaviors linked to the protection of the environment are influenced by the environmental training that the company provides them through the development of three main competences: environmental learning, environmental initiative and environmental responsibility.

The findings reveal a positive and significant association between the dimensions, highlighting the association between the competence of environmental responsibility with the environmental initiative, however, the results show a low participation of workers towards the contribution of ideas. It concludes with the contribution of a Model of Environmental Competences which allows evaluating in human talent those knowledge, skills and attitudes related to environmental care allowing the company to manage the training of its personnel to achieve their environmental objectives.

Keywords: Human talent, environmental care, environmental competences, hotel company

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	8
CAPÍTULO I EL TALENTO HUMANO Y EL CUIDADO AMBIENTAL EN LA INDUSTRIA HOTELERA.....	17
<i>Artículo aceptado en la Revista Turismo y Sociedad de la Universidad del Externado de Colombia para su publicación en la edición XXIII correspondiente al periodo julio-diciembre 2018. ISSN: 0120-7555; e-ISSN: 2346-206X</i>	
Introducción.....	23
La gestión y talento	24
Metodología.....	26
El talento humano de la empresa hotelera: hacia un estado del conocimiento.....	29
Importancia de la gestión del talento en la empresa de servicios.....	29
Formación del talento humano	31
Cuidado ambiental en la industria hotelera por medio del talento humano	33
Reflexiones finales.....	36
Referencias.....	38
CAPÍTULO II FUNDAMENTOS TEÓRICOS	43
2.1 Introducción.....	44
2.2 El talento humano.....	45
2.3 Competencias laborales.....	47
2.4 El cuidado ambiental en la empresa hotelera y sus perspectivas de estudio.....	49
2.5 De la gestión del talento humano por competencias a las competencias ambientales.....	53
2.5.1 Capacidad de aprendizaje.....	55
2.5.2 Compromiso.....	56
2.5.3 Trabajo en equipo.....	56
2.5.4 Iniciativa.....	57
2.5.5 Responsabilidad social.....	57

**CAPÍTULO III EL TURISMO Y EL CUIDADO AMBIENTAL EN CANCÚN
QUINTANA ROO.....59**

3.1 Cancún, Quintana Roo.....	59
3.2 La hotelería y el cuidado ambiental ¿Un acuerdo o un conflicto?.....	63
3.3 Caso de estudio: Hotel Moon Palace Golf & Spa Resorts.....	65
3.4 Compromiso con la sustentabilidad.....	66

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA71

4.1 Proceso de construcción.....	71
4.2 Diseño metodológico.....	72
4.2.1 Problema de investigación.....	72
4.2.2 Pregunta de investigación.....	73
4.2.3 Objetivo general.....	73
4.2.4 Objetivos específicos.....	73
4.2.5 Hipótesis.....	73
4.2.6 Tipo y diseño de la investigación.....	73
4.2.7 Población y muestra.....	75
4.2.8 Variables.....	76
4.2.9 Definición conceptual de las variables.....	76
4.2.10 Variables, dimensión y concepto.....	77
4.3 Instrumento.....	77
4.3.1 Fiabilidad del instrumento.....	79
4.4 Análisis Factorial Exploratorio.....	80

**CAPÍTULO V: COMPETENCIAS AMBIENTALES DEL TALENTO HUMANO,
UN ESTUDIO DE LA EMPRESA HOTELERA.....85**

Artículo enviado a la Revista Estudios y Perspectivas en Turismo ISSN: 0327-5841 ISSN electrónico: 1851-1732 Estatus: enviado

Introducción.....	90
Revisión de la literatura.....	91
Gestión por competencias.....	93

Propuesta de modelo de competencias ambientales.....	97
Metodología.....	99
Muestra y aplicación de instrumento.....	100
Instrumento.....	101
Resultados.....	102
Conclusiones.....	105
Referencias.....	108
CONCLUSIONES.....	112
REFERENCIAS.....	117
ANEXOS.....	132

ÍNDICE DE TABLAS

Talento humano y competencias ambientales para la industria hotelera

Tabla 1. Modelos de gestión en las organizaciones.....	23
Tabla 2. Revistas consultadas para el estudio del talento humano.....	27

El talento humano y su aporte a la empresa turística

Tabla 1. Perspectivas de estudio individuo-medio ambiente... ..	50
Tabla 2. Perfil de Competencias Ambientales.....	54

Cancún, Quintana Roo

Tabla 1. Certificaciones ambientales internacionales y nacionales.....	64
--	----

Aspectos metodológicos

Tabla 1. Ficha técnica del muestreo.....	75
Tabla 2. Definición conceptual de las variables.....	76
Tabla 3. Variables, dimensiones y concepto.....	77
Tabla 4. Operacionalización de dimensiones.....	78
Tabla 5. Estadísticos de los elementos.....	79
Tabla 6. Prueba de KMO y Bartlett.....	81
Tabla 7. Varianza total explicada.....	82
Tabla 8. Matriz de componente rotado.....	83
Tabla 9. Alfa de Cronbach.....	83

Competencias ambientales del talento humano, un estudio de la empresa hotelera

Tabla 1. Perfil de Competencias Ambientales.....	95
Tabla 2. Competencias ambientales.....	96
Tabla 3. Estadísticos descriptivos de las dimensiones.....	102
Tabla 4. Correlación de dimensiones.....	105

ÍNDICE DE FIGURAS

Talento humano y competencias ambientales para la industria hotelera

Figura 1. Revistas incluidas en el estudio.....28

El talento humano y su aporte a la empresa turística

Figura 1. Elementos de una competencia.....48

Cancún, Quintana Roo

Figura 1. Ubicación geográfica de Cancún, Quintana Roo.....60

Figura 2. Complejo hotelero Moon Palace Resorts.....66

Figura 3. Política de sustentabilidad ambiental y social de Grupo Palace.....67

Figuras 4. Separación de desechos.....69

Figuras 5. Código de color para la correcta separación de orgánicos e inorgánicos....70

Aspectos metodológicos

Figura 1. Variables.....76

Figura 2. Gráfico de sedimentación.....81

Competencias ambientales del talento humano, un estudio de la empresa hotelera

Figura 1. Modelo de competencia ambiental.....99

Figura 2. Gráfico de medias generales de los elementos evaluados.....103

Figura 3. Ciclo del Modelo de Competencias Ambientales.....106

INTRODUCCIÓN

La expansión y diversificación que ha tenido el turismo durante las últimas décadas le ha permitido contribuir en gran medida al desarrollo económico de países y regiones de todo el mundo, sin embargo, a partir de la década de 1980 debido al debate sobre los problemas de degradación ambiental, el turismo comenzó a ser cuestionado por los impactos negativos que puede causar en los destinos (Tarlombani, 2009). Esta crisis ambiental que actualmente enfrentan los polos turísticos ha generado la necesidad de formar en los individuos inmersos en el sector, aquellos conocimientos, habilidades y actitudes relacionados al cuidado ambiental que les permitan desarrollar comportamientos ambientalmente responsables desde su contexto laboral.

En el ámbito de las empresas turísticas, la gestión y formación del talento humano debe encaminarse hacia el desarrollo de competencias ambientales de tal forma que, como mencionan Simaro y Tenelli (2012), [...] se profesionalice la gestión [del talento] para lograr la sustentabilidad acorde a las dinámicas que emergen en los mercados. Es un hecho que las empresas con objetivos de permanencia en el mercado a largo plazo dan prioridad a las personas que en ellas laboran dado que representan la fuente de la mejora continua, son implementadores de los nuevos procesos y, por consiguiente, gestores de cambio; por lo que resultaría impensable especular en cuidado ambiental sin preocuparse en el talento humano que ejecute las acciones y procesos necesarios para su consecución, o lograr que estos nuevos procesos se posicionen como una cultura dentro de la organización.

Desafortunadamente, la escasa gestión ambiental y la falta de conciencia ambiental en los trabajadores del sector turístico ha propiciado un deterioro importante de los recursos naturales en nuestro país, situación que se deriva por el intento que realizan las empresas de atender a la amplia demanda que se desplaza a los diferentes destinos turísticos, utilizando los recursos que tienen a su alcance y expulsando gran cantidad de contaminantes y residuos que ocasionan graves problemas ambientales e impactan negativamente en el desarrollo turístico. La mayor preocupación por el avance de dicha problemática es la afectación al patrimonio natural local y la falta de protección a las áreas naturales donde se desarrolla dicha actividad.

Antecedentes

La gestión de personal se está convirtiendo en una disciplina relevante de la administración, por consiguiente, ha ido en aumento el número de investigaciones que han tomado al talento humano como objeto de estudio con la finalidad de reapuntalar la dirección por la que las empresas coordinan a sus clientes internos. La razón de ser de estos estudios es brindar un panorama de cómo identificar, medir y gestionar el talento humano con el objetivo de mejorar el desarrollo de sus empresas y de esta forma, resaltar la importancia que merece el activo principal de generación de valor de la organización. En este contexto, Mejía, Jaramillo y Bravo (2006) mencionan que el reto de fortalecer el conocimiento a través de la gestión del talento humano en todas las organizaciones no es una opción, sino una absoluta necesidad y una responsabilidad de gobiernos e instituciones, que debe ir en armonía con los propios procesos de crecimiento y desarrollo de cada país. Esta gestión se encuentra dentro de los pilares del talento humano el cual está conformado por los conocimientos, habilidades, valores y actitudes de las personas, aplicados a la gestión empresarial (Rivero, Vega & Balagué, 2003; Mejía & Jaramillo, 2006; Mora, 2008).

La medición del desempeño del talento humano llega a su punto clave cuando se aplica a los servicios debido a que la actividad turística denota un alto contenido de recursos intangibles donde se debe enfatizar la importancia del personal, ya que ellos forman parte integral del producto. En este sentido, el talento humano constituye un concepto de interés para su medición y gestión que no solo es importante en materia de competitividad empresarial, también en el aspecto sustentable cobran relevancia al ser precisamente el talento humano el que se encarga de implementar políticas sustentables en la empresa, así como llevarlas a cabo. Para lograr este fin, es necesario generar cambios culturales y de estilos de vida entre los actores de la organización mediante políticas de control y uso eficiente de los recursos, ya que la transferencia de los valores ambientales así como las exigencias legislativas hacia el interior de la organización tienen mucho que decir, puesto que inciden en todo el sistema, en específico en el comportamiento de los trabajadores (Olivares & Vargas, 2014).

Las empresas hoteleras, como principales demandantes de los recursos naturales, juegan un rol importante en la difícil tarea de preservar el recurso natural, partiendo del concepto de la

sustentabilidad e integrando un sistema de gestión ambiental en sus procesos y procedimientos, permitiendo así la generación de procesos innovadores dentro de la empresa de servicios hoteleros (Olivares & Vargas, 2014). En este sentido, cuando la empresa hotelera fortalece la formación del personal mediante capacitaciones y certificaciones ambientales les facilitan el desarrollo de sus actitudes, habilidades y conocimientos permitiéndoles el mejor desempeño en sus funciones laborales bajo normas y procesos de cuidado ambiental.

Es importante que las empresas turísticas comprendan la importancia de su actuación en el contexto ambiental en donde desarrollan su actividad, pues aún a pesar de los esfuerzos por disminuir su impacto, sigue teniendo presencia el deterioro de los recursos naturales en los diferentes destinos turísticos, estudios como el de Vargas (2011) denotan que la gestión ambiental en el México apenas comienza, ya que a través de su investigación logro comprobar que la regulación de la gestión ambiental del sector hotelero tiene niveles positivos muy bajos haciendo necesario que los esfuerzos públicos y privados apoyen su construcción desde las políticas internas, certificaciones ambientales, así como la correcta gestión y capacitación del talento humano involucrado en la actividad turística.

Planteamiento del problema

La expansión y diversificación del turismo durante las últimas décadas le confirió una importancia cada vez mayor porque contribuyen al desarrollo económico de países y regiones de todo el mundo. Sin embargo, a partir de la década de 1980 debido al debate sobre los problemas de degradación ambiental, el turismo comenzó a ser cuestionado por los impactos negativos que puede causar en los destinos (Tarlombani, 2009).

Dicha situación se deriva por el intento que realizan las empresas turísticas de atender a la amplia demanda que se desplaza a los diferentes destinos turísticos, las cuales utilizan los recursos naturales que tienen a su alcance expulsando gran cantidad de contaminantes y residuos, lo cual ocasiona graves problemas ambientales que pueden llegar a impactar en el desarrollo de la actividad. La mayor preocupación por el avance de dicha problemática es la afectación al bienestar de la población local y la protección de las áreas naturales donde se desarrolla la actividad turística.

Para ejemplificar este planteamiento, podemos tomar a Cancún, Quintana Roo que es un Centro Integralmente Planeado surgido desde los años setenta el cual desde entonces se ha posicionado como el principal destino turístico ya que capta el 46% de las divisas que obtiene México por concepto de turismo (IMPLAN, 2014). Ganar este reconocimiento le hizo perder gran parte de sus recursos naturales en gran parte provocado por la poca gestión ambiental, la falta de cultura ambiental de los turistas y la insuficiente formación de los empleados del sector hacia prácticas ambientales.

En los últimos años, Cancún ha sufrido un marcado deterioro ambiental debido al uso indiscriminado de los recursos naturales, la flora y fauna de la región no son la excepción, una cantidad de especies representativas de la región se encuentran amenazadas, de igual manera están en condiciones de riesgo los cuerpos de agua, como lagunas, cenotes y el propio manto freático, por descarga de aguas negras directas al subsuelo y filtraciones. El crecimiento de los complejos hoteleros ha provocado contaminación de playas por mal manejo de residuos, sobresaturación del suelo, erosión de playas y el deterioro de los sistemas arrecifales. La trascendencia de los problemas ecológicos y la importancia del desarrollo acelerado obliga a tomar medidas y acciones para contribuir a alcanzar un medio ambiente sano y la preservación de los ecosistemas, en el cual las empresas turísticas, en especial las hoteleras, deben asumir la responsabilidad social y generar estrategias y acciones de desarrollo sustentable que generen espacios laborales congruentes a las necesidades del contexto en el que se desenvuelven. En el caso específico de la empresa hotelera, las primeras evaluaciones estaban dirigidas únicamente a la categorización de instalaciones y servicios mediante la obtención estrellas y diamantes, hoy en día, se han ido incorporando nuevos requerimientos como las certificaciones ambientales que le brindan al cliente un referente sobre el desempeño ambiental de la empresa el cual incide también en su decisión final.

En consecuencia, la industria hotelera debe formar a su personal y fortalecer el desarrollo de su talento para que éste pueda ser capaz de generar comportamientos de cuidado del medio ambiente y reforzar su compromiso hacia la visión ecológica de la empresa; para ello, es necesario fomentar el desarrollo de competencias ambientales que permitan que sus conocimientos, habilidades y valores que adquiera en el lugar de trabajo incidan en el

desarrollo laboral del individuo y así pueda desenvolverse profesionalmente en un ambiente empresarial sustentable. Desde esta perspectiva se considera que el proceso de certificación ambiental de la empresa turística es un proceso más complejo donde no se da por hecho que una organización es sustentable por el número de certificaciones que tenga, sino porque los involucrados en ella asumen ese compromiso de cuidado ambiental en el trabajo que realizan.

Para la realización de este estudio, se toma como base el Modelo de Gestión de Competencias de Alles (2008), ya que plantea el reto de lograr estimular la creatividad, la innovación, la potencialidad que tiene el ser humano para ir más allá de lo que la cotidianeidad demanda, crear su propio futuro y como menciona García (2011), lograr sobrevivir, ser capaz de adaptarse a las condiciones que se perfilan para el planeta e incluso poder desarrollarse de una mejor manera. En este sentido, las competencias son consideradas como parte de la capacidad intelectual, de la capacidad de acción y la experiencia del individuo, las cuales son empleadas para dar solución a necesidades específicas que las personas enfrentan en contextos sociales y culturales concretos, ya sea en el lugar de trabajo o en la sociedad en la que interactúa.

Por lo anterior, la organización debe comunicar a su talento humano la importancia de la formación ambiental pues de esta manera, las competencias a desarrollar contribuirán a dominar los instrumentos socio-culturales necesarios para interactuar con el conocimiento, potenciar el actuar de un modo autónomo y comprender el contexto, lo cual reafirma que las competencias demandarán una acción personal de compromiso, en el marco de las interacciones sociales donde tendrán su expresión concreta (García, 2011) y de esta forma, crear lealtad entre el empleado y los objetivos de la empresa.

Pregunta de investigación

Con base en el marco anterior se formula la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo las competencias del talento humano pueden generar conocimientos, habilidades y valores que faciliten los procesos de cuidado ambiental a la empresa hotelera? Para responder esta interrogante, se identificaron dos variables que están correlacionadas entre sí, las

competencias del talento humano y el cuidado ambiental donde la primera se desempeñan como la variable independiente al influir en el comportamiento de la segunda.

Objetivos

De esta manera, el objetivo general es analizar las competencias del talento humano como generadoras de conocimientos, habilidades y valores que faciliten los procesos de cuidado ambiental en la empresa hotelera. Para su cumplimiento se plantearon los siguientes objetivos específicos:

- Reconocer las perspectivas teóricas que fundamentan el estudio del talento humano y el cuidado ambiental
- Determinar las competencias del talento humano que faciliten los procesos de cuidado ambiental en la empresa hotelera
- Identificar la relación entre las competencias ambientales del talento humano de la empresa hotelera con el cuidado del medio ambiente.

Hipótesis

Para su comprobación, se formula la siguiente hipótesis:

“La formación de competencias ambientales en el talento humano facilita los procesos de cuidado ambiental en la empresa hotelera”.

La unidad de análisis fueron los trabajadores de un hotel certificado ambientalmente (*EarthCheck*, *Green Globe*, Calidad Ambiental Turística, etc.) del destino turístico mexicano Cancún, Quintana Roo. Así entonces, la investigación siguió una metodología cuantitativa ya que se recurrió a la recolección de datos para probar hipótesis con base a medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

Se eligió la encuesta como técnica de obtención de datos la cual cuenta con una escala tipo Likert de cinco puntos destinada a una muestra representativa del universo. El documento se compone por cinco apartados: el capítulo I se integra por el artículo “Talento humano y competencias ambientales para la industria hotelera” en el cual se aborda un estado del

conocimiento sobre los estudios que se han generado en torno al tema de las competencias del talento humano relacionadas con el cuidado ambiental en el contexto hotelero de tal manera que fundamente teórica y conceptualmente el sentido que tiene el cuidado ambiental a partir de la formación de competencias en la empresa hotelera. A través de este documento se concluye que es mediante la correcta gestión, formación y desarrollo de competencias que se analiza al talento humano de la industria hotelera como el elemento capaz de agregar valor a la organización y aportar diversos beneficios que pueden llegar a impactar tanto económica como ambientalmente en el turismo.

En el capítulo II, se presentan algunas de las características y definiciones de talento humano, destacando el tema de las competencias laborales y el cuidado ambiental en la empresa hotelera. Asimismo se definen las dimensiones de análisis que fueron la base para la elaboración del instrumento que se aplicó al personal de la empresa hotelera estudiada a partir del perfil de competencias ambientales de Vecino (2012).

En el capítulo III se aborda el estudio de Cancún en su contexto dado que como se señala al principio de esta investigación, es el destino que cuenta con el mayor desarrollo e impulso turístico, con la captación de mayor demanda y divisas en el país y la oferta de servicios más amplia y diversificada abordando a su vez su situación ambiental y las estrategias que se han tomado para mejorar los procesos de cuidado ambiental en la actividad turística del destino.

En el capítulo IV, se aborda la metodología que sustenta la importancia de las competencias medioambientales que deben desarrollar los profesionales del turismo que trabajan en las empresas hoteleras; a través de un caso de estudio se conforma la lógica de construcción de la investigación, la población estudiada, así como el diseño y validación del instrumento utilizado, los cuales fueron la base de un trabajo de campo que permitió dirigir el estudio de las competencias necesarias para el cuidado medioambiental del destino y empresas de servicios turísticos, en particular la empresa hotelera.

El capítulo V está conformado por el artículo de resultados de investigación cuyo objetivo fue analizar si la empresa hotelera desarrolla en su personal competencias que le permitan cuidar el medio ambiente desde su lugar de trabajo. En él se aborda una breve revisión de la literatura con los puntos centrales del estudio del talento humano y el cuidado ambiental en

la empresa hotelera, se explica la construcción del modelo utilizado para llevar a cabo el estudio y, por último, se presentan los resultados obtenidos de la investigación.

La importancia de un estudio de esta índole, radica en conocer si existe relación en el hecho de lograr entrelazar ambos elementos -talento humano y cuidado ambiental- con la formación, capacitación e implementación de nuevos procesos que puede traer consigo una certificación ambiental, que permita a la empresa fortalecer la formación y desarrollo del talento humano para generar un cambio positivo en el medio ambiente que les rodea y conducir no solo a una sustentabilidad ambiental, sino también la creación de una conciencia ambiental fuera de la empresa.

La relevancia académica y profesional de este trabajo de investigación consiste en la aportación que da al conocimiento turístico reconociendo que la formación de competencias ambientales en el talento humano es una alternativa para mejorar los procesos de cuidado ambiental de empresas del sector como las hoteleras, para que puedan diseñar nuevas estrategias de formación ambiental que ayude a sus trabajadores a adoptar una cultura de cuidado ambiental permitiendo un desarrollo sustentable en su comunidad y en sus actividades laborales.

CAPÍTULO I

EL TALENTO HUMANO Y EL CUIDADO AMBIENTAL EN LA INDUSTRIA HOTELERA

Este capítulo está comprendido por el estado del arte el cual aborda temáticas relacionadas al talento humano de la empresa hotelera y su formación en competencias ambientales. Se integra por el artículo titulado “Talento humano y competencias ambientales para la industria hotelera” el cual da cuenta de que una correcta gestión del talento humano en las empresas hoteleras puede llevarlas a desarrollar estrategias que les permitan, además de lograr sus objetivos organizacionales, cumplir con la parte de responsabilidad ambiental a las que se encuentran sujetas.

Con una metodología de análisis de contenido se hace un acercamiento al estudio del talento humano de la empresa hotelera, sus competencias laborales y como éstas pueden desarrollarse y aplicarse hacia la solución de necesidades de la organización como puede ser la mejora de procesos ambientales.

1.1 Talento humano y competencias ambientales para la industria hotelera. Artículo aceptado en la Revista Turismo y Sociedad de la Universidad del Externado de Colombia para su publicación en la edición XXIII correspondiente al periodo julio-diciembre 2018. ISSN: 0120-7555; e-ISSN: 2346-206X.

Artículos

Desarrollo sustentable: cultura, patrimonio cultural y natural en México

Pedro Cesar Cantú-Martínez

25-40



Implementación de programas de gestión asociada en entornos locales: el caso de Centros Comerciales a Cielo Abierto en la ciudad de Mar del Plata. Análisis de las percepciones de su población objetivo

Mariangel Cacciutto

41-58



La estrategia comunicativa de una ciudad. El caso de Ratisbona (Alemania)

Noa Mariña Posada Rodríguez, Noelia Araújo Vila

59-84



El talento humano y el cuidado ambiental en la industria hotelera

Sonia Rosalinda Contreras Monroy, Laura Peñaloza Suárez

85-100



Evaluación de riesgos ergonómicos del trabajo en empresas de catering

Roberto Molina, Iván Santiago Galarza Cachiguango, Cristina Jacqueline Villegas Estévez, Pablo Xavier López Egas

101-123



Análisis del turismo académico en Monterrey (México)

Blanca Alejandra Camargo, Daniel Quintanilla

125-147



SONIA ROSALINDA CONTRERAS MONROY
Especialista en Administración de Empresas Turísticas
Universidad Autónoma del Estado de México
México
[soniacontreras_m@hotmail.es]

LAURA PEÑALOZA SUÁREZ
Maestra en Investigación Turística
Universidad Autónoma del Estado de México
México
[laurapesua@gmail.com]



EL TALENTO HUMANO Y EL CUIDADO AMBIENTAL EN LA INDUSTRIA HOTELERA¹

HUMAN TALENT AND ENVIRONMENTAL CARE IN THE HOTEL INDUSTRY

¹ Fecha de recepción: 9 de agosto de 2017
Fecha de modificación: 28 de noviembre de 2017
Fecha de aceptación: 26 de febrero de 2018

Para citar el artículo: Contreras, S. y Peñaloza, L. (2018). El talento humano y el cuidado ambiental en la industria hotelera. *Turismo y Sociedad*, XXIII, pp. 85-100.
DOI: <https://doi.org/10.18601/01207555.n23.05>

Resumen

El objetivo del presente artículo es difundir el conocimiento que se ha generado en torno al tema de las competencias del talento humano relacionadas con el cuidado ambiental en el contexto hotelero, así como fundamentar teórica y conceptualmente el sentido que tiene el cuidado ambiental a partir de la formación de competencias en la empresa hotelera. La metodología empleada para el desarrollo del artículo fue el análisis de contenido, de la cual se obtienen tres categorías: importancia de la gestión del talento en la empresa de servicios, formación del talento humano y cuidado ambiental en la industria hotelera por medio del talento humano. Como un primer hallazgo, se puede concluir que es mediante la correcta gestión y formación de competencias y su correcto desarrollo que se analiza el talento humano de la industria hotelera como el elemento capaz de agregar valor a la organización y aportar diversos beneficios que pueden llegar a impactar tanto económica como ambientalmente la empresa.

Palabras clave: Talento humano, formación, competencia laboral, cuidado ambiental, sector hotelero.

Abstract

The objective of this article is to disseminate the knowledge that has been generated around the topic of human talent competencies related to environmental care in the hotel context, as well as to theoretically and conceptually base the meaning of environmental care from training of competitions in the hotel company. The methodology used for the development of the article was the content analysis of which three categories are obtained: Importance of talent management in the service company, human talent training and environmental care in the hotel industry through human talent. As a first finding, it can be concluded that it is through the correct management, training and development of skills, that the human talent of the hotel industry is analyzed as

La Revista Turismo y Sociedad es una revista de acceso abierto la cual puede ser consultada en la página web www.uexternado.edu.co/turismoysociedad y en las siguientes bases de datos:



La revista Turismo y Sociedad (ISSN impreso: 0120-7555; ISSN digital: 2346-206X) es un espacio académico que privilegia el debate, el intercambio de ideas y de posturas frente al turismo como fenómeno complejo aprehendido desde una mirada interdisciplinaria con el propósito de investigar las múltiples aristas que hacen parte de su esencia. La revista contribuye al análisis de dos ejes fundamentales del sector: los territorios y las empresas. Territorios entendidos como espacios naturales, culturales y simbólicos y las empresas prestadoras de servicios turísticos que hacen parte de la cadena de valor. Las temáticas abordadas son: ocio, tiempo libre y turismo; planificación del turismo; turismo sostenible; economía y turismo; gestión del turismo; cultura y turismo; investigación y turismo; políticas públicas y turismo; desarrollo e impactos del turismo en Colombia, Latinoamérica y el mundo a través de estudios de caso. La revista tiene abierto un espacio para reflexiones estudiantiles en las que quedan consignadas las experiencias investigativas de los jóvenes vinculados a la Facultad o a otra universidad.

La revista es de circulación nacional e internacional. Inició en 2002 con periodicidad anual, pero a partir de enero de 2015 es de periodicidad semestral. Está dirigida a académicos, investigadores, especialistas y estudiosos del turismo; a distintos actores del sector, -planificadores y empresarios del turismo- y a todos aquellos interesados en conocer al turismo como fenómeno multidimensional para quienes constituye un instrumento de consulta. Los artículos publicados en la revista serán enviados en medio magnético a las diferentes bases de datos y sistemas de indexación para la divulgación de su contenido, los artículos también se pueden consultar en la página web: [www.uexternado.edu.co/turismoysociedad], y en las siguientes bases de datos:

Colciencias (Categoría C), Emerging Sources Citation Index -Thomson Reuters, Latindex, Cengage Learning, EBSCO, CAB Abstracts, Proquest, Dialnet, Clase, Latam-Studies, SSRN, DOAJ, REDIB y el OJS (Open Journal System).

EL TALENTO HUMANO Y EL CUIDADO AMBIENTAL EN LA INDUSTRIA HOTELERA

Sonia Rosalinda Contreras Monroy, Laura Peñaloza Suárez

Resumen

El objetivo del presente artículo es difundir el conocimiento que se ha generado en torno al tema de las competencias del talento humano relacionadas con el cuidado ambiental en el contexto hotelero, así como fundamentar teórica y conceptualmente el sentido que tiene el cuidado ambiental a partir de la formación de competencias en la empresa hotelera. La metodología empleada para el desarrollo del artículo fue el análisis de contenido de la cual se obtienen tres dimensiones: importancia de la gestión del talento en la empresa de servicios, formación del talento humano y cuidado ambiental en la industria hotelera por medio del talento humano.

Como un primer hallazgo se puede concluir que es mediante la correcta gestión, formación y desarrollo de competencias que se analiza al talento humano de la industria hotelera como el elemento capaz de agregar valor a la organización y aportar diversos beneficios que pueden llegar a impactar tanto económica como ambientalmente en la empresa.

Palabras clave: Talento humano, formación, competencia laboral, cuidado ambiental, sector hotelero.

HUMAN TALENT AND ENVIRONMENTAL CARE IN THE HOTEL INDUSTRY

Sonia Rosalinda Contreras Monroy, Laura Peñaloza Suárez

Summary

The objective of this article is to disseminate the knowledge that has been generated around the topic of human talent competencies related to environmental care in the hotel context, as well as to theoretically and conceptually base the meaning of environmental care from training of competitions in the hotel company. The methodology used for the development of the article was the content analysis of which three dimensions are obtained: Importance of talent management in the service company, human talent training and environmental care in the hotel industry through human talent.

As a first finding, it can be concluded that it is through the correct management, training and development of skills, that the human talent of the hotel industry is analyzed as the element capable of adding value to the organization and providing various benefits that can reach to impact both economically and environmentally in the company.

Key words: Human talent, job training, job skills, environmental care, hotel industry

Introducción

Actualmente algunos estudios que han abordado el tema de la actividad turística reflejan la importancia de conocer los procesos de formación de los profesionistas del sector, con la finalidad de que dichas organizaciones cuenten con elementos valiosos que posibiliten la correcta gestión de su personal por medio de la adopción de procesos de formación de competencias permanentes que permitan el desarrollo de habilidades, conocimientos y valores para el cuidado ambiental y el desarrollo sustentable de la organización.

El cuidado del medio natural y sus recursos debe ser prioridad para las empresas de cualquier sector, principalmente en el turismo, debido a que los destinos turísticos dependen en gran medida de sus atractivos naturales, sin los cuales, dicha actividad dejaría de existir. Por esta razón, las empresas turísticas no solo deben fomentar entre su personal conocimientos técnicos y operativos que permitan no solo una mejor oferta de los servicios, sino también la participación de sus colaboradores en el manejo de talentos inmersos en prácticas y procesos enfocados en la creación de una cultura de cuidado ambiental que permitan que el desarrollo económico de la empresa fluya en armonía con el contexto en donde se desenvuelve.

El presente artículo surge a partir de la revisión bibliográfica de investigaciones que abordan el estudio del talento humano relacionadas principalmente con la industria turística. Para su análisis, el documento se ha dividido en tres apartados: en el primero se describen algunos conceptos de gestión del talento, su importancia en la empresa hotelera y cómo dicha gestión puede encaminarse hacia procesos que permiten crear una cultura de cuidado ambiental en la organización.

En el segundo apartado, se aborda el tema de la formación del talento humano, en el que se resaltan los principales modelos de desarrollo, con la finalidad de ilustrar al lector sobre las perspectivas teóricas que han abordado el estudio de la formación del individuo en las organizaciones. Por último, en la tercera parte se analiza cómo el talento humano de la empresa hotelera genera valor al fortalecer la función de cuidado ambiental en la organización por medio de su correcta formación y desarrollo.

La gestión y el talento

La gestión del talento y el cuidado ambiental en las organizaciones son dos temáticas que actualmente incorporan en la planeación estratégica de las empresas y que en los últimos años han ganado importancia dentro en el mundo empresarial y académico. La convergencia de dichas temáticas implica la formación y orientación del talento humano hacia el cuidado de su contexto personal y laboral, e inducen a la creación de una política sustentable y cuidado del medio ambiente en las organizaciones.

Diversos autores (Alles, 2008; Jericó, 2008; Mejía, Jaramillo y Bravo 2006; Argüelles, 2011; Lozano, 2007; Mora, 2008; Chiavenato, 2002; Mazur, 2014, Schroeder, 2012) han generado valiosas aportaciones relacionadas con el desarrollo del talento humano en las organizaciones, las cuales les han permitido a estas administrar de una mejor manera sus activos intangibles y con ello optimizar los recursos que la empresa utiliza.

Es así como de manera integral, el tema del cuidado ambiental y de los recursos naturales se ha ido incluyendo en todas las áreas de la organización por medio de acciones, procesos de formación y gestión de personal. Si bien es cierto que actualmente el desarrollo tecnológico ha proporcionado diversas herramientas que les permiten a las empresas disminuir su impacto en la naturaleza, los empleados son el factor más importante de la organización, capaz de generar numerosos beneficios en cuanto al cuidado ambiental se refiere.

Scullion *et al.* (citados en: (Björkman & Smale, 2010) define la gestión del talento como todas las actividades que la organización realiza con el fin de atraer, seleccionar, desarrollar, y retener a los mejores empleados en los roles más estratégicos (aquellos roles necesarios para alcanzar las prioridades estratégicas de la organización) a escala mundial.

En el ámbito académico se han generado diversos modelos que facilitan la consecución de objetivos organizacionales por medio de la gestión de talento humano. Tejada (2003) menciona que “los modelos más representativos en la actualidad son la gestión estratégica y prospectiva, la gestión por procesos, la gestión del talento, la gestión del conocimiento y la gestión por competencias” (p.116). Sin demeritar la importancia de otros modelos es importante precisar que, para las empresas de servicios, estos modelos facilitan la

compresión y el desarrollo de estrategias de mejora e integración que relacionan a la empresa con el contexto en el que se desarrolla. De lo anterior, se destacan los tres principales modelos que las organizaciones tanto de producción como de servicios eligen para mejorar la gestión de sus trabajadores con el objetivo de obtener mejoras en sus procesos tanto administrativos como sustentables.

Sin duda, cada modelo ofrece diversas ventajas que permiten una mejor gestión de los recursos humanos en las organizaciones, pero el que más se destaca es el modelo de gestión por competencias pues toma en cuenta los diferentes puntos de vista que conforman el talento humano, desde sus conocimientos y habilidades, hasta sus valores y emociones lo cual resulta de gran utilidad para el caso de las empresas de servicios ya que dichos elementos permiten la integración entre el desarrollo del servicio, la necesidad del cliente y la armonía de la comunidad en la cual se desarrolla.

La gestión por competencias valora las características y condiciones formativas que tiene el individuo a través del desarrollo de procesos educativos, de capacitación y adiestramiento que favorecen su desempeño en las distintas áreas laborales, lo cual hace posible identificar los métodos y las técnicas aplicables al desarrollo productivo de bienes y servicios.

Tabla 1. Modelos de gestión en las organizaciones

Modelo de gestión del talento humano	-La definición del principio que rige a la gerencia del talento humano es la que señala que la dirección y la gestión en la organización se basan en el manejo efectivo de las potencialidades que tienen las personas, pues se parte de la relevancia que se le da al individuo como ser con potencialidades que pueden desarrollarse en beneficio de sí mismo y de su entorno.
Modelo de gestión del conocimiento	-Nace en el entorno cambiante de las nuevas tecnologías de información y en congruencia con los principios que se acaban de plantear (sociedad del conocimiento). Este modelo se podría definir como la alternativa de gestión que parte del aseguramiento de la experiencia y el conocimiento que adquiere la organización como posibilidad de desarrollo; en otras palabras, busca aprovechar el conocimiento, el talento y la experiencia colectiva e histórica
Modelo de gestión por competencias	-Este modelo establece que existen cuatro dimensiones que interactúan entre sí: la primera hace referencia al conocimiento adquirido; es decir, el saber que hemos construido y que puede relacionarse con el pensamiento. La segunda especifica los afectos, es decir, el sentir como dimensión sustancial en las emociones y sentimientos. La tercera dimensión se refiere al desempeño, el cual representa lo que tradicionalmente se conoce como hacer. Finalmente están las preferencias, caracterizadas por los estilos que se construyen a través de la vida y que identifican o caracterizan al individuo. En esta dimensión se involucran las motivaciones, expectativas, impulsos para la acción, etc.

Fuente: elaboración propia con base en Tejada (2003)

En el sector de servicios, específicamente en la industria hotelera:

El desarrollo, [la] formación y [el] aprendizaje permanente en la fuerza de trabajo se debe contemplar como una actividad estratégica continua de las empresas hoteleras para adaptarse con flexibilidad a los cambios técnicos, sociales y económicos a fin de lograr la eficiencia, eficacia, productividad y calidad de los servicios ofertados por los establecimientos hoteleros (Castro, 2012).

Por supuesto, estas características en los individuos deben formarse y desarrollarse en los individuos siempre con una visión sustentable encaminando su formación en gran parte también al desarrollo de competencias que impulsen acciones en el talento humano hacia el cuidado del medio ambiente desde su contexto laboral y de esta manera generar no solo beneficios económicos para la empresa hotelera, sino también ecológicos.

Metodología

El estudio optó por un análisis de contenido, cuyo propósito fue examinar los artículos y el material bibliográfico en relación con los temas del talento humano en la empresa hotelera, así como temas relacionados con el cuidado ambiental. Dicho ejercicio fue realizado con base en revistas científicas y material bibliográfico que abordan temáticas de turismo, gestión empresarial, gestión sustentable y estudios económico-administrativos.

Al respecto se encontró una amplia cantidad de estudios del talento humano relacionados con formas de gestión, formación, cuidado ambiental y la importancia que ejercen dichos factores en las organizaciones. La finalidad es establecer un estado del conocimiento sobre la temática de las competencias del talento humano relacionadas con el cuidado ambiental lo cual permitirá analizar dicha situación en una empresa hotelera.

Para su realización, se eligieron revistas indizadas con temáticas de gestión e innovación empresarial, empresas turísticas, educación y formación en temas ambientales, incluidas en las bases de datos de Redalyc, Scielo, Dialnet, ScienceDirect, Latindex y Scopus. De la revisión se identificaron un total de 36 revistas científicas consultadas de las cuales se extrajeron artículos relacionados con el objeto de estudio, en este caso, talento humano y

cuidado ambiental, así como material bibliográfico que hace alusión a los conceptos citados (ver tabla 2).

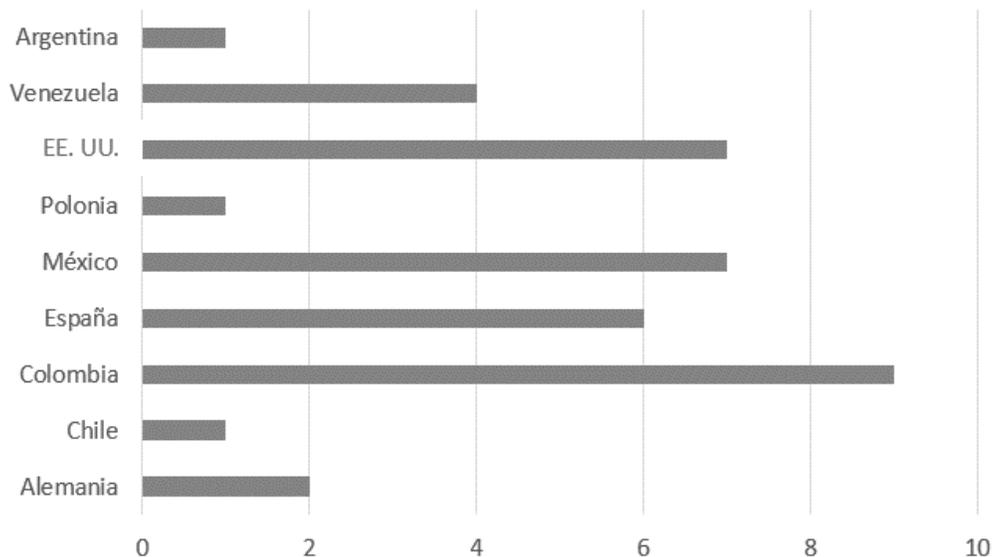
Tabla 2. Revistas consultadas para el estudio del talento humano

Revista	País	Revista	País
1 CONCYTEG	México	20 Revista Científica Guillermo de Ockham	Colombia
2 Contaduría y Administración	México	21 Revista de la educación superior.	México
3 Cuadernos de Turismo	España	22 Revista EAN	Colombia
4 Economía Industrial	España	23 Revista Electrónica Conocimiento Libre y Licenciamiento	Venezuela
5 Economics and Management	Polonia	24 Revista Escuela de Administración de Negocios	Colombia
6 Educational Research and Reviews	Alemania	25 Revista Iberoamericana de Educación	España
7 Estudios Gerenciales	Colombia	26 Revista Internacional Administración y Finanzas	México
8 Estudios y Perspectivas en Turismo	España	27 Revista Nicolaita de Estudios Económicos	México
9 Gestión Turística	Chile	28 Revista UNIMAR	Colombia
10 International Journal of Sustainability in Higher Education	Alemania	29 Revista de Economía Crítica	EE. UU.
11 Journal of Environmental Sustainability	EE. UU.	30 Suma de Negocios	Colombia
12 Journal or Political Economy	EE. UU.	31 Sustainable Science	EE. UU.
13 Negotium	Venezuela	32 Temas de Ciencia y Tecnología	España
14 Nova Scientia	México	33 The American Economic Review	EE. UU.
15 Observatorio Laboral	Venezuela	34 The Journal of Political Economy,	EE. UU.
16 Omnia	Venezuela	35 Pensamiento y Gestión	Colombia
17 Pampedia	México	36 Universia Business Review	EE. UU.
18 Papers de Turisme	España	37 Gestión del talento humano	Colombia
19 Psicología desde el Caribe	Colombia	38 Desarrollo del talento humano.	Argentina

Fuente: elaboración propia 2016-17

La producción científica sobre talento humano, en su mayoría se encuentra en revistas colombianas (22%), seguidas por revistas mexicanas y estadounidenses (19%), españolas con el (17%), venezolanas (11%), alemanas (6%), y otras (3%) (ver figura 1).

Figura 1. Revistas incluidas en el estudio



Fuente: elaboración propia 2016-17

Se examinaron diversos materiales bibliográficos, así como un total de 50 artículos científicos. Dichos artículos se seleccionaron, analizaron y clasificaron según el contenido temático dando como resultado tres categorías las cuales se abordan en los siguientes apartados:

- Importancia de la gestión del talento en la empresa de servicios
- Formación del talento humano
- Cuidado ambiental en la industria hotelera por medio del talento humano

El procedimiento consistió en la filtración de los artículos a partir de criterios de pertinencia, como abordaje del tema y actualidad, excluyendo cartas al editor, opiniones y reseñas de libros. Del total de revistas consultadas, 20 son especializadas en gestión y administración empresarial, 7 se especializan en la investigación turística, 5 se dedican a la educación y 4 se centran en ciencias sociales (ver tabla 2).

Las palabras principales de búsqueda fueron talento humano (human talent) y capital humano (human capital) combinadas, en primer lugar, con las palabras turismo (tourism), industria hotelera (hotel industry), competencia laboral (job skills) y, en segundo lugar, combinadas con las palabras formación (training), gestión (management), cuidado

ambiental (environmental care) y sustentabilidad (sustainability) contenidas en título, resumen o palabras clave. De dichos estudios se retomaron conceptos, la orientación que se toma dentro de las empresas y la actividad turística, así como los aplicables a la hotelería en particular.

La información obtenida por medio de las palabras clave antes mencionadas permitieron integrar las tres categorías de análisis que componen el presente documento, mediante de las cuales se realiza una mirada teórica a la forma como las empresas hoteleras realizan la gestión y formación de su talento humano en relación con temáticas de cuidado ambiental. Dicho estado del arte facilitará el análisis de los procesos de formación en cuidado ambiental que realiza la empresa hotelera en la práctica en un contexto definido.

El talento humano de la empresa hotelera: hacia un estado del conocimiento

Importancia de la gestión del talento en la empresa de servicios

Las personas son el factor clave del servicio en una organización, por esta razón, es importante que las políticas, sistemas y procedimientos de talento humano garanticen una correcta gestión que oriente los esfuerzos al cumplimiento de los objetivos de la organización.

La gestión del talento se basa en la legitimización de que la potencialidad humana se puede relacionar con los procesos productivos eficientes, eficaces y efectivos. De esta manera, el papel que se le pide a la gerencia, o a las áreas de alta dirección es que además de desempeñar lo que clásicamente han realizado (dirección, toma de decisiones, gestión) adquieran también conocimientos que le permitan detectar, apoyar, impulsar, poner a prueba e incentivar el talento de sus colaboradores [...], todo esto como una nueva alternativa de cambio organizacional (Tejada, 2003).

La cuestión de cómo gestionar el talento, ha sido abordada desde diversas vertientes que van desde la adopción de un enfoque específico de la dirección de recursos humanos basada en el conjunto de mejores prácticas, hasta el acopio de talento por parte de la empresa de un recurso -el talento- que por su valor y escasez [puede] proporcionar ventaja competitiva. (González, Martínez, & Pardo, 2009, p.21).

Cabe mencionar que la gestión del talento va más allá de la relación entre la dirección de recursos humanos y la estrategia empresarial y que su objetivo no es dar un nuevo nombre a una dirección estratégica de recursos humanos ya existente, sino más bien, analizar la relación entre talento y estrategia en la que el talento de la empresa es un factor valioso, escaso y que, con la formación adecuada, puede generar beneficios potenciales a la empresa (Prieto, 2013).

Lamentablemente no todas las empresas visualizan la importancia y, sobre todo, los beneficios que pudieran derivarse de la correcta formación y gestión de su personal. En estudios como el de Jaramillo (2011) se hace hincapié en que algunas personas responsables del manejo del talento humano consideran que “sólo las grandes empresas están en capacidad para desarrollar áreas de gestión humana avanzada” (p.125) y se quedan en el modelo tradicional que se resume en la descripción de cargos, el reclutamiento, la selección de personal, la contratación, el entrenamiento y la capacitación, la evaluación del desempeño, la compensación, la salud ocupacional y el bienestar social. La visión que se elija tomar puede ser un factor de éxito o fracaso por parte de la empresa.

De esta manera, la gestión de talento humano se vuelve un componente clave para incidir en procesos como los ambientales, ya que la administración del personal debe perseguir el desarrollo de habilidades, conocimientos y valores que permitan el comportamiento responsable hacia los recursos naturales dentro y fuera del lugar de trabajo, llegando no solo a los niveles operativos, sino también a los niveles de mando o directivos de la organización.

Suárez (2011) menciona que la gestión de los trabajadores “es una de las áreas que [...] ha[n] experimentado mayores cambios y transformaciones en los últimos tiempos, hoy en día la visión del área es totalmente diferente a la de su configuración inicial” (p. 93). Por esta razón, los gestores y gerentes deben estar en constante búsqueda de “nuevas prácticas y tendencias que les permitan enfrentar las nuevas realidades, exigencias, necesidades y retos” (p.93) de la nueva administración. En ese sentido, la formación de competencias de sus trabajadores fortalece dicho proceso.

Por su parte, García & Leal (2008) mencionan que “las organizaciones en transformación saben que el ser humano asociado con otros, debidamente constituidos y con los recursos

adecuados, es capaz de convertir en realidad metas compartidas y ambiciosas” (p.145). Por esta razón, las empresas deben tener la flexibilidad de incorporar procesos de gestión en la formación del talento humano que posibiliten la generación de procesos que les permitan adaptarse a los cambios permanentes del entorno.

Para ello, es necesario que los líderes de la organización cuenten con los conocimientos y las habilidades que les permitan motivar y hacer crecer a su personal. Liquidano (2006) menciona que algunos de los conocimientos y habilidades que deben tener las personas que están a cargo de la empresa son conocimientos de tecnologías de la información, idiomas, conocimiento de leyes laborales, habilidades para reaccionar y adaptarse al entorno, liderazgo, *empowerment* así como una actualización constante en temas económicos, culturales y sociales que les permitan atender las necesidades de la empresa en un contexto versátil.

Entre estas necesidades se encuentra la adopción de un enfoque diferente en la conducción de las organizaciones, un cambio de perspectiva que apunte a valorar la actividad económica en función del ser humano por medio de un comportamiento mas ético y responsable. Se requiere de un gran liderazgo “para concebir y poner en práctica nuevas formas de administrar, gestionar, liderar y [...] crear valor, no solo para satisfacer las necesidades actuales de la sociedad, sino [también las] futuras (Matteo, 2015, p. 53).

De esta manera la gestión del talento debe conducir la formación de habilidades, conocimientos y actitudes que permitan un desarrollo más armónico de la actividad laboral de los empleados y en general de la organización con el contexto natural en el cual se encuentran inmersos.

Formación del talento humano

El estudio de la formación del capital humano ha sido abordado en la actualidad por diversos autores como Castillo (2012), Briceño (2011), Duhne, Garza, & Quintanilla (2014), García & Leal (2008), Martínez (2013) entre otros; sus aportes plasman la necesidad que tiene el individuo de ampliar sus conocimientos y mejorar sus habilidades y

dejan entrever los beneficios y el potencial que ejerce una correcta formación de los individuos en su ejercicio laboral.

Es claro que una de las variables determinantes para lograr incrementar la competitividad de las organizaciones, es la formación de su talento humano. Como mencionan Sastre y Aguilar (citados en: Mejía, Jaramillo & Bravo, 2006) “el talento humano es la base del incremento de la productividad y la generación de las innovaciones en las empresas con el fin de mejorar su posición competitiva [por medio] de su diferenciación” (p.55).

Por supuesto, todas las empresas requieren del talento humano, pero no todo el talento humano requiere el desarrollo de las mismas capacidades técnicas e intelectuales. En sectores económicos como el turístico en general, y la industria hotelera en particular se requiere que la formación de su personal se enfoque en la creación de habilidades de tipo sociales, que les permitan a los empleados ser empáticos con el cliente y con sus necesidades.

Partiendo de este hecho, al depender el turismo de la calidad del servicio, el talento humano juega un papel el principal en su desarrollo de este, de tal modo que “la competitividad de las empresas y [los] destinos turísticos está estrechamente vinculada a profesionalidad de trabajadores capaces de transmitir a sus clientes una imagen positiva y una prestación de servicios que posibilite el cumplimiento de expectativas y la repetición o recomendación del destino” (Lillo, 2009, p. 54)

Para que esto pueda ser posible, es necesario que el profesional del turismo haya pasado por un proceso de formación; pero, aunque se reconoce que dicho proceso tiene una base importante en la escuela, es en la práctica donde se desarrollan las habilidades, las actitudes y los conocimientos necesarios para su buen desempeño dentro en su puesto de trabajo (Peñaloza, 2013). Como menciona Muñoz (2006, p. 42): “la mayor cantidad de competencias, ejercidas con calidad, proporcionará mayor estabilidad laboral en las personas abriendo los campos ocupacionales”.

De esta manera, la formación del profesional debería partir del conocimiento del mercado turístico y del cliente, recogiendo características y requerimientos fundamentales de la demanda, así el diseño curricular y el contenido de los programas formativos responderían

crecientemente a las necesidades y expectativas que se descubran en dicho sector (Fernández, 2004, p. 5). Una de estas necesidades sin duda corresponde al problema ambiental al cual actualmente se enfrentan muchos destinos de nuestro país, en gran parte ocasionado por los mismos prestadores del servicio turístico. Frente a este problema, es necesario desarrollar estrategias para mejorar la capacitación del talento humano del sector turístico y que permitan un mejor desempeño ambiental por parte de los colaboradores.

Autores como Lillo (2009), Peñaloza, Medina, Herrera y Vargas (2011), Gómez (2010) y Moreno y Godoy (2012) entre otros, resaltan la importancia del desarrollo del talento humano en relación con la capacidad de acción de quienes trabajan en la actividad turística, ya que es de esta forma que los empleados del sector van desarrollando competencias, habilidades y conocimientos que se verán reflejados en el buen ejercicio de su actividad laboral incluyendo la parte ambiental. Por supuesto, estas competencias no solo deben enfocarse en el mejoramiento del servicio, actualmente las empresas tanto de producción como de servicios requieren desarrollar en su talento humano aquellos conocimientos, habilidades y valores que les permitan un desempeño equilibrado con las necesidades de la empresa y con el medio ambiente.

Cuidado ambiental en la industria hotelera por medio del talento humano

La expansión y diversificación que ha tenido el turismo como actividad económica le ha conferido una importancia cada vez mayor al contribuir al desarrollo económico-social de países y regiones de todo el mundo. Sin embargo, desde hace algunas décadas el turismo comenzó a ser cuestionado por los impactos negativos generados en el medio ambiente que llegan a la par del desarrollo turístico.

Esta situación se origina por el intento que las empresas turísticas realizan de atender a la amplia demanda que se desplaza a los diferentes destinos turísticos. Estas empresas utilizan gran parte de los recursos naturales que tienen a su alcance expulsando una gran cantidad de contaminantes y residuos, lo cual ocasiona graves problemas ambientales que pueden llegar a impactar en el desarrollo de la actividad.

Como menciona Vargas (2011) sectores, como el turístico, son particularmente sensibles al medio ambiente debido a que requiere para su subsistencia una serie de recursos que representan el atractivo y sustento de la actividad y que, a su vez, permiten una estadía agradable de los turistas en los destinos, sin embargo, resulta evidente su destrucción y deterioro resultan evidentes, y esto hace necesaria la conservación de dichos espacios para el desarrollo de la propia actividad.

“Si bien las empresas del sector turístico no se caracterizan por causar grandes daños ambientales [como en el caso de las empresas industriales], sus efectos se componen de toda una serie de pequeñas acciones individuales que pueden producir sinergias negativas sumadas a las de otras empresas” (Fernández, Van Morlegan, & Guzmán, 2007, p. 30) creando un efecto “domino” que impacta directamente en el medio ambiente (contaminación de playas por mal manejo de residuos, sobresaturación del suelo, erosión de playas, el deterioro de los sistemas arrecifales, altos consumos de energía, agua, comida y otros recursos).

Si se considera en conjunto el impacto de todas estas pequeñas actividades individuales, así como el elevado número de éstas en ciertos espacios turísticos, el sector de alojamiento tiene un efecto significativo sobre el medio ambiente y los recursos naturales y culturales (Fernández, Van Morlegan, & Guzmán, 2007, p. 31).

En este sentido, las empresas hoteleras juegan un rol importante en la difícil tarea de preservar el recurso natural, labor que parte de integrar un sistema de gestión ambiental en sus procedimientos, de manera que se permita la generación de nuevos procesos dentro de la empresa de servicios hoteleros que posibiliten el logro de dicho objetivo (Olivares & Vargas, 2014).

Esta responsabilidad conlleva a las empresas a generar espacios laborales acordes con las necesidades del contexto en el que se desenvuelven. En el caso específico de la empresa hotelera que depende del entorno cultural y natural de la localidad, se debe buscar adquirir ese sentido de responsabilidad social y ambiental que permita llevar a cabo la actividad económica de tal forma que su impacto en el medio ambiente sea en menor proporción. Para alcanzar este objetivo, es necesario que la empresa hotelera fomente la formación de competencias de cuidado ambiental en su personal para que cada colaborador sea capaz de

contribuir a esa responsabilidad desde su espacio laboral. Para lograr este fin, es necesario generar cambios culturales y de estilos de vida entre los actores de la organización mediante políticas de control y uso eficiente de los recursos, ya que la transferencia de los valores ambientales, así como las exigencias legislativas hacia el interior de la organización inciden en todo el sistema, en específico en el comportamiento de los trabajadores (Olivares & Vargas, 2014).

Autores como Spady y Baartman *et al.* (citados en: Wiek, Withycombe, & Redman, 2011) mencionan que el término de competencias se asocia con habilidades, capacidades y calificaciones que posee un individuo que le permiten el desempeño exitoso de tareas y la resolución de problemas. Aplicado a competencias relacionadas con el cuidado ambiental, responden a la definición de aquellos complejos de conocimiento, habilidades y actitudes que permiten el desempeño exitoso respecto a los problemas, las oportunidades y los desafíos en sustentabilidad (Barth, Godemann, Rieckmann y Stoltenberg, 2007).

De acuerdo con Hill, Figuerdo y Jacobs (citados en: Corral Verdugo, García-Cadena & Frías-Armenta, 2010), las competencias ambientales permiten al individuo actuar con eficacia en tres escenarios: para resolver problemas, para mejorar y optimizar una situación, o para prevenir o evitar una evolución negativa.

Por otro lado, Gleen, Hilson y Lowit (2009, p.53 citados en: Torres-Salazar, Escalante-Ferrer, Olivares-Benitez t Pérez-García, 2015) relacionan el término de “talento verde” con aquellos “empleados con los modos de pensar y las habilidades para impulsar la sustentabilidad” (p. 699). En su investigación propone la validación de un instrumento el cual le permitió identificar nueve elementos que caracterizan a las personas consideradas como talento verde, dichos elementos, tales como: “compromiso, integración del conocimiento, responsabilidad, cambio cultural, visión integral del mundo, convivencia con la naturaleza, valoración, capacidad de observación y procesos ambientales” (Torres-Salazar et al. P. 704). Sin duda, es por medio de la formación que las empresas podrán ser partícipes de la generación de dichos valores en su personal.

Estudios como el de Vargas (2011), denotan que la gestión ambiental en el México apenas comienza puesto que logro comprobar que se ha comprobado que la regulación de la gestión ambiental del sector hotelero tiene niveles positivos muy bajos. Es necesario que

los esfuerzos públicos y privados apoyen su construcción desde las políticas internas, las certificaciones ambientales, así como la correcta gestión y capacitación del talento humano que trabaja en la actividad turística.

Por esta razón, la industria hotelera debe formar a su personal y fortalecer el desarrollo de su talento para que aquel pueda ser capaz de generar estrategias de mejora en el cuidado del medio ambiente. de esa forma, se podrá reforzar el compromiso por parte de los trabajadores, supervisores, administrativos y gerentes hacia la visión ecológica de la empresa de tal manera que los conocimientos, las habilidades y los valores que el individuo adquiera o fortalezca en su lugar de trabajo incidan en su desarrollo laboral del individuo y le permitan desenvolverse profesionalmente en un ambiente empresarial sustentable.

Reflexiones finales

Los artículos citados en el presente documento permiten conocer el estado actual del estudio de la gestión y formación del talento humano hacia el tema del cuidado ambiental en las organizaciones. Dichos aportes sirven de base para el desarrollo de modelos aplicables a las organizaciones que orienten los esfuerzos de los colaboradores y directivos hacia la implementación de estrategias de cuidado ambiental que permitan fortalecer la relación de la empresa con su contexto social y ambiental.

Actualmente la industria hotelera está apostando por la innovación sostenible y la responsabilidad medioambiental, mediante el desarrollo de iniciativas que permiten hacer partícipes de su compromiso a su talento humano por medio del fomento de su formación, desarrollo y gestión. Ya no es posible considerar al profesional del turismo solo como un prestador de servicios, sino que se le debe valorar como un factor clave de la organización, pues a partir de su talento y capacidad de innovación puede generar estrategias que ayuden a la empresa a ser competitiva de una manera sustentable.

El talento humano de la empresa turística, a partir de las competencias técnicas e intelectuales junto con una conciencia ambiental definida, puede convertir al individuo en un empleado o directivo capaz de generar valiosas aportaciones para reforzar los procesos sustentables en la industria hotelera. A las empresas turísticas más que a otras industrias,

debe preocuparles el cuidado del medio y los recursos naturales del contexto en el que se desenvuelven, ya que sin ellos podría reducirse considerablemente la actividad en el destino.

El estudio del talento humano es todavía incipiente, los artículos científicos encontrados en relación con esta temática fueron muy escasos, y al referirse a la empresa turística, la cantidad de estudios se redujeron aún más. Es necesario un cambio ante la creciente importancia económica del sector y la tendencia que tienen las empresas de fortalecer el desarrollo del talento humano y sus procesos de formación permanente.

Esto sin duda, representa una oportunidad para los investigadores de la actividad turística como línea de investigación futura pues aún existen vacíos de conocimiento respecto al estudio de la formación y la gestión del talento humano del sector turístico relacionado con el cuidado ambiental, que permitan la integración de temáticas que resalten la posibilidad de observar en el desarrollo del talento humano, su capacidad de competitividad y posicionamiento en la industria de una manera sustentable.

Por otro lado, es importante conocer las diferentes perspectivas teóricas que se han desarrollado para estudiar la relación individuo-medio ambiente que pudieran ser útiles para empresas como las hoteleras al momento de desarrollar estrategias para disminuir su impacto negativo en el medio ambiente.

Es necesario que el contexto tanto académico como empresarial generen alternativas que atiendan ciertas necesidades de las empresas para favorecer su desarrollo y su integración al contexto donde operan y cómo por medio del reconocimiento de necesidades para el cuidado del medio ambiente, pueden favorecer estos vínculos y generan estrategias de desarrollo del talento humano.

En este primer apartado se abordó el estado del arte del tema de las competencias del talento humano relacionadas al cuidado ambiental, fundamentando teórica y conceptualmente la relación que tiene la formación de conocimientos, habilidades y valores del talento humano de la empresa hotelera orientados hacia el cuidado de los recursos naturales para posteriormente en el siguiente apartado, analizar algunas de las perspectivas

de estudio que han abordado la relación individuo-medio ambiente en las organizaciones seleccionando la teoría que servirá de base para el presente estudio.

Referencias

- Alles, M. (2008). *Desarrollo del talento humano. Basado en competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Argüelles, P. D. (2011). Un modelo para la formación del talento humano en las organización del siglo XXI. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, pág. 148-161.
- Baartman LKJ, B. T. (2007). Evaluation assessment quality in competence-based education: a qualitative comparison of two frameworks. *Educ Res Rev*, pág. 114–129.
- Barth M, G. J. (2007). Developing key competences for sustainable development in higher education. *Int J Sust Higher Educ*, pág. 416-430.
- Becerra, R. F., & Álvarez, G. C. (2011). El talento humano y la innovación empresarial en el contexto de las redes empresariales: el clúster de prendas de vestir en Caldas-Colombia. *Estudios Gerenciales*, pág. 209-232.
- Becker, G. (1962). Investment in Human Capital: A theoretical Analysis. *The Journal of Political Economy*, pág. 9-49.
- Björkman, I., & Smale, A. (2010). Global talent management: Challenges and solutions. *Universia Business Review*, pág. 28-41.
- Bowles, S., & Gintis, H. (2014). The problem with Human Capital Theory: A Marxian Critique. *Revista de Economía Crítica*, pág. 220-229.
- Cardona, A. J. (2011). Hacia un modelo para la gestión del talento humano en la enseñanza universitaria. Aspectos básicos. *Pampedia*, pág. 31-43.
- Caro, E. M., Leyva, M. C., & Vela, M. R. (2011). Calidad de las tecnologías de la información y competitividad en los hoteles de la península de Yucatan. *Contaduría y Administración*, pág. 121-146.
- Castillo, C. R. (2012). *Desarrollo del capital humano en las organizaciones*. México: Red Tercer Milenio.

- Castro, M. L. (2012). Formación y desarrollo de competencias gerenciales para los gestores hoteleros. *Cuadernos de administración*, pág. 64-76.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: Mc Graw Hill.
- Corona, S. E., & Zárraga, C. L. (2014). La innovación como factor de competitividad en las empresas turísticas en Cancún, Quintana Roo, México. *Revista Internacional Administración y Finanzas*, pág. 15-27.
- Duhne, C., Garza, L. R., & Quintanilla, A. M. (2014). *Coaching ejecutivo. Una opción práctica para lograr el desarrollo de la gente*. México D.F.: Trillas.
- Eugenia, M. M., Ortíz, R. C., & Arias, C. M. (2012). Factores determinantes de los procesos de innovación: una mirada a la situación en Latinoamérica. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, pág. 148-163.
- Fernández, G., Van Morlegan, C., & Guzmán, R. A. (2007). Alojamientos turísticos y medio ambiente. *Gestión Turística*, pág. 27-38.
- Fernández, N. J. (2004). La calidad en el turismo. Mercado de trabajo: formación y capital humano. *Colección Mediterraneo Económico; "Las nuevas formas del turismo"*, pág. 169-194.
- García, d. H., & Leal, M. L. (2008). Evolución histórica del factor humano en las organizaciones: de recurso humano a capital intelectual. *Omnia*, pág. 144-159.
- García-Cadena, & Frías-Armenta, M. (2010). *Psychological Approaches to Sustainability: Current Trends in Theory, Research and Applications*. New York: Nova Science Publishers.
- Gómez, N. S. (2010). La experiencia de un diseño curricular en turismo basado en un modelo por competencias profesionales. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, pág. 139 - 156.
- González, C. T., Martínez, F. C., & Pardo, d. V. (2009). La gestión del talento en la empresa industrial española. *Economía industrial*, pág. 21-35.
- Jaramillo, N. O. (2011). Gestión del talento humano en la micro, pequeña y mediana empresa vinculada al programa Expopyme de la. *Pensamiento y Gestión*, pág. 103-137.
- Jericó, P. (2008). *La nueva gestión del talento. Construyendo compromiso*. España: Prentice Hall.

- Lillo, B. A. (2009). El papel del capital humano en el sector turístico: Algunas reflexiones y propuestas. *Cuadernos de Turismo*, pág. 47-69.
- Lillo, B. A., Ramón, R. A., & Sevilla, J. M. (2006). Un marco de análisis del capital humano en turismo. *Papers de Turisme*, pág. 45-59.
- Liquidano, R. M. (2006). El administrador de recursos humanos como gestor del talento humano. Sus competencias y la relación con las prácticas de administración de recursos humanos. *Contaduría y Administración*, pág. 145-178.
- Lozano, C. (2007). El talento humano una estrategia de éxito en las organizaciones culturales. *Revista EAN*, pág. 147-164.
- Martínez, R. V. (2013). *Gestión del Talento Humano por competencias para una empresa de las Artes Gráficas*. Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas: Tesis de Maestría en Administración.
- Mathison, L., Gándara, J., Primera, C., & García, L. (2007). Innovación: factor clave para lograr ventajas competitivas. *NEGOTIUM*, pág. 46-83. Recuperado el 27 de 06 de 2016, de <http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/7/Art4.pdf>
- Matteo, C. A. (2015). Gerencia y desarrollos sustentable: un enfoque de ética y responsabilidad social. *Revista Electrónica Conocimiento Libre y Licenciamiento*, pág. 30-55.
- Mazur, B. (2014). Sustainable Human Resource Management in theory and practice. *Economics and Management*, pág. 158-170.
- Medellin, C. E. (2013). *Construir la innovación. Gestión de tecnología en la empresa*. México: Fundación Educación Superior-Empresa.
- Mejía, G. A., & Bravo, C. M. (2006). Formación del talento humano: factor estratégico para el desarrollo de la productividad y la competitividad sostenibles en las organizaciones. *Revista Científica Guillermo de Ockham*, pág. 43-81.
- Mincer, J. (1958). Investment in Human Capital and Personal Income Distribution. *Journal or Political Economy*, pág. 281-302.
- Mora, G. N. (2008). ¿Es la gestión del talento humano un factor de competitividad en las Pymes en la ciudad de Pasto? *Revista UNIMAR*.
- Muñoz, P. C. (2006). Los recursos humanos y su importancia para el desarrollo sectorial. *Gestión Turística*, pág. 39-45.

- Núñez, R. J., & Sánchez, G. J. (2011). De la administración del recurso humano a la gestión del talento humano. *Temas de Ciencia y Tecnología*, pág. 3-10.
- Olivares, L. A., & Vargas, M. E. (2014). Comportamiento pro-ambiental de los trabajadores en la hotelería de Huatulco. *VI Congreso Latinoamericano de Investigación Turística Neuquén*.
- Pardo, E. C., & Díaz, V. O. (2014). Desarrollo del talento humano como factor clave para el desarrollo organizacional, una visión desde los líderes de gestión humana en empresas de Bogotá D.C. *Suma de Negocios*, pág. 39-48.
- Peñaloza, S. L. (2013). Innovación en la profesión turística y reconfiguración de la práctica del talento humano. *Tesis doctoral*, pág. 131-161.
- Peñaloza, S. L., Medina, C. J., Herrera, M. A., & Vargas, L. R. (2011). La profesión turística: ejes de explicación en su relación con la formación académica. *Revista de la educación superior*.
- Pineda, P. P., Duran, B. M., Ciraso, C. A., & Espona, B. B. (2015). La formación para la innovación en España: situación, características y perspectivas de eficacia. *Revista Iberoamericana de Educación*, pág. 9-36.
- Puccio, H., & Grana, N. (2008). La innovación como requisito para la competitividad turística. *Gestión Turística*, pág. 59-76.
- Rivas, T. L. (2007). Mapa de las teorías de la organización: una orientación para empresas. *CONCYTEG*, pág. 35-63.
- Rodríguez, T. F. (2009). Una reflexión teórica sobre la innovación en el sector turismo. *Revista Nicolaita de Estudios Económicos*, pág. 9-26.
- Rodríguez, T. F., & Andrade, V. M. (2012). Valuación diagnóstica de la innovación en el sector hotelero de Michoacán, México. *Revista Nicolaita de Estudios Económicos*, pág. 25-45.
- Schroeder, H. (2012). "The Importance of Human Resource Management in Strategic Sustainability: An Art and Science Perspective. *Journal of Environmental Sustainability*, pág. 75-82.
- Schultz, T. W. (1961). Investment in Human Capital. *The American Economic Review*, pág. 1-17.
- Simaro, D. J., & Tenelli, E. O. (2012). Gestión de intangibles en pymes turísticas. Un caso de aplicación de las directrices MERITUM. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, pág. 249-269.

- Suárez, B. (2011). Posmodernidad: Dilemas de la gestión del talento humano en el ámbito empresarial. *Observatorio Laboral*, pág. 91-102.
- Teijeiro, Á. M., García, Á. M., & Mariz, P. R. (2010). La gestión del capital humano en el marco de la teoría del capital intelectual. Una guía de indicadores. *Economía Industrial*, pág. 45-57.
- Tejada, Z. A. (2003). Los modelos actuales de gestión en las organizaciones. Gestión del talento, gestión del conocimiento y gestión por competencias. *Psicología desde el Caribe*, pág. 115-133.
- Torres, S. M., Escalante, F. A., Olivares, B. E., & Pérez, G. J. (2015). Talento verde: caracterización y búsqueda . *Nova Scientia*, pág. 694-709.
- UNESCO. (23 de 10 de 2017). *Declaración de Aichi-Nagoya sobre la Educación para el Desarrollo Sostenible*. Obtenido de Conferencia Mundial Aichi-Nagoya (Japón), 10-12 de noviembre 2014.: <http://unesdoc.unesco.org/images/0023/002310/231074s.pdf>
- Urbano, D., Toledano, N., & Ribeiro-Soriano, D. (2010). Human resources management practices and corporate entrepreneurship: A case study in SMEs. *Universia Business Review*, pág. 116-131.
- Vargas, E. E. (2011). Gestión ambiental en el sector turístico mexicano. Efectos de la regulación en el desempeño hotelero. *Redalyc*, pág. 183-204.
- Vilaseca Requena, J., Torrent Sellens, J., Lladós Masllorens, J., & Garay Tamajón, L. (2007). Tecnologías de la Información y Comunicación, innovación y actividad turística: hacia la empresa en red. *Cuadernos de Turismo*, pág. 217-240.
- Villalobos, M. G., & Pedroza, F. R. (2009). Perspectiva de la Teoría del capital humano acerca de la relación entre educación y desarrollo económico. *Tiempo de educar*, pág. 273-306.
- Wiek, A., Withycombe, L., & Redman, C. L. (2011). Key competencies in sustainability: a reference framework for academic program development. *Sustainable Science*, pág. 203-218.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

El presente capítulo está conformado por el fundamento teórico-conceptual en el cual se desglosan los temas de las competencias del talento humano y el cuidado ambiental, temas importantes al momento de hablar de turismo sustentable. En un primer momento, a manera de contexto, se analizó la importancia de la participación del talento humano en el cumplimiento de los objetivos organizacionales, y como a partir del desarrollo de competencias ambientales es posible mejorar los procesos de cuidado ambiental en la empresa hotelera.

Así mismo, se realizó un contraste teórico de tres perspectivas que han dado origen al estudio de la gestión y formación del talento humano (TH) como medio para reforzar los procesos de cuidado ambiental en las organizaciones hoteleras en las últimas décadas: la Psicología Ambiental (PA), las actitudes y comportamientos proambientales, y las competencias ambientales como una temática emergente. Finalmente, a partir del perfil de competencias ambientales de Vecino (2012) se definieron las dimensiones de análisis que permitieron la elaboración del instrumento que se aplicó al personal de una empresa hotelera para determinar las competencias del talento humano que ayudan a desarrollar las actividades laborales de una manera sustentable.

2.1 Introducción

En años recientes ha sido notoria la creciente preocupación sobre los efectos que ha tenido la contaminación de los recursos naturales generados por la sociedad y las empresas. Dicha preocupación ha desencadenado una serie de cambios y estrategias en la población civil a través de campañas de concientización sobre reciclaje, reutilización, hábitos de consumo, etc. así como en el contexto empresarial mediante el apego a normas de calidad ambiental, capacitaciones para sus colaboradores sobre buenas prácticas ambientales, la adopción de certificaciones que permitan llevar a cabo sus procesos de una manera mas sustentable, entre otros temas.

Como forma de reforzar estas estrategias, es importante que las empresas puedan hacer uso de todos sus recursos tangibles e intangibles con el objetivo de disminuir su impacto negativo en el medio ambiente y en este sentido, el talento humano puede generar cuantiosos beneficios sociales, economicos y por supuesto, ambientales. En el contexto empresarial turístico, los hoteles tienen un importante papel para resolver la problemática ambiental; su reto implica adoptar un método de trabajo que refleje el cuidado, limpieza, reutilización de recursos y aprovechamiento de las acciones generadas a favor del medio ambiente no solo en el lugar de trabajo, sino también fuera de él.

El contexto académico ha generado algunas perspectivas de estudio que permiten comprender y analizar los comportamientos de los individuos hacia el cuidado del medio ambiente, algunos de ellos desde la psicología y otros de la administración. Dichos estudios, brindan valiosas herramientas que posibilitan el desarrollo de estrategias en las que se aprovecha el talento humano (TH) para que las mejoren sus procesos de cuidado ambiental. El presente capítulo da una mirada a los enfoques que se han venido desarrollando en el estudio del cuidado ambiental a partir de las actitudes, comportamientos, habilidades y conocimientos de los individuos inmersos en el contexto hotelero.

Para su análisis, el documento se ha dividido en cuatro apartados: durante el primero se exponen algunas de las principales características y definiciones con la finalidad de brindar un antecedente sobre qué se entiende por TH así como destacar su importancia para la empresa hotelera. En el segundo apartado se aborda el tema de las competencias laborales,

su origen, definición y elementos que la conforman; el tercer apartado se compone por el tema del cuidado ambiental en la empresa hotelera y la importancia de la formación del talento humano para el desarrollo de competencias de cuidado ambiental, así mismo se describen las principales perspectivas de estudio que han abordado el análisis de la relación persona-ambiente (en este caso el TH de la empresa hotelera).

Por último, en el cuarto apartado a partir del perfil de competencias ambientales de Vecino (2012) se delimitan las dimensiones de análisis que serán la base para la elaboración del instrumento que será aplicado al personal de una empresa hotelera con el objetivo de analizar las competencias del talento humano como generadoras de conocimientos, habilidades y actitudes que faciliten los procesos de cuidado ambiental en la empresa hotelera.

2.2 El talento humano

Actualmente, los mercados económicos y empresariales están rodeados de una amplia competencia, la cual ha generado una preocupación en las organizaciones por diferenciar su producto o servicio de los demás. Aunado a esto, se ha generado una mayor demanda de productos y servicios de calidad por los consumidores, no solo en cuestión de la elaboración de productos que satisfagan sus necesidades, sino también de experiencias que cumplan sus expectativas al momento de adquirir un servicio. El consumidor con el que interactúan las empresas de hoy en día, son personas mucho más informadas que hace algunas décadas, por lo tanto más exigentes y rigurosas al momento de evaluar un servicio. Pero entonces ¿Cómo lograr tener una ventaja competitiva ante un contexto donde la información fluye de un lugar a otro en segundos? La respuesta se encuentra en el talento humano (TH) de la organización.

El TH es un factor que en la actualidad puede generar diversas ventajas a las organizaciones; en los diferentes sectores, las empresas suman a su capacidad de producción y servicio las habilidades de las personas, sus características innatas, conocimientos, experiencias, motivaciones e inteligencia, cualidades determinantes para el desarrollo de competencias. Estos elementos intelectuales y técnicos deben ser cualificados

por las empresas a través de la identificación y desarrollo de las competencias de sus trabajadores de tal manera que les permitan obtener mejoras en sus sistemas productivos y de servicios.

El TH se analiza desde dimensiones sociales, económicas, políticas y administrativas para dar sentido a la función del recurso humano que trabaja y se forma para desempeñar una actividad laboral en específico. La función administrativa de los recursos intangibles, han orientado la importancia del TH como la forma de potencializar las capacidades individuales, las competencias profesionales y el desarrollo del conocimiento de los trabajadores (Mejía-Giraldo, *et al.* 2013).

Según Jericó (2008), el TH es un profesional comprometido que pone en práctica sus capacidades para obtener resultados superiores en sus actividades laborales en un entorno y organización determinados, se caracteriza por ser capaz de aprender, trabajar en equipo e incorporar la tecnología para innovar y adaptarse al entorno. Así mismo, Lozano (2007) lo define como la interacción de las habilidades de una persona, sus características innatas, sus conocimientos, experiencias, inteligencia, pericia, actitud, carácter e iniciativa constituyen las competencias para aprender y desarrollarse en diferentes contextos.

De dichos conceptos, sobresalen algunos puntos importantes, por ejemplo, capacidades para obtener resultados, capacidad de aprender y de adaptación, actitud, iniciativa e innovación. Estos conocimientos, aptitudes, actitudes y habilidades son algunos de los elementos que la empresa debe formar en su personal, eligiendo estratégicamente los tipos de herramientas intelectuales y técnicas que son requeridos para el puesto y que, por supuesto, se alineen a los objetivos de la empresa.

Tras esta revisión conceptual, se considera que el talento humano es aquel individuo inmerso en una organización, que cuenta con las capacidades técnicas (habilidades), intelectuales (conocimientos) y personales (actitudes) obtenidas a partir de su trayectoria personal, académica y profesional que le permiten el mejor ejercicio y desempeño en su actividad laboral. Para cualquier empresa, el factor humano representa un elemento que puede generar propuestas de valor que conlleven el éxito del negocio a largo plazo, situación que suele presentarse en empresas de producción, pero que no escapa de la

realidad de las empresas de servicios debido a la cantidad de elementos intangibles (entre ellos y el más importante el TH) que están relacionados directamente con la creación y desarrollo del servicio, por ello, resulta de vital importancia que el personal cuente con la formación necesaria para que pueda lograr un desempeño óptimo en la organización.

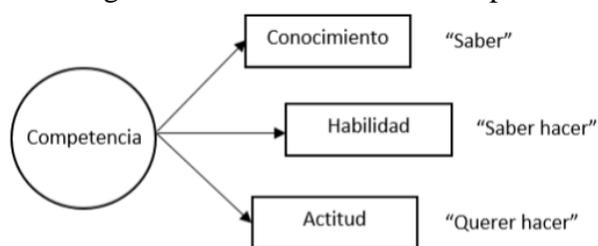
2.3 Competencias laborales

Curiosamente, las competencias no surgen a partir de la administración como suele pensarse, sino a partir de las teorías de la gramática formal de la Lingüística con diversos estudios de Noam Chomsky en la década de los ochenta, la cual representa una de las más importantes formas de explicar la adquisición, comprensión y producción del lenguaje humano (Barón & Müller, 2014).

Posteriormente, fueron adaptadas al campo de la educación con la intención de generar en los estudiantes el desarrollo de competencias para el aprendizaje permanente, manejo de la información y de situaciones, para la convivencia y para la vida en sociedad a través de la adopción de cuatro pilares para el desarrollo del modelo: en los procesos cognitivo-conductuales como comportamientos socio afectivos (aprender a ser y aprender a convivir), las habilidades cognoscitivas y socio afectivas (aprender a conocer), psicológicas, sensoriales y motoras (aprender a hacer) las cuales permiten llevar a cabo adecuadamente, un papel, una función, una actividad o una tarea (Delors, 1994). Como explica Leme (citado en: Torres, Chagas, & Araújo, 2012: 607):

Los "pilares de las competencias" traducen mejor la definición de competencia: el conjunto de CHA (conocimiento, habilidad y actitud). Así el conocimiento es considerado el saber, lo que se aprende en las universidades, los libros, el trabajo, en la vida; la habilidad es el saber hacer, lo que utiliza los conocimientos en el día a día; y la actitud es lo que hace que las personas ejerciten las habilidades de un determinado conocimiento, el querer hacer. De esa forma "saber" y "saber hacer" son las competencias técnicas, que pueden ser enseñadas. Mientras que el "querer hacer" constituye las competencias de comportamiento. Dicho modelo se retomará en el apartado de resultados.

Figura 1. Elementos de una competencia



Fuente: Elaboración propia a partir de Leme (citado en: Torres *et al.* 2012: 607)

Este modelo por competencias detonó el desarrollo de diversos estudios en relación con la creación o implementación de competencias educativas, estilos de aprendizaje o diseños de mapas curriculares basados en competencias (Argudín y Vázquez, 2005; Alonso & Gallego, 2010; Ibañez, 2007) entre otras temáticas. Pero no han sido los únicos campos que se han ocupado del estudio de la gestión por competencias, el área de la administración y en empresas de diversos sectores específicamente en el departamento de gestión de personal, el cual ha ido evolucionando conforme las pautas del contexto globalizador, actualmente, ha abordado el estudio de dicho modelo como una forma de brindarle al factor humano de la organización, las herramientas intelectuales y técnicas que le permita el mejor desempeño en su actividad diaria.

Este enfoque garantiza que el personal se involucre totalmente en los objetivos de la organización, porque las competencias laborales son el eje central del sistema de calidad, de esta manera, la dirección podrá establecer su liderazgo por medio de la mejora en el desempeño laboral de su personal y de los procesos de los que son responsables (Mora, Reyes, & Rodríguez, 2013). Como menciona García (2011: 6):

El modelo basado en competencias plantea el reto de lograr estimular la creatividad, la innovación, la potencialidad que tiene el ser humano para ir más allá de lo que la cotidianeidad demanda, crear su propio futuro; lograr sobrevivir, ser capaz de adaptarse a las condiciones que se perfilan para el planeta e incluso poder desarrollarse de una mejor manera.

De esta manera, las competencias permiten implantar un nuevo enfoque de dirección de talento humano que posibilita el desarrollo de las capacidades intelectuales y técnicas del

personal en un área o actividad determinada, y a su vez, los provee de los conocimientos necesarios para convertirlos en gestores de innovaciones que permitan la generación de procesos de mejora continua, como los sustentables, dentro de la empresa.

2.4 El cuidado ambiental en la empresa hotelera y sus perspectivas de estudio

Hoy en día, el tema ambiental ha ido ganando terreno en los sistemas de gestión de calidad de las empresas y ha trascendido a los espacios normativos de las exigencias legislativas, abordando la cultura empresarial como expresión del interés por la urgencia de hacer de lo ambiental un tema que vaya más allá de la moda (Vecino, 2012).

Actualmente, la creciente preocupación por la crisis ambiental y la destrucción de los recursos naturales han ocasionado que la sensibilidad por el tema ambiental sea colectiva y que se hayan generado cientos de iniciativas orientadas a frenar la destrucción del medio ambiente. Se entiende por cuidado ambiental a la preocupación que desarrollan individuos y empresas hacia la protección de los recursos naturales derivada en acciones que permiten disminuir el impacto generado en el medio ambiente.

Varisco, Benseny y Padilla (2016) incluyen actividades individuales como el ahorro de energía, reciclado de residuos, uso eficiente de los recursos, y en forma colectiva manifestado a través de conductas públicas o simbólicas, expresión de apoyo a la protección ambiental (reivindicación en defensa del medio ambiente, realización de donaciones para tareas de conservación ambiental, participación en manifestaciones, etc.).

Diversas son las estrategias que se han implementado en las empresas del sector hotelero para disminuir la huella ambiental negativa que ha dejado el crecimiento de la actividad, pero tal parecen ser insuficientes los esfuerzos por disminuir el impacto que se ha generado a través de los años en el medio ambiente. Granados (2010) menciona que ante problemas tan graves como el cambio climático y la contaminación atmosférica, las empresas desempeñan un papel importante para resolver la situación ambiental a través de la adopción de estrategias de producción sustentables.

Algunos autores han abordado el estudio de las prácticas, las actitudes y los comportamientos ambientales fundamentados desde diferentes disciplinas (Amerigo, 2006;

Aznar & Ull, 2009; Barth M, 2007; Bolzan de Campos, 2008; García-Cadena y Frías-Armenta, 2010; Vecino, 2012) generando diferentes perspectivas de investigación que tienen por objetivo facilitar los procesos de cuidado ambiental generados por los individuos en el medio ambiente, ya sea desde su contexto social o laboral (ver tabla1).

Tabla 1. Perspectivas de estudio individuo-medio ambiente

<p>Psicología Ambiental</p>	<p>Definición: Disciplina que tiene por objeto el estudio y la comprensión de los procesos psicosociales derivados de las relaciones, interacciones y transacciones entre las personas, grupos sociales o comunidades y sus entornos socio físicos (Íñiguez y Pol, 1996). Metodología: Metodológicamente, ha predominado el proceso cuantitativo por sobre el cualitativo o mixto, incluyendo métodos de recolección de datos tales como escalas tipo Likert, instrumentos psicométricos, análisis bibliométrico, incidentes críticos, entre otros.</p>
<p>Actitudes pro-ambientales</p>	<p>Definición: el conjunto de acciones deliberadas y efectivas que responden a requerimientos sociales e individuales y que resultan en la pretección del medio (Corral-Verdugo, 2001). Metodología: La diversidad temática, procesos y métodos empleados han sido estudiados bajo enfoques tradicionales de la psicología, tanto desde el punto de vista teórico (cognitivismo, conductismo, representaciones sociales, etc.) como metodológico (estudios experimentales, estudios de campo, instrumentos psicométricos, cuestionarios, entrevistas, etc.) y en menor proporción, mapas afectivos, historias de vida, grupos focales, entre otros.</p>
<p>Competencia Ambiental</p>	<p>Definición: una competencia ambiental es el conjunto de comportamientos observables, individuales y colectivos que promueven, favorecen y aseguran una cultura de respeto por lo ambiental [...]. Metodología: se caracteriza por la aplicación de técnicas mixtas como cuestionarios, encuestas, entrevistas y metodos como el estudios de caso, assessment center, evaluaciones múltiples (360°).</p>

Fuente: elaboración propia 2018

Aunque estas tres perspectivas teóricas ofrecen valiosa información a las empresas que les permite fortalecer sus estrategias en materia de cuidado ambiental, cada una tiene sus propios procesos de aplicación, evaluación y alcance. Gran parte de las investigaciones orientadas hacia la psicología ambiental enfatizan procesos psicológicos individuales siendo su objetivo principal el explicar cómo la gente se ajusta a los ambientes de su mundo, a nivel individual (Leandro, 2011).

Este ajuste se logra por los procesos de cognición ambiental, evaluación ambiental y acción abierta en el ambiente, sin embargo, ya en la práctica estos procesos se manejan como tópicos separados. Los estudios de cognición ambiental tienden a ignorar los motivos,

metas y actitudes centrándose en los procesos que mediatizan la relación entre el ambiente y la acción. Por otro lado, el interés en la investigación en evaluación ambiental consiste en cómo es evaluada la información con respecto a metas y motivos de los individuos por cuidar su entorno natural.

Según Roth (2000) la investigación de las actitudes hacia el medio ambiente se ha ocupado generalmente de cuatro aspectos: la definición teórica y empírica del concepto, el grado de implantación del comportamiento pro-ambiental en la sociedad, la relación entre el interés por el medio ambiente y el comportamiento responsable y el cambio de actitudes; sin embargo, de la revisión de la literatura en esta temática, resulta evidente que la exploración de la relación entre actitud y conducta sigue sin arrojar resultados concluyentes, pese a que constituye la razón de ser del estudio de las actitudes.

El proceso de desarrollo de la psicología ambiental deja al descubierto el énfasis puesto en la relación medio ambiente-conducta, dejando en segundo lugar la relación conducta-medio ambiente lo cual se refleja en un evidente déficit de aportes teóricos y empíricos relativos a la influencia de los patrones de conducta de individuos, grupos e instituciones sobre el medio físico-natural en el que se desenvuelven (Roth, 2000).

Al respecto y sin desmerecer los aportes derivados por dichos trabajos, diversos autores (Aragónés, 1997; Dunlap, 1991; Íñiguez L. , 1994; Schultz, 1995) han manifestado su preocupación por el bajo impacto que han tenido las actividades realizadas y en general por la poca injerencia de la psicología ambiental en la temática. A pesar de ello, Stern y Oskamp (en: Álvarez & Vega, 2009) aseguran que existe una relación positiva entre las actitudes a favor de medio ambiente y la realización de conductas pro-ambientales, aunque no se puede afirmar que se trate de una relación causa-efecto debido a la influencia de variables contextuales, psicosociales, sociodemográficas, etc.

En contraste, las competencias permiten la evaluación de comportamientos observables con los que el individuo está familiarizado y no de rasgos psicológicos, focaliza los esfuerzos de todas las personas hacia la consecución de resultados, contribuye a la predicción del comportamiento futuro de las personas sobre la base de su comportamiento pasado y facilita la comparación entre el perfil de exigencias y el perfil competencial de las personas (Gil, 2007). Las competencias, en general, y en particular la ambiental, hacen referencia a

un comportamiento observable y medible que se hace presente en la persona, la cual impacta en su trayectoria social y laboral. La competencia ambiental requiere de los procesos educativos que le permiten obtener y ofrecer información sobre el tema y de esta manera reconocer las diferentes acciones capaces de mantener la armonía requerida entre el sujeto y la naturaleza (Vecino, 2012).

Estudios como los de Becerra & Campos (2012), señalan los beneficios generados para los colaboradores a partir de la implementación del modelo de competencias tales como la adquisición y aplicación de habilidades, actitudes y conocimientos en temas relacionados a su contexto laboral, y para la empresa como aumento de la productividad, la optimización de los recursos, y aumento de responsabilidad social al apoyar el desarrollo de los trabajadores tanto a nivel personal, social y profesional.

Un punto importante sobre las competencias que es realmente útil a las empresas es que los individuos aspirantes a un puesto son evaluados antes de su incorporación a la organización, cuando se realiza la selección de personal, y además la evaluación de competencias seguirá presente a lo largo de la vida laboral del sujeto, como medio para valorar su desempeño en el puesto de trabajo o sus posibilidades de desarrollo (Gil, 2007). Esta característica permite que el talento humano de la empresa este en constante formación y desarrollo en conocimientos, como los ambientales, que le permitirán un mejor desenvolvimiento en su vida profesional y social.

Si bien los estudios relacionados a las competencias ambientales aún son muy escasos por la actualidad de la temática competencias-ambiente, existen muchos otros estudios que sustentan la importancia del desarrollo de competencias para la consecución de beneficios empresariales, académicos y sociales (Aznar & Ull, 2009; Calderón & Naranjo, 2004; Ibañez, 2007; Martínez & Martínez, 2009; Martínez R. V., 2013; Mora, 2015; Sun, 2011; Tejada & Navío, 2005; Tobón, 2008).

Se elige entonces al modelo de competencias como el fundamento teórico del presente estudio ya que constituye una conceptualización y un modo de operar desde la gestión de recursos humanos que permite una mejor articulación entre gestión, trabajo y educación, centrando el desarrollo laboral en la cualificación de los procesos, trayectorias laborales y profesionales y no en la calificación del trabajador respecto a su nivel de producción,

valorando cuestiones como la motivación, las actitudes, la experiencia y diversos aspectos más relacionados a las características cognoscitivas y de valores de las personas donde lo ambiental también juega una parte importante.

Ante todo, es importante que las empresas hoteleras comprendan la importancia que representan los ecosistemas naturales del contexto en donde se desenvuelven y, a partir de ello, generar procesos de formación en su talento humano que permitan un mejor uso y manejo de los recursos naturales. Según Ibarra (en: Tejada & Navío, 2005), las empresas deben proporcionar nuevas formas de gestión, organización, capacitación y desarrollo de los trabajadores, que propicien el uso racional y eficiente de los recursos y estimulen el potencial creativo e intelectual de todos los integrantes de la organización.

Esto sin duda representa un reto para la organización, por lo que es necesario movilizar la experiencia tácita y explícita, así como las capacidades de acción e innovación para integrar un modelo que permita la correcta formación y gestión del recurso humano de la empresa hotelera así como el desarrollo de competencias básicas de cuidado ambiental, el cual según Aznar M. P., Ull, Martínez, y Piñero (2014) debe integrar la promoción del aprendizaje de tres tipos de contenidos: cognitivos (saber), metodológicos (saber hacer) y actitudinales (saber ser y valorar). Dicho modelo se abordará en apartados posteriores.

2.5 De la gestión del talento humano por competencias a las competencias ambientales

Para la empresa turística, es de vital importancia insertar dentro de la variedad de competencias laborales desarrollables en su TH aquella enfocada al cuidado del medio ambiente no solo en niveles operativos, sino también en las posiciones jerárquicas más altas ya que según Torres, Chagas, y Araújo (2012) en las áreas de conocimiento y formación necesaria para un gestor hotelero se está dando prioridad a competencias como gestión de calidad, gestión de recursos humanos, gestión financiera, dominio de otros idiomas, de informática y de las funciones operacionales del sector, dejando fuera competencias relacionadas al cuidado ambiental.

Por esta razón, es preciso reorientar las políticas y normas de las organizaciones hacia una producción más limpia y reforzarlas mediante el desarrollo de competencias ambientales

que promuevan comportamientos que vayan más allá de las conductas mínimas de respeto al medio ambiente y con ello formar una cultura empresarial que fomente las buenas prácticas ambientales en su talento humano; como mencionan Edel y Ramírez (2006), se trata de integrar los conocimientos con las actitudes y con las acciones [...] para detener y evitar el deterioro ambiental. En este contexto, Vecino (2012), propone un perfil de competencias ambientales el cual está centrado en tres principales componentes: ser, saber y hacer, en el cual describe aquellos conocimientos, habilidades y actitudes que debe poseer una persona para considerarse ambientalmente competitiva (ver tabla 2).

Tabla 2. Perfil de Competencias Ambientales

COMPETENCIA AMBIENTAL		
A. Saber ser (Actitudes)	B. Saber hacer (Habilidades)	C. Saber (Conocimientos)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Abierta al debate para la construcción de conocimiento sobre el tema ambiental. 2. Reflexivo de sus actos relacionados con el ambiente y su cuidado. 3. Reflexivo de la situación actual en la que se encuentra el ambiente que integra lo natural, lo social y lo empresarial. 4. Proactiva y que propone acciones efectivas para proteger o para minimizar los impactos causados por la gestión empresarial en el ambiente. 5. Responsable de sus acciones y consciente del impacto que sus acciones tienen en el contexto ambiental en que vive. 6. Se auto-regula y se autogestiona en el uso y manejo de los recursos que llegan a sus manos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Compartir buenas prácticas ambientales en su lugar de trabajo y en su cotidianidad. 2. Desarrollar actividades orientadas al cuidado del ambiente que le rodea. 3. Dar ejemplo a los compañeros de trabajo a través de sus acciones ambientalmente amigables. 4. Proponer soluciones para eliminar, reducir o minimizar su impacto 5. Difundir dentro de la empresa las buenas prácticas ambientales requeridas para contribuir con la sostenibilidad de la empresa. 6. Dar ejemplo a través de sus acciones y ser coherente entre lo que piensa y lo que hace. 7. Estar involucrado y ser miembro activo en actividades y programas de educación que ayuden a mitigar el daño ecológico identificado en su entorno. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conocer los principales aspectos relacionados en la normatividad ambiental. 2. Que es un ser frágil, que requiere de un entorno sano y que el óptimo estado de este entorno depende de él. 3. Informarse sobre las novedades y avances de las políticas y normas nacionales e internacionales de los temas ambientales. 4. Sabe qué es ambiente y reconoce la importancia que tiene para la empresa donde trabaja. 5. Cómo transmitir información, persuadir y movilizar personas a favor del ambiente 6. Tener conocimiento de las leyes y normas legales vigentes que buscan proteger el uso de los recursos naturales para acatarlas y cumplirlas.

Elaboración propia a partir de Vecino, 2012

Aun cuando Vecino (2012) proporciona un perfil completo sobre los conocimientos, habilidades y actitudes que debe poseer una persona para considerarse ambientalmente competitiva, no especifica cuáles son las competencias que reflejan dichos comportamientos por lo cual se procedió a relacionar y agrupar cada uno de los puntos propuestos por el autor a partir de los verbos utilizados. Por ejemplo, los verbos: conocer, informarse y saber remiten a la competencia de “capacidad de aprendizaje” la cual según Alles (2015) está asociada a la asimilación de nueva información.

Como mencionan Aznar, Ull, Martínez, y Piñero (2014), es preciso tener en cuenta los verbos utilizados en la redacción de las competencias para la sustentabilidad porque “conocer”, “comprender”, “analizar” y “reconocer” son verbos que remiten a aspectos distintos de una misma competencia. Siguiendo el mismo proceso con cada uno de los puntos del Perfil de Competencias Ambientales se obtuvieron las siguientes competencias:

2.5.1 Capacidad de aprendizaje

Capacidad de aprendizaje	C1. Conocer los principales aspectos relacionados en la normatividad ambiental. C3. Informarse sobre las novedades y avances de las políticas y normas nacionales e internacionales de los temas ambientales C4. Sabe qué es ambiente y reconoce la importancia que tiene para la empresa donde trabaja. A1. Abierta al debate para la construcción de conocimiento sobre el tema ambiental.
--------------------------	---

Fuente: Elaboración propia con base en Vecino (2012)

Alles (2015), menciona que la competencia de aprendizaje está asociada a la asimilación de nueva información y su eficaz aplicación. Se relaciona con la incorporación de nuevos esquemas o modelos cognitivos al repertorio de conductas habituales y nuevas formas de interpretar la realidad o ver las cosas. La competencia de aprendizaje permitirá al talento humano buscar nuevos conocimientos, aprender y asimilar nueva información sobre cuidado ambiental manteniendo una actitud positiva hacia el nuevo conocimiento.

Rengifo, Quitiaquez, & Mora (2012) mencionan que aprender para el ambiente es buscar una conservación y manejo adecuado del entorno local, regional, nacional y mundial en el que todos los individuos trabajan hacia un mismo propósito con relación a la conservación

de la vida en nuestro planeta tierra, es un proceso que pretende formar y crear conciencia a todos los seres humanos con su entorno, siendo responsables de su uso y mantenimiento.

2.5.2 Compromiso

Compromiso

A2. Consciente de sus actos relacionados con el ambiente y su cuidado.
C6. Tener conocimiento de las leyes y normas legales vigentes que buscan proteger el uso de los recursos naturales para acatarlas y cumplirlas.
A3. Consciente de la situación actual en la que se encuentra el ambiente que integra lo natural, lo social y lo empresarial.
B7. Estar involucrado y ser miembro activo en actividades y programas de educación que ayuden a mitigar el daño ecológico identificado en su entorno.

Fuente: Elaboración propia con base en Vecino (2012)

Alles (2015) define al compromiso como la capacidad para comprender y aplicar las diversas normas de la organización, siguiendo sus pautas y comprometiéndose con sus alcances. Rigo y Donolo (2014) mencionan que el compromiso refleja el grado en el cual se atienden y dedican esfuerzos hacia el aprendizaje, la comprensión, el dominio disciplinar y la adquisición de habilidades [...]. Esta competencia permitirá conocer si el talento humano de la empresa hotelera está involucrado con las estrategias de cuidado ambiental de la empresa asumiendo el compromiso de conocer y cumplir con las normas y estándares establecidos por la organización.

2.5.3 Trabajo en equipo

Trabajo en equipo

B1. Compartir buenas prácticas ambientales en su lugar de trabajo y en su cotidianidad.
B3. Dar ejemplo a los compañeros de trabajo a través de sus acciones ambientalmente amigables.
B6. Dar ejemplo a través de sus acciones y ser coherente entre lo que piensa y lo que hace.
C5. Cómo transmitir información, persuadir y movilizar personas a favor del ambiente

Fuente: Elaboración propia con base en Vecino (2012)

Alles, (2015) define al trabajo en equipo como: las capacidades para colaborar con los demás, formar parte de un grupo y trabajar con otras áreas de la organización con el

propósito de alcanzar, en conjunto, la estrategia organizacional y subordinar los intereses personales a los objetivos grupales. Se trata de una competencia multidimensional que engloba el desarrollo de diversas aptitudes y habilidades, entre ellas el fijar objetivos grupales, la capacidad de integración, la comunicación interpersonal, la potenciación del conocimiento grupal y la coordinación de tareas. Saldaña et al. (2013), menciona que el trabajo en equipo es una competencia clave en la sociedad actual, y lo es de manera aún más evidente en el campo de las ciencias ambientales donde la multidisciplinariedad en los procesos y tareas a realizar precisan de la colaboración y cooperación de especialistas en diversos ámbitos, de cara a obtener resultados de calidad. La competencia de trabajo en equipo permitirá conocer si el talento humano de la empresa hotelera ayuda a sus compañeros y comparte sus conocimientos y habilidades con su equipo de trabajo para tener un mejor desempeño en su área laboral.

2.5.4 Iniciativa

Iniciativa	<p>A4. Proactiva y que propone acciones efectivas para proteger o para minimizar los impactos causados por la gestión empresarial en el ambiente.</p> <p>B4. Proponer soluciones para eliminar, reducir o minimizar su impacto</p> <p>B5. Difundir dentro de la empresa las buenas prácticas ambientales requeridas para contribuir con la sostenibilidad de la empresa.</p>
------------	--

Fuente: Elaboración propia con base en Vecino (2012)

Alles (2015) define a la iniciativa como la capacidad para actuar proactivamente, idear e implementar soluciones a nuevas problemáticas y retos, con decisión e independencia de criterio. Capacidad para promover y utilizar las aplicaciones tecnológicas, herramientas y recursos cuando sea permanente y aprovechar al máximo las oportunidades que se presentan en el entorno. Esta competencia permitirá conocer si el talento humano propone y aporta ideas innovadoras para optimizar materiales y recursos que la empresa les brinda, así como si participa activamente en acciones que mejoren su actividad laboral con el medio ambiente.

2.5.5 Responsabilidad social

<p>A2. Que es un ser frágil, que requiere de un entorno sano y que el óptimo estado de este entorno depende de él.</p> <p>A5. Responsable de sus acciones y consciente del impacto que sus acciones tienen en el contexto ambiental en que vive</p>

Responsabilidad social	<p>A6. Se auto-regula y se autogestiona en el uso y manejo de los recursos que llegan a sus manos.</p> <p>B2. Desarrollar actividades orientadas al cuidado del ambiente que le rodea.</p>
------------------------	--

Fuente: Elaboración propia con base en Vecino (2012)

Alles (2015) define la responsabilidad social como la capacidad para identificarse con las políticas organizacionales en materia de responsabilidad social, diseñar, proponer y luego llevar a cabo propuestas orientadas a colaborar y contribuir con la sociedad en las áreas en las cuales ésta presenta mayores carencias y por ende mayor necesidad de ayuda y colaboración. La competencia de responsabilidad social permitirá medir si el talento humano de la empresa se identifica con los valores de cuidado ambiental de la empresa, así como conocer la actitud que presentan hacia la participación en actividades sociales de apoyo al medio ambiente.

Schwald (citado en: Mori, 2009) conceptualiza la responsabilidad social como “ser consciente del daño que nuestros actos pueden ocasionar”. Desde la perspectiva ambiental, Senior, Narváez, Fernández, y Revilla (2007) mencionan que la responsabilidad implica una adecuada gestión de los residuos, prevención de los posibles daños o impactos ambientales derivados de la propia actividad, estímulo y desarrollo de la ecoeficiencia, maximización de los posibles beneficios ambientales de la actividad y en general de la utilización de los recursos naturales pertinentes.

Una vez que se han definido los puntos de análisis de la investigación relacionados con el talento humano, el cuidado ambiental y el desarrollo de competencias laborales como medioambientales, se parte de estas cinco competencias para la elaboración del instrumento que tiene por objetivo analizar si las competencias del talento humano generan conocimientos, habilidades y actitudes que faciliten los procesos de cuidado ambiental en la empresa hotelera el cual será aplicado en un hotel certificado ambientalmente ubicado en el destino turístico de Cancún, Quintana Roo por ser uno de los destinos turísticos más importantes de México y contar con una amplia capacidad hotelera, contexto que se aborda de manera más amplia en el siguiente apartado.

CAPÍTULO III

EL TURISMO Y EL CUIDADO AMBIENTAL EN CANCÚN, QUINTANA ROO.

El posicionamiento en el mercado del turismo internacional logrado por México se basa en la diversidad de sus atractivos y en la variada oferta de destinos, donde conviven centros turísticos tradicionales y centros turísticos integralmente planificados. En la década de los años sesenta el Estado elaboró el primer Plan Nacional de Desarrollo Turístico y ejerció un rol central en la evolución de la actividad, buscando una respuesta favorable para paliar las deficiencias en la economía como consecuencia de aplicar una política de sustitución de importaciones. La respuesta inmediata fue la creación de cinco destinos turísticos planificados por el Estado: Cancún, Los Cabos, Loreto, Ixtapa-Zihuatanejo y Huatulco, que toman como sustento el recurso natural a partir de su función escénica, donde el medio ambiente aporta los recursos para el uso del suelo y al mismo tiempo actúa como soporte de la actividad económica (Benseny, 2007).

El destino turístico en donde se lleva a cabo el estudio fue Cancún Quintana Roo, por ser uno de los Centros Integralmente Planeados con mayor afluencia turística de nuestro país y uno de los destinos de playa con mayores problemas ambientales generados en gran medida por actividades y empresas del sector turístico (Calderón & Orozco, 2014; Rubio Maldonado, Murad Robles, & Rovira Sanroque, 2010; Varillas, 2016). Al ser Cancún el reflejo de una imagen tan importante de México en el mundo es necesario generar estrategias que permitan consolidarlo no solo como un destino turístico, sino también como un destino sustentable.

3.1 Cancún, Quintana Roo

Cancún se encuentra ubicada al noreste de la Península de Yucatán, a una distancia de unos 370 km de la capital del estado de Quintana Roo (Chetumal), a 70 km de Playa del Carmen; y colinda hacia el este con el Mar Caribe, al norte con el municipio de Isla Mujeres, al oeste con el municipio de Lázaro Cárdenas, y al sur con el municipio de Solidaridad. Según datos

del censo de población y vivienda de 2015, Cancún cuenta con una Zona Metropolitana de más de 743 626 habitantes (INEGI, 2018).

Actualmente, Cancún se encuentra dividido en cinco zonas principales, perfectamente identificables para el gobierno municipal y la sociedad cancanense:

1.- La primera y más destacada es la Isla de Cancún mejor conocida como Zona Hotelera, donde se concentra la mayor parte de las playas y actividades turísticas por las que es reconocido este destino. La Isla Cancún comprende 23 km de extensión en donde alberga la mayor parte de los hoteles y playas, además de zonas residenciales.

2.- La segunda es el centro de la ciudad, la zona urbana donde habita el grueso de la población cancanense dividido en colonias, fraccionamientos, supermanzanas donde se localizan la mayor parte de las instituciones políticas, educativas, culturales y de servicios a la ciudad.

3.- La tercera zona llamada Puerto Juárez se ubica a 7 km frente al puerto, el cual está dedicado en su mayor parte a la pesca.

4.- Las supermanzanas 84 y 85 albergan a la mayor parte de la población.

5.- La quinta zona es una de las tres delegaciones del municipio Benito Juárez, el ejido Alfredo V. Bonfil, se ubica a 8 km del centro de Cancún, sobre la carretera federal 307 que va al aeropuerto internacional y a la Riviera Maya.

Figura 1. Ubicación geográfica de Cancún, Quintana Roo



Fuente: Google Maps, 2018

El tipo de vegetación que predomina en el destino es la Selva Mediana Subperenifolia en donde predomina la vegetación secundaria arbórea, en menor proporción se presentan parches con dominancia de plantas arbustivas y herbáceas. La zona manglar se localiza a la cercanía de la Laguna Nichupté, esta comunidad presenta dominancia arbustiva, se desarrolla en suelos planos con drenaje deficiente, ricos en materia orgánica y susceptibles a intrusión de agua marina.

Considerando que Cancún aún tiene contacto con extensas superficies de vegetación, la fauna asociada es variada como Pelícanos, Garzas, Pericos, Gaviotas, Venado cola blanca, Temazate, Mono araña, Saraguato, Tejón o incluso algunos felinos de mediana y gran talla como el Puma. Por otro lado, la zona de humedales asociada al Sistema Laguna Nichupté alberga una comunidad importante de fauna acuática donde destacan aves migratorias y nativas, así como la presencia de cocodrilos, sin embargo, existen especies faunísticas que se encuentra en extinción debido a la caza irracional como el lagarto, venado, manatí y varias especies de tortugas. Acerca del nivel sociodemográfico Cancún concentra 80 por ciento de las 63 lenguas indígenas reconocidas oficialmente en el país siendo la lengua maya la más hablada. Las condiciones en las que viven los grupos étnicos se ubican entre los sectores más desprotegidos.

En cuanto a actividades económicas se encuentra la agricultura con el cultivo de maíz el cual está enfocado a satisfacer la demanda de las familias locales ya que difícilmente se comercializan productos fuera de la zona, la ganadería con la producción de porcinos ya que no se requiere de pastizales para su cuidado, la pesca la cual representa el 23.86% con respecto a la producción total de la entidad y el turismo el cual representa la actividad más importante y sobresaliente al aportar 88% al Producto Interno Bruto (PIB) (Vázquez, 2017) ya que de ella depende la mayoría de la población empleada.

Según el Reporte Anual de Turismo de Quintana Roo (SEDETUR, 2018), el Estado de Quintana Roo recibió 16 millones 911 mil 163 visitantes generando una derrama económica 8 mil 810.38 millones de dólares, 207.9 millones más que el año anterior, siendo Cancún y Riviera Maya los destinos con mayor derrama turística, motivo que los

llevó a ganar cinco premios *Travy Awards*¹ 2017 que refrenda al Caribe Mexicano como un destino moderno, competitivo y de alta excelencia y calidad para el viajero nacional e internacional.

3.2 La hotelería y el cuidado ambiental ¿Un acuerdo o un conflicto?

El gran desarrollo turístico que ha tenido Cancún en los últimos años ha generado el incremento de diferentes formas de turismo como residenciales de vacaciones, campos de golf, infraestructura en transportes, así como la creación de complejos hoteleros. De acuerdo con Mora y Moncada (en: SECTUR, 2013) a nivel estatal, Cancún fue durante muchos años la localidad con mayor número de hoteles y cuartos, sin embargo, con la expansión del desarrollo turístico sobre la costa, el gran crecimiento sobre la Riviera Maya ha hecho que ésta alcanzara una oferta casi igual e incluso superara a la de Cancún.

La infraestructura hotelera para el municipio de Benito Juárez (Puerto Morelos y Cancún) ha variado muy poco de acuerdo con la información de la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo (SEDETUR) revela que el número de hoteles de este destino turístico al cierre del 2008 era de 145 hoteles.

Actualmente, según el Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE) del Instituto Nacional de Estadística y Geografía Informática (INEGI), Cancún cuenta con un total de 201 establecimientos de hospedaje con la clasificación de hoteles con servicios integrados, hoteles sin servicios integrados (INEGI, Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas, 2018) repartidos en diferentes a categorías los cuales en su mayoría concentran hoteles de 5 y 3 estrellas.

Según Mora y Moncada (SECTUR, 2013) los hoteles de Cancún, en promedio, cuentan con un tamaño medio de 201 habitaciones, cuatro veces la media nacional y por encima del máximo promedio de tamaño por categoría a nivel país de 190 cuartos en la categoría de “cinco estrellas”. La mayor concentración hotelera se encuentra en la zona de playa con un 70% del total de los registrados por la Asociación de Hoteles de Cancún y Puerto Morelos.

¹ Los Premios Travy son considerados los Premios de la Academia de la industria del turismo, reconocen los más altos estándares de calidad y excelencia en la industria de viajes y honran a las compañías, productos de viajes, agencias y destinos por sus logros sobresalientes.

El porcentaje de la ocupación hotelera en Cancún es variable según la temporada siendo los meses de septiembre y noviembre los meses con el porcentaje más bajo y marzo y abril los meses con mayor afluencia turística debido al periodo vacacional conocido como “Semana Santa” a nivel nacional y con los “Spring Break” a nivel internacional. Otros periodos importantes para el destino son el periodo vacacional de “verano” que comprende los meses de julio y agosto, y diciembre y parte de enero por las vacaciones de invierno.

Es evidente que, como consecuencia de la industria turística en la zona, las playas se han erosionado impactando negativamente también en los sistemas de arrecifes y lagunas. La oferta hotelera ha requerido más tierra, por lo tanto, después de pocos años de la creación de Cancún, 370 hectáreas de manglar se han eliminado (Vargas, Castillo, y Viesca, 2013). La trascendencia de los problemas ecológicos y la importancia del desarrollo del destino obliga a tomar medidas y acciones para contribuir a alcanzar un medio ambiente sano, así como la preservación de los ecosistemas, en el cual las empresas turísticas, en especial las hoteleras, deben asumir una responsabilidad ambiental y generar estrategias y acciones de desarrollo sustentable.

Esta responsabilidad conlleva a las empresas a generar espacios laborales congruentes a las necesidades del contexto en el que se desenvuelven. En el caso específico de la empresa hotelera que depende del entorno natural de la localidad, se debe buscar adquirir ese sentido de responsabilidad social y ambiental que permita llevar a cabo la actividad de tal forma que el impacto de ésta sea en menor proporción.

Una de las estrategias por la que han optado las empresas hoteleras son las certificaciones ambientales las cuales, según la OMT cubren tres propósitos principales: estimular a los prestadores de servicios turísticos a introducir mejoras en sus operaciones, tendientes hacia una mayor sostenibilidad ambiental, económica y social, facilitando incentivos y asistencia técnica para lograrlo; diferenciar o distinguir aquellos productos o servicios turísticos que satisfacen los requerimientos medio-ambientales, sociales y económicos más allá de lo exigido por la legislación vigente; así como orientar a los consumidores sobre las características de sostenibilidad de los servicios turísticos disponibles en el mercado (OMT, 2003).

Tabla 1. Certificaciones ambientales internacionales y nacionales

	<p>EarthCheck es un sistema de gestión ambiental y certificación ambiental reconocido internacionalmente, diseñado específicamente para la industria del turismo. EarthCheck reconoce 39 sectores de la industria de viajes y turismo incluyendo los reportes de emisiones de gases de efecto invernadero y el consumo de recursos naturales y ayuda a los operadores a monitorear, medir y administrar sus impactos ambientales, sociales y económicos (EarthCheck, 2016).</p>
	<p>Rainforest Alliance trabaja para conservar la biodiversidad y asegurar medios de vida sostenibles transformando las prácticas de uso de suelo, las prácticas empresariales y el comportamiento de los consumidores. (Rainforest Alliance, 2016)</p>
	<p>Green Key es un distintivo internacional que impulsa prácticas sustentables en establecimientos turísticos, se encuentra ampliamente distribuido en 50 países con 2400 distintivos otorgados. Este programa se encuentra avalado por la OMT y la UNEP (Green Key, 2016)</p>

CERTIFICACIONES NACIONALES

	<p>El distintivo “S” es un reconocimiento a las buenas prácticas sustentables, en el desarrollo de proyectos turísticos y los compromisos de las empresas turísticas que operan en México, bajo los criterios globales de sustentabilidad. Tiene como objetivo generar el desarrollo sustentable de la actividad turística y mejorar las condiciones en los destinos turísticos de México (SECTUR, 2016).</p>
	<p>El Distintivo Hotel Hidro Sustentable incentiva y reconoce en los hoteles las mejores prácticas ambientales en uso y cuidado del agua y es otorgado por los miembros de la Alianza por la Sustentabilidad Hídrica en el Turismo que lidera Fundación Helvex. Esta certificación ofrece una herramienta que facilita al empresario hotelero la implementación de un sistema de administración ambiental y de recursos técnicos, a fin de medir sus buenas prácticas ambientales, sobre todo aquellas encaminadas al ahorro y uso eficiente del agua. (Fundación Helvex, 2016)</p>
	<p>Es un esfuerzo conjunto de la PROFEPA, gobiernos locales, empresas, asociaciones empresariales, instituciones académicas, auditores ambientales y la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA). Gracias a todos ellos el programa puede cumplir con su objetivo y contribuir a que la sociedad mexicana cuente con un medio ambiente mejor. Actualmente se expiden tres tipos de certificados: el de Industria Limpia, el Calidad Ambiental y el de Calidad Ambiental Turística. (PROFEPA, 2016)</p>

Fuente: Elaboración propia 2018

Pero a pesar de la existencia de dichas certificaciones ambientales en los establecimientos de hospedaje, el problema de la contaminación de los recursos naturales no solo persiste, sino que va en aumento. Esta situación lleva a pensar en la gran necesidad que tienen las empresas hoteleras de trabajar con el mejoramiento de sus procesos productivos y de servicios para fortalecer el cuidado del medio ambiente y sobre todo generar una concientización ambiental en sus colaboradores, quienes juegan un rol principal al momento de hablar de una visión ecológica empresarial.

Por esta razón es necesario conocer cómo la empresa hotelera está formando a su talento humano y si dicha formación incide en el desarrollo de competencias ambientales que permitan al colaborador realizar sus actividades laborales de una manera sustentable. De esta manera, se realiza el siguiente estudio el cual tiene por objetivo analizar las competencias del talento humano como generadoras de conocimientos, habilidades y valores que faciliten los procesos de cuidado ambiental de la empresa hotelera.

3.3 Caso de estudio: Hotel Moon Palace Golf & Spa Resorts

El hotel que permitió llevar a cabo la aplicación de los cuestionarios a sus trabajadores fue el hotel Moon Palace Golf & Spa Resorts, mismo que cuenta con la certificación Calidad ambiental Turística, han obtenido el Sello Benchmarked Bronze de Earth Check – Green Globe y en el segmento de campos de golf, Moon Palace y Riviera Cancún, han sido certificados por la organización Golf Environment Organization (GEO) por la aplicación de buenas prácticas ambientales.

Palace Resorts ha sido líder en el segmento todo incluido de Lujo por más de 25 años de operación. Así como también es líder de los estándares más altos para vacaciones de 5 estrellas en las costas mexicanas: Cancún, Cozumel, Isla Mujeres y Riviera Maya, ofreciendo lujosas y espaciosas habitaciones, entretenimiento diario nocturno, uno de los spas más extravagantes del Caribe y campo de golf de la firma de Jack Nicklaus (Información proporcionada por la empresa, 2017).

Misión: “Ofrecer experiencias que creen memorias, generando mayor fidelidad en el huésped, con una cultura de calidad en toda la empresa, contando con los mejores

colaboradores distinguidos por su calidez, cuidando los recursos para maximizar el valor de la empresa fortaleciendo nuestra responsabilidad social”.

Visión: “Ser la mejor cadena hotelera en la categoría todo incluido de lujo en México y el mundo”.

Valores: honestidad, respeto, lealtad, responsabilidad e integridad.

Este complejo hotelero se compone de tres hoteles dirigidos a diferentes segmentos de mercado: hotel Sunrise está dirigido al turismo de grupos y convenciones, Nizuc está dirigido hacia el segmento de bodas y The Grand, siendo el más grande en infraestructura, está dirigido hacia el segmento familiar.

Figura 2. Complejo hotelero Moon Palace Resorts



Fuente: Grupo Palace 2017

3.4 Compromiso con la sustentabilidad

Desde 2007, los directivos de Palace Resorts se han comprometido a incrementar la eficiencia energética en todo su grupo de hoteles incorporando mejoras en su infraestructura que brindan mayor eficiencia energética, que son más amigables con el medio ambiente aumentando su eficiencia en al menos 10% optimizando el ambiente

interior para los clientes y la comodidad de los empleados, reforzando su compromiso corporativo de largo plazo con la sustentabilidad lo que le ha permitido obtener diversas certificaciones ambientales entre ellas EarthCheck, Green Globe, Calidad Ambiental Turística, GEO Certified, (Golf Environment Organization Certified) MARTI (The Mesoamerican Reef Tourism Initiative). Esto refleja su compromiso con la sustentabilidad, así como una comprensión del papel clave que juega el ambiente interior en la comodidad y satisfacción de los clientes y en el bienestar y productividad de los empleados.

Figura 3. Política de sustentabilidad ambiental y social de Grupo Palace



Fuente: Trabajo de campo, 2017

La política ambiental de Palace Resorts se basa en el cumplimiento de las regulaciones ambientales aplicables, teniendo como eje fundamental el equilibrio entre el desarrollo del centro de negocio y el capital ecológico que representa el entorno. El logro de este objetivo se fundamenta en la implementación y difusión de acciones para prevenir y controlar la contaminación y el deterioro ambiental, desde la fase de proyección hasta la operación en las instalaciones mediante la capacitación periódica de su talento humano en prácticas ambientales con el objetivo de lograr el desarrollo sustentable en todas las propiedades.

Cabe destacar que debido a que las instalaciones de Palace Resorts se encuentran ubicadas en zonas geográficas y culturales y de importancia ecológica sobresaliente, este Grupo ha adquirido serias responsabilidades y compromisos ambientales, los cuales atienden en tres vertientes de trabajo. La primera, se refiere al cumplimiento normativo el cual busca integrar la participación de todos los colaboradores de la empresa en los objetivos ambientales.

La segunda, refiere a la imagen misma del negocio, tomando en cuenta que un ambiente natural conservado les da mayor plusvalía, y finalmente al compromiso con el público. Estos objetivos son atendidos mediante la Fundación Palace la cual es una institución creada en 2004 por la directiva de la cadena hotelera cuya meta es ser una institución que retribuya y solucione algunos de los problemas sociales devolviendo al entorno parte de lo que reciben de él. Parte de los problemas que pretende atender la fundación son los ambientales atendiendo problemas ecológicos como: la basura generada por los Resorts, así como el cuidado y la conservación del medio ambiente y los animales que se encuentran en los diferentes hábitats.

Este proyecto busca preservar y conservar la flora y fauna que se encuentran inmersas dentro de las propiedades de Palace Resorts, así como en zonas aledañas, creando una política ambiental en la cual participen colaboradores, huéspedes y público en general. Algunos de los logros que ha tenido la empresa son: 1,511,015 Huevos Protegidos, 13,744 Nidos Protegidos, 1,276,680 Crías Liberadas, 1,400 toneladas de residuos (Cartón, pet, vidrio, papel, aceite quemado, tetrapack, etc.) por año, 2,000 toneladas de residuos orgánicos que se utilizan para transformarlos en composta y lombricomposta.

Aunado a esto, el complejo Moon Palace cuenta con una planta sargacera y con tractores que son operados con gente que trabaja para Palace. Al separar la arena del sargazo, el sargazo se ocupa para generar composta y la arena se devuelve a la playa; con este procedimiento se ha logrado recuperar hasta 9 m de playa.

A través del trabajo de campo se pudo conocer algunos de los procesos de cuidado ambiental con los que opera dicha cadena hotelera. Durante la aplicación de las encuestas, los empleados colaboraron de una manera positiva y abierta mostrando gran interés hacia el tema del cuidado ambiental. La gran mayoría de los colaboradores ofrecían opiniones

positivas acerca de cómo el hotel les ofrece gran cantidad de cursos y talleres sobre cuidado ambiental con la intención de fortalecer dichas prácticas en sus actividades diarias. Por otro lado, el hotel promueve la separación de desechos mediante la señalización de botes de basura y el código de color para la correcta separación de orgánicos e inorgánicos ubicado en los vestidores donde todos los empleados tienen acceso visual a él.

Figura 4. Separación de desechos



Fuente: Trabajo de campo, 2017

Se observó también que al menos esta importante empresa mexicana cuenta con procesos de cuidado ambiental definidos y que dentro de las estrategias de crecimiento de la empresa, se encuentran a la par aquellas enfocadas al cuidado ambiental. Una de estas estrategias es la creación de un departamento especializado en la formación del personal, llamado Calidad y Desarrollo cuyo objetivo es brindar a los colaboradores la información necesaria de los cursos y talleres que se llevarán a cabo donde algunos de ellos son de carácter obligatorio, en este caso, aquellos enfocados a la profesionalización de sus habilidades relacionadas con el servicio.

Se incluyen también algunos cursos de cuidado ambiental tales como: reciclaje, separación de basura, manejo de desechos tóxicos, producción limpia y se invita a los colaboradores a participar en actividades como el maratón de reciclaje donde se ofrecen premios en efectivo o pases por un día para hacer uso de las instalaciones; y la liberación de tortugas, en el cual

promueven la participación de clientes del hotel y familiares de los colaboradores con la intención de que su cultura de cuidado ambiental traspase las barreras laborales.

Este departamento se encarga también de aplicar exámenes periódicamente a los colaboradores para garantizar el aprendizaje de los temas vistos en los cursos, una vez que el colaborador aprueba satisfactoriamente todas las pruebas se le brinda la oportunidad de subir de posición o incluso de cambiar de puesto laboral a uno de su elección cuando exista la vacante disponible. En caso de que el colaborador obtenga un puntaje bajo en las pruebas, éste deberá tomar los cursos correspondientes nuevamente.

Figura 5. Código de color para la correcta separación de orgánicos e inorgánicos



Fuente: Trabajo de campo, 2017

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Proceso de construcción

El proceso de construcción de la investigación consistió en tres etapas que fueron fundamentadas por el planteamiento del problema. Durante la primera etapa, se realizó una profunda revisión de la literatura la cual permitió establecer un estado del arte sobre el estudio del talento humano, la forma en la que se gestiona dentro de las empresas, en particular en la hotelera y su formación en cuidado ambiental. Así mismo, dicha revisión permitió identificar las principales perspectivas de estudio que han abordado el tema del talento humano y el cuidado ambiental optando por Modelo de Gestión por Competencias (competencias ambientales) como el fundamento de la presente investigación. Finalmente, se seleccionaron las dimensiones de estudio y se elaboraron los instrumentos que permitieron la recolección de la información.

En la segunda etapa se prosiguió con el trabajo de campo, el cual tuvo aplicación en el hotel Moon Palace Resorts de Cancún, Quintana Roo durante el segundo semestre del año 2017 y cuya finalidad fue analizar las competencias del talento humano como generadoras de conocimientos, habilidades y valores que faciliten los procesos de cuidado ambiental en la empresa hotelera. Para su cumplimiento se recolectó la información a través de un instrumento de medición con escala tipo Likert de cinco puntos (ver anexos).

Después de la aplicación del instrumento se continuó con la última etapa que consistió en el tratamiento de la información, donde se utilizaron técnicas estadísticas para garantizar la confiabilidad y validez de la información y así proseguir con el análisis e interpretación de resultados. Finalmente, se discuten los resultados obtenidos con base a enfoques teóricos y hallazgos de otros investigadores para cerrar con las conclusiones en donde se resaltan las aportaciones teóricas y las futuras líneas de investigación.

4.2 Diseño metodológico

4.2.1 Planteamiento del problema

La expansión y diversificación del turismo durante las últimas décadas le confirió una importancia cada vez mayor porque contribuyen al desarrollo económico de países y regiones de todo el mundo. Sin embargo, a partir de la década de 1980 debido al debate sobre los problemas de degradación ambiental, el turismo comenzó a ser cuestionado por los impactos negativos que puede causar en los destinos (Tarlombani, 2009).

Dicha situación se deriva por el intento que realizan las empresas turísticas de atender a la amplia demanda que se desplaza a los diferentes destinos turísticos, las cuales utilizan los recursos naturales que tienen a su alcance expulsando gran cantidad de contaminantes y residuos, lo cual ocasiona graves problemas ambientales que pueden llegar a impactar en el desarrollo de la actividad. La mayor preocupación por el avance de dicha problemática es la afectación al bienestar de la población local y la protección de las áreas naturales donde se desarrolla la actividad turística.

Para ejemplificar este planteamiento, podemos tomar a Cancún, Quintana Roo que es un Centro Integralmente Planeado surgido desde los años setenta el cual desde entonces se ha posicionado como el principal destino turístico ya que capta el 46% de las divisas que obtiene México por concepto de turismo (IMPLAN, 2014). Ganar este reconocimiento le hizo perder gran parte de sus recursos naturales en gran parte provocado por la poca gestión ambiental, la falta de cultura ambiental de los turistas y la insuficiente formación de los empleados del sector hacia prácticas ambientales.

En los últimos años, Cancún ha sufrido un marcado deterioro ambiental debido al uso indiscriminado de los recursos naturales, la flora y fauna de la región no son la excepción, una cantidad de especies representativas de la región se encuentran amenazadas, de igual manera están en condiciones de riesgo los cuerpos de agua, como lagunas, cenotes y el propio manto freático, por descarga de aguas negras directas al subsuelo y filtraciones. El crecimiento de los complejos hoteleros ha provocado contaminación de playas por mal manejo de residuos, sobresaturación del suelo, erosión de playas y el deterioro de los sistemas arrecifales. La trascendencia de los problemas ecológicos y la importancia del desarrollo acelerado obliga a tomar medidas y acciones para contribuir a alcanzar un medio

ambiente sano y la preservación de los ecosistemas, en el cual las empresas turísticas, en especial las hoteleras, deben asumir la responsabilidad social y generar estrategias y acciones de desarrollo sustentable que generen espacios laborales congruentes a las necesidades del contexto en el que se desenvuelven. En el caso específico de la empresa hotelera, las primeras evaluaciones estaban dirigidas únicamente a la categorización de instalaciones y servicios mediante la obtención estrellas y diamantes, hoy en día, se han ido incorporando nuevos requerimientos como las certificaciones ambientales que le brindan al cliente un referente sobre el desempeño ambiental de la empresa el cual incide también en su decisión final.

En consecuencia, la industria hotelera debe formar a su personal y fortalecer el desarrollo de su talento para que éste pueda ser capaz de generar comportamientos de cuidado del medio ambiente y reforzar su compromiso hacia la visión ecológica de la empresa; para ello, es necesario fomentar el desarrollo de competencias ambientales que permitan que sus conocimientos, habilidades y valores que adquiera en el lugar de trabajo incidan en el desarrollo laboral del individuo y así pueda desenvolverse profesionalmente en un ambiente empresarial sustentable. Desde esta perspectiva se considera que el proceso de certificación ambiental de la empresa turística es un proceso más complejo donde no se da por hecho que una organización es sustentable por el número de certificaciones que tenga, sino porque los involucrados en ella asumen ese compromiso de cuidado ambiental en el trabajo que realizan.

Para la realización de este estudio, se toma como base el Modelo de Gestión de Competencias de Alles (2008), ya que plantea el reto de lograr estimular la creatividad, la innovación, la potencialidad que tiene el ser humano para ir más allá de lo que la cotidianidad demanda, crear su propio futuro y como menciona García (2011), lograr sobrevivir, ser capaz de adaptarse a las condiciones que se perfilan para el planeta e incluso poder desarrollarse de una mejor manera. En este sentido, las competencias son consideradas como parte de la capacidad intelectual, de la capacidad de acción y la experiencia del individuo, las cuales son empleadas para dar solución a necesidades específicas que las personas enfrentan en contextos sociales y culturales concretos, ya sea en el lugar de trabajo o en la sociedad en la que interactúa.

Por lo anterior, la organización debe comunicar a su talento humano la importancia de la formación ambiental pues de esta manera, las competencias a desarrollar contribuirán a dominar los instrumentos socio-culturales necesarios para interactuar con el conocimiento, potenciar el actuar de un modo autónomo y comprender el contexto, lo cual reafirma que las competencias demandarán una acción personal de compromiso, en el marco de las interacciones sociales donde tendrán su expresión concreta (García, 2011) y de esta forma, crear lealtad entre el empleado y los objetivos de la empresa.

4.2.2 Pregunta de investigación:

¿Cómo las competencias del talento humano pueden generar conocimientos, habilidades y valores que faciliten los procesos de cuidado ambiental a la empresa hotelera?

4.2.3 Objetivo general:

Analizar las competencias del talento humano como generadoras de conocimientos, habilidades y valores que faciliten los procesos de cuidado ambiental en la empresa hotelera.

4.2.4 Objetivos específicos:

- Reconocer las perspectivas teóricas que fundamentan el estudio de el talento humano y el cuidado ambiental
- Determinar las competencias del talento humano que faciliten los procesos de cuidado ambiental en la empresa hotelera
- Identificar la relación entre las competencias ambientales del talento humano de la empresa hotelera.

4.2.5 Hipótesis:

“La formación de competencias ambientales en el talento humano facilita los procesos de cuidado ambiental en la empresa hotelera”.

4.2.6 Tipo y diseño de la investigación

La metodología de investigación utilizada en el presente estudio fue de tipo cuantitativa ya que usa la recolección de datos para probar hipótesis con base a medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

Su alcance fue de tipo correlacional que permitió buscar relaciones significativas entre las variables, y de corte transversal al recoger los datos en un solo momento y mostrar las situaciones tal y como son. Se utilizó el coeficiente de Pearson y análisis factorial para medir la confiabilidad y validación del instrumento. Para el tratamiento de los datos se utilizó el software estadístico SPSS (*Statistical Package for the Social Science*) versión 22.

4.2.7 Población y Muestra

La recolección de datos se realizó mediante la aplicación de una encuesta dirigida a una empresa hotelera que contara con diversas certificaciones ambientales de tipo nacional e internacional. En este caso se elige la empresa Moon Palace Resorts por contar con certificaciones ambientales como EarthCheck, Golf Environment Organization, Calidad Ambiental Turística, entre otras.

El instrumento fue dirigido a los trabajadores del hotel *Sunrise* del complejo hotelero durante el segundo semestre del 2017. El universo fue de 1800 trabajadores, conformando una muestra de 319 colaboradores encuestados (95%; $z=1.98$; $p=q=.05$) de los cuales se descartaron tres por inconsistencias en las respuestas y por no completar al 100% el instrumento. La aplicación de la encuesta se dirigió a los empleados de todas las áreas laborales del hotel; ventas, recepción, alimentos y bebidas, *stewart*, mantenimiento, animación, áreas públicas, recursos humanos.

Tabla 1. Ficha técnica del muestreo

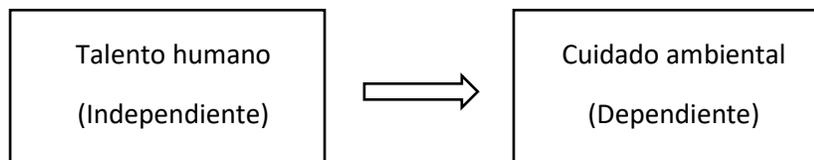
Unidad de análisis	Empresa hotelera Moon Palace Resorts
Ubicación geográfica	Cancún, Quintana Roo, México
Aplicación del instrumento	Septiembre de 2017
Fórmula del muestreo probabilístico	$n = \frac{z^2 pq N^2}{N e^2 + z^2 pq}$
Población	$N= 1800$ empleados
Nivel de confianza	95%; $z= 1.96$
Error de estimación	5%; $e= .05$
Probabilidad de que el evento ocurra	50%; $p=q= .50$
Muestra	$n= 319$

Fuente: Elaboración propia 2018

4.2.8 Variables

Se identificaron dos variables que están correlacionadas entre sí, las competencias del talento humano y el cuidado ambiental donde la primera se desempeñan como la variable independiente al influir en el comportamiento de la segunda.

Figura 1. Variables



Fuente: Elaboración propia, 2018

4.2.9 Definición conceptual de las variables

Tabla 2. Definición conceptual de las variables

Variable	Definición conceptual
Talento humano	El talento humano es un profesional comprometido que pone en práctica sus conocimientos, habilidades y actitudes para obtener resultados superiores en sus actividades laborales en un entorno y organización determinados, se caracteriza por ser capaz de aprender, tener iniciativa, trabajar en equipo y desarrollarse en diferentes contextos. (Jericó, 2008, Lozano, 2007).
Cuidado ambiental	El proceso de reconocer valores y aclarar conceptos para crear habilidades y actitudes necesarias que sirvan para comprender y apreciar la relación mutua entre el hombre, su cultura y su medio circundante biofísico (Sánchez & Guiza, 1989).

Fuente: Elaboración propia, 2018

4.2.10 Variables, dimensiones y concepto

Tabla 3. Variables, dimensiones y concepto

Variable	Dimensión	Concepto
Talento humano	Capacidad de aprendizaje	Se relaciona con la incorporación de nuevos esquemas o modelos cognitivos al repertorio de conductas habituales y nuevas formas de interpretar la realidad o ver las cosas.
	Iniciativa	Capacidad para actuar proactivamente, idear e implementar soluciones a nuevas problemáticas y retos, con decisión e independencia de criterio
	Trabajo en equipo	Capacidades para colaborar con los demás, formar parte de un grupo y trabajar con otras áreas de la organización con el propósito de alcanzar, en conjunto, la estrategia organizacional y subordinar los intereses personales a los objetivos grupales
Cuidado ambiental	Responsabilidad social	Capacidad para identificarse con las políticas organizacionales en materia de responsabilidad social, diseñar, proponer y luego llevar a cabo propuestas orientadas a colaborar y contribuir con la sociedad en las áreas en las cuales esta presenta mayores carencias y por ende mayor necesidad de ayuda y colaboración
	Compromiso	Capacidad para comprender y aplicar las diversas normas de la organización, siguiendo sus pautas y comprometiéndose con sus alcances

Fuente: Elaboración propia 2018

4.3 Instrumento

La función de la encuesta fue conocer si los colaboradores de la empresa hotelera contaban con las competencias ambientales necesarias para llevar a cabo sus actividades laborales de una manera sustentable. Dicho instrumento fue elaborado con base en el análisis del modelo de Vecino (2012) y de la selección de cinco competencias que se consideraron esenciales para tener un buen desempeño ambiental laboral las cuales se obtuvieron a partir de Alles (2015): capacidad de aprendizaje, iniciativa, responsabilidad social, trabajo en equipo y compromiso. Para el desarrollo de los ítems, se operacionalizaron las definiciones de cada una de las competencias anteriores enfocándolos hacia aspectos de cuidado ambiental dentro del contexto laboral hotelero.

Tabla 4. Operacionalización de dimensiones

DIMENSIÓN	NO.	ÍTEM
Capacidad de aprendizaje	Ítem_01	- Busco nuevos conocimientos que me permitan hacer mis actividades diarias de una manera más sustentable.
	Ítem_02	- Asimilo nueva información que me permita cuidar el medio ambiente desde mi lugar de trabajo.
	Ítem_03	- Aprendo nuevas formas para proteger el ambiente.
	Ítem_04	- Me gusta aprender cosas nuevas para cuidar el medio ambiente.
	Ítem_05	- He aprendido que cuidar el medio ambiente significa una mejor calidad de vida para mí y mi familia.
Iniciativa	Ítem_06	- Aporto ideas innovadoras para mejorar el desempeño ambiental del hotel.
	Ítem_07	- Optimizo los materiales y recursos que me brinda la empresa para evitar el desperdicio.
	Ítem_08	- Propongo nuevas tareas para el cuidado ambiental en mi área de trabajo
	Ítem_09	- Animo a mis compañeros a cuidar el medio ambiente a través de mi ejemplo.
Responsabilidad social	Ítem_10	- Participo en acciones que mejoren mi actividad laboral con la naturaleza
	Ítem_11	- Propongo estrategias que permitan contribuir al cuidado ambiental en mi comunidad
	Ítem_12	- Comparto a la comunidad mi conocimiento sobre el cuidado ambiental.
	Ítem_13	- Contribuyo en actividades sociales de apoyo al medio ambiente (limpieza de playas, reforestación, etc.).
	Ítem_14	- Me identifico con los valores de cuidado ambiental que tiene la empresa
Trabajo en equipo	Ítem_15	- Comparto mi conocimiento con el equipo de trabajo para que juntos cuidemos el medio ambiente
	Ítem_16	- El trabajo en equipo permite mejorar las tareas de cuidado ambiental
	Ítem_17	- Ayudo a los demás miembros de mi área en tareas ecológicas
	Ítem_18	- Me gusta realizar actividades de cuidado ambiental con otras áreas laborales
Compromiso	Ítem_19	- Conozco las certificaciones ambientales que posee el hotel.
	Ítem_20	- Me apego a las normas y estándares ecológicos que me establecen los procedimientos de trabajo.
	Ítem_21	- Me siento comprometido a cumplir con las normas de cuidado ambiental en mi trabajo

Fuente: Elaboración propia 2018

La encuesta se encuentra conforma por tres partes, la primera comprende las variables demográficas para obtener datos de los encuestados como edad, sexo, nivel de escolaridad, departamento, puesto y antigüedad. La segunda parte está compuesta por el cuerpo de la encuesta comprendido por 21 ítems obtenidos a partir de la operacionalización de las competencias seleccionadas.

Cada uno de los reactivos se diseñó para ofrecer alternativas de respuesta en una escala Likert de cinco puntos donde totalmente en desacuerdo representa el extremo negativo y totalmente de acuerdo el extremo positivo. Finalmente, la tercera fase está comprendida por

3 preguntas abiertas con el objetivo de conocer el tipo de capacitación enfocada al cuidado ambiental y al servicio al cliente que el hotel brinda a sus colaboradores. Cabe mencionar que los encuestados participaron voluntariamente, además de ser informados sobre el uso académico y confidencial de sus respuestas.

4.3.1 Fiabilidad del instrumento

Para verificar la fiabilidad del instrumento se sometió al estadístico Alpha de Cronbach con ayuda *software* SPSS en su versión 22. La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Este estadístico se verifica en una escala que va de cero a uno, cuyo coeficiente resultante debe ser mayor a .700 para ser aceptable. El resultado obtenido indica un valor de .938 demostrando que el instrumento es fiable, además de no tener la necesidad de eliminar ningún *ítem* redundante que afectara la consistencia interna tal como se muestra en la tabla 5.

Tabla 5. Estadísticos de los elementos

	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem_01	.533	.937
Ítem_02	.622	.935
Ítem_03	.682	.934
Ítem_04	.570	.936
Ítem_05	.544	.936
Ítem_06	.596	.936
Ítem_07	.574	.936
Ítem_08	.607	.935
Ítem_09	.700	.934
Ítem_10	.642	.935
Ítem_11	.639	.935
Ítem_12	.693	.934
Ítem_13	.649	.935
Ítem_14	.646	.935
Ítem_15	.719	.934
Ítem_16	.604	.936
Ítem_17	.681	.934
Ítem_18	.686	.934
Ítem_19	.573	.936
Ítem_20	.636	.935
Ítem_21	.583	.936

Fuente: Elaboración propia 2018

4.4 Análisis Factorial Exploratorio

El análisis factorial es una técnica utilizada para descubrir agrupaciones de variables de tal forma que las variables de cada grupo están altamente correlacionadas de este modo, se consigue reducir un número de variables intercorrelacionadas a un número inferior de factores no correlacionados que permiten explicar la mayor parte de variabilidad de cada una de las variables (Montoya, 2007). En este caso, las dimensiones están representadas por las competencias aprendizaje ambiental, iniciativa ambiental, responsabilidad ambiental, trabajo en equipo y compromiso ambiental analizadas en la encuesta aplicada al talento humano de la empresa hotelera. Para realizar el análisis factorial se ingresaron las respuestas ya codificadas de cada uno de los ítems del instrumento siguiendo los siguientes valores: totalmente en desacuerdo: 1, en desacuerdo: 2, ni de acuerdo ni en desacuerdo: 3. De acuerdo: 4 y totalmente en desacuerdo: 5.

Para realizar el análisis factorial se incluyeron las pruebas *esfericidad de Barlett* el cual se utiliza para probar la hipótesis nula que afirma que las variables no están correlacionadas a la población donde se consideran validos aquellos resultados cuya significancia sea menor a 0.05, y el *Índice de Kaisen-Meyer-Olkin* el cual permite comparar las magnitudes de los coeficientes de correlación general o simple con respecto a las magnitudes de los coeficientes de correlación parcial. Si la suma de los coeficientes de correlación parcial elevados al cuadrado entre todos los pares de variables es baja en comparación con la suma de los coeficientes de correlación al cuadrado, entonces el índice KMO estará próximo a uno y esto se considerará positivo e indicará que se puede continuar con el análisis factorial (Montoya, 2007).

En este caso, los resultados indican un valor de significancia de 0.000 y un valor de *KMO* de .937 lo que indica que la muestra tomada para el estudio es apropiada y que se puede proceder con la aplicación del análisis factorial (ver tabla 6).

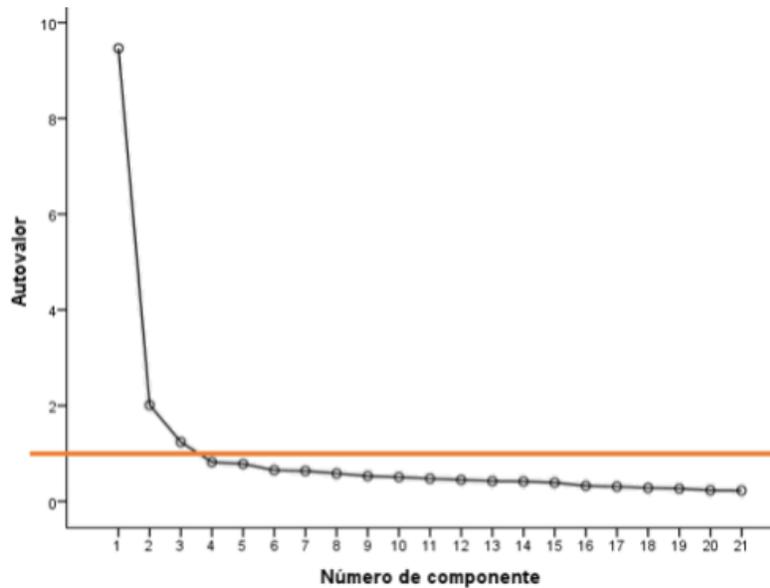
Tabla 6. Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo	.937
Prueba de esfericidad Aprox. Chi- de Bartlett cuadrado	3724.812
GL	210
SIG.	0.000

Elaboración propia 2018

La selección de los factores principales se llevó a cabo utilizando el método de los componentes principales donde se eligen aquellos cuyos valores propios son mayores que 1 lo cual, de acuerdo con el gráfico de sedimentación (Figura 2), de los 21 componentes posibles, la estructura factorial considero tres factores de explicación eficientes al tener autovalores iniciales por encima del valor de uno.

Figura 2. Gráfico de sedimentación



Elaboración propia 2018

Tabla 7. Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado			Sumas de rotación de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	9.464	45.064	45.064	9.464	45.064	45.064	4.379	20.853	20.853
2	2.011	9.578	54.642	2.011	9.578	54.642	4.289	20.426	41.278
3	1.241	5.907	60.550	1.241	5.907	60.550	4.047	19.271	60.550
4	.819	3.899	64.449						

Fuente: Elaboración propia 2018

Por otro lado, la tabla de *varianza total explicada* expone que en su conjunto los tres factores extraídos alcanzaron una varianza explicada de 60.55% (tabla 7), lo cual representa el porcentaje de las dimensiones para ser interpretadas.

En la tabla 8, se presenta la *matriz de componente rotado* donde se utiliza el método VARIMAX el cual busca redistribuir la varianza a lo largo de todos los componentes en la matriz de carga, simplificando el modelo y obteniendo resultados más claros para identificar los factores en cada componente, donde los valores más altos indican que dicha variable es representativa para dicho factor. Se pueden apreciar los valores de cada uno de los ítems cuyas cargas factoriales fueron mayor a .500 considerándolos como aceptables.

Como se puede observar en la tabla 6, las cargas factoriales de los ítems se agruparon en tres dimensiones eliminando dos de las cinco iniciales de tal forma que, la primera dimensión se compone por 7 ítems los cuales están relacionados a la competencia de capacidad de aprendizaje, en este caso esta dimensión será denominada aprendizaje ambiental.

La segunda dimensión se compone por 6 ítems relacionados a la competencia de iniciativa concentrando algunos ítems de la competencia trabajo en equipo por lo que será denominada iniciativa ambiental. Por último, la tercera dimensión se compone por 8 ítems relacionados a la competencia de responsabilidad social concentrando algunos ítems de la competencia compromiso por lo que será denominada responsabilidad ambiental.

Tabla 8. Matriz de componente rotado

Ítem	Componente		
	1	2	3
Ítem_05	.781		
Ítem_04	.774		
Ítem_02	.773		
Ítem_01	.709		
Ítem_03	.663		
Ítem_07	.559		
Ítem_16	.497		
Ítem_08		.785	
Ítem_06		.761	
Ítem_11		.719	
Ítem_12		.644	
Ítem_09		.635	
Ítem_10		.597	
Ítem_20			.721
Ítem_19			.673
Ítem_14			.668
Ítem_18			.643
Ítem_13			.626
Ítem_17			.621
Ítem_21			.585
Ítem_15			.549

Fuente: Elaboración propia 2018

Una vez que se obtuvieron las cargas factoriales de los ítems, se procedió a verificar la fiabilidad de cada uno de los componentes extraídos del análisis factorial exploratorio. Como se puede observar en la tabla 9, la consistencia interna de cada dimensión fue satisfactoria al obtener un Alfa de Cronbach por encima del .700 como valor mínimo requerido.

Tabla 9. Alfa de Cronbach

Dimensión	Alfa de Cronbach
Aprendizaje ambiental	.842
Responsabilidad ambiental	.748
Iniciativa ambiental	.780

Fuente: Elaboración propia 2018

De esta manera el instrumento pudo medir tres competencias de una manera satisfactoria el aprendizaje ambiental, la responsabilidad ambiental y la iniciativa ambiental. El instrumento fue aplicado en un hotel certificado ambientalmente de Cancún con el objetivo de conocer si realmente la formación que se le está dando al talento humano está fomentando el desarrollo de conocimientos, habilidades y valores en los colaboradores que reflejen acciones de cuidado ambiental tanto en su contexto laboral como fuera de él.

La aplicación de este tipo de evaluaciones podrá permitir a la empresa hotelera gestionar de una mejor manera la formación de su personal hacia prácticas ambientales ya sea a colaboradores de nuevo ingreso, así como aquellos que cuenten con una trayectoria laboral en la empresa.

CAPÍTULO V

COMPETENCIAS AMBIENTALES DEL TALENTO HUMANO, UN ESTUDIO DE LA EMPRESA HOTELERA

En el intento por generar grandes beneficios económicos, empresas como las hoteleras han generado un grave daño a los ecosistemas de nuestro país siendo pocos los intentos por disminuir los impactos negativos generados en el medio ambiente. Actualmente, las empresas deben hacer uso de todos los recursos a su alcance para mitigar los efectos que han contribuido al aumento de la contaminación, pérdida de biodiversidad, sobreutilización de recursos naturales, emisión de residuos no degradables, entre otros factores.

Es por ello que en el presente proyecto de investigación, a través del Modelo de Gestión por Competencias se analizó si la formación que la empresa hotelera le proporciona a sus colaboradores fomenta el desarrollo de conocimientos, habilidades y valores que reflejen acciones de cuidado ambiental tanto en su contexto laboral como fuera de él, lo cual brinda una alternativa más de solución para disminuir los impactos ambientales negativos generados por empresas como las hoteleras en los diferentes destinos turísticos, implementando estrategias a partir de un recurso con el que ya cuenta: el talento humano.

Para su cumplimiento se plantearon tres objetivos específicos:

- 1.- Reconocer las perspectivas teóricas que fundamentan el estudio del talento humano y el cuidado ambiental, las cuales se abordaron en el capítulo II. En este caso, se pudieron identificar tres perspectivas de estudio: la psicología ambiental, las actitudes proambientales y más recientemente, las competencias ambientales las cuales han proporcionado valiosa información desde el punto de vista de la formación del talento humano para mejorar comportamientos relacionados al cuidado ambiental
- 2.- Determinar las competencias del talento humano que faciliten los procesos de cuidado ambiental en la empresa hotelera. A partir del perfil de competencias ambientales de Vecino (2012) se consideraron cinco competencias elementales que concentraban las

habilidades y capacidades de los individuos para cuidar el medio ambiente: aprendizaje, iniciativa, trabajo en equipo, compromiso y responsabilidad social. Después de realizar el análisis factorial, los resultados mostraron la concentración de los ítems en tres dimensiones abriendo paso al análisis de tres competencias en el talento humano de la empresa hotelera: el aprendizaje ambiental, la responsabilidad ambiental y la iniciativa ambiental.

Dichas competencias conforman el modelo de competencias ambientales el cual plantea asociaciones positivas y significativas entre las competencias elementales ya que los conocimientos permiten el desarrollo de habilidades y estas a su vez desencadenan actitudes lo cual abre paso al último objetivo.

3.- Identificar la relación existente entre las competencias ambientales del talento humano de la empresa hotelera. Los resultados obtenidos de la aplicación de la correlación de Person mostraron que las asociaciones entre aprendizaje ambiental, responsabilidad ambiental e iniciativa ambiental resultaron ser significativas y positivas demostrando pertinencia para medir la competencia ambiental.



Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos

Buenos Aires, 10 de octubre de 2018

A quien corresponda:

Por la presente dejo constancia que Sonia Rosalinda Contreras Monroy, Laura Peñaloza Suárez y Elva Esther Vargas Martínez de la Universidad Autónoma del Estado de México han enviado un trabajo denominado COMPETENCIAS AMBIENTALES DEL TALENTO HUMANO, UN ESTUDIO DE LA EMPRESA HOTELERA, para ser evaluado para su posible evaluación en *Estudios y Perspectivas en Turismo*. Al mismo se le ha asignado el número 2630 y en aproximadamente dos meses se conocerán los resultados

Sin otro particular saludo con la consideración más distinguida

Dra. Regina G. Schlüter

Directora – Editora
Estudios y Perspectivas en Turismo
www.cieturisticos.com.ar
www.estudiosenturismo.com.ar

Este artículo fue enviado a la revista Estudios y Perspectivas en Turismo la cual es una publicación trimestral que analiza al turismo desde la óptica de las Ciencias Sociales y constituye un foro interdisciplinario para la expansión de las fronteras del conocimiento. Se interesa tanto por las contribuciones que pueden realizar los especialistas que proceden del ámbito del turismo como de aquellos que provienen de la antropología, ciencia política, ecología, economía, geografía, psicología, sociología, etc.

Estudios y Perspectivas en Turismo

La Revista Estudios y Perspectivas en Turismo es una revista de acceso abierto la cual puede ser consultada en la página web www.estudiosenturismo.com.ar y en las siguientes bases de datos:

Estudios y Perspectivas en Turismo se encuentra indizada en:

-  C.I.R.E.T.
-  Latindex
-  Qualis
-  SciELO
-  Unired
-  Redalyc
-  EBSCO
-  DIALNET
-  Informe Académico y Academic OneFile
-  Hispanic American Periodicals Index HAPI
-  Web of Science
-  CAB Abstracts

Ha sido incorporada al Núcleo Básico de Revistas Científicas Argentinas por Resolución 1071/07 del CONICET.

COMPETENCIAS AMBIENTALES DEL TALENTO HUMANO, UN ESTUDIO DE LA EMPRESA HOTELERA

ENVIRONMENTAL COMPETENCES OF HUMAN TALENT, A STUDY OF THE HOTEL COMPANY

Sonia Rosalinda Contreras Monroy, Laura Peñaloza Suárez, Elva Esther Vargas Martínez

Resumen

El tema del cuidado del medio ambiente y sus recursos desde la perspectiva empresarial más que capacitación y enseñanza de prácticas sustentables en los trabajadores, advierte que el personal tenga la disposición de contribuir al cuidado del medio ambiente, no porque la empresa se lo exija en sus tareas diarias, sino porque tiene la actitud de contribuir por iniciativa propia. Bajo una metodología cuantitativa de tipo correlacional y corte transversal, el presente artículo analiza si la empresa hotelera “X” desarrolla en su personal competencias que le permitan cuidar el medio ambiente desde su lugar de trabajo.

A partir de una encuesta dirigida a 319 empleados de un hotel certificado ambientalmente de Cancún, Quintana Roo México, se delimitan comportamientos ligados a la protección del medio ambiente en los empleados influenciados por la formación ambiental que la empresa les imparte. Así mismo se propone un modelo de competencias ambientales a partir de tres competencias: el aprendizaje ambiental, la responsabilidad ambiental y la iniciativa ambiental.

Palabras clave: Talento humano, cuidado ambiental, competencias ambientales, empresa hotelera.

Abstract

The issue of caring for the environment and its resources from the business perspective rather than training and teaching sustainable practices in workers, warns that the staff is willing to contribute to the care of the environment, not because the company requires it in their daily tasks, but because he has the attitude of contributing on his own initiative. Under the methodology of the correlational and cross-section case study, this article analyzes

whether the “X” hotel company develops competencies in its personnel that allow it to take care of the environment from its place of work.

From a survey aimed at 319 employees of an environmentally certified hotel in Cancun, Quintana Roo Mexico, behaviors linked to the protection of the environment in employees influenced by the environmental training that the company gives them are defined. Likewise, a model of environmental competences is proposed based on three competences: environmental learning, environmental responsibility and environmental initiative.

Key words: Human talent, environmental care, environmental skills, hotel industry.

Introducción

Hoy en día, las empresas hoteleras no solo deben preocuparse por los altos índices de contaminación en los destinos turísticos, si no también generar estrategias y acciones que permitan disminuir los impactos negativos generados en el medio ambiente. Además de la instalación de equipamiento que permita el ahorro de recursos, se requiere de un enfoque estratégico que involucre procesos de gestión, cambios en los perfiles laborales, contratación e impulso al desarrollo del personal.

El tema del cuidado del medio ambiente y sus recursos en una empresa de servicios turísticos, en particular las hoteleras, más que capacitación y enseñanza de prácticas sustentables de los trabajadores requiere que el personal mismo tenga la disposición de contribuir al cuidado del medio ambiente, no porque la empresa se lo exige en sus tareas diarias, sino porque tiene la actitud de contribuir por iniciativa propia en el cuidado del espacio laboral y del contexto en el que éste se desarrolla.

Esto sin duda representa un reto para la organización no solo por asumir una responsabilidad social, sino por el desarrollo de sus políticas organizacionales y una cultura de cuidado ambiental que le permite sostener una mejor posición y certificación ante la vista del turista o usuario del servicio que se ofrece, por esta razón es necesario movilizar la experiencia tácita y explícita, así como las capacidades de acción e innovación para integrar un modelo que permita la correcta formación y gestión del recurso humano de la empresa turística con fines sustentables.

Actualmente, las organizaciones pueden alcanzar sus objetivos ambientales mediante la gestión y formación de su personal al reclutarlo, desarrollarlo y motivarlo para que desempeñe sus actividades de una manera respetuosa con el medio ambiente. Generar una visión sustentable en la organización puede formar un cambio en la imagen que la empresa proyecta a sus clientes, reducir sus costos operativos y aumentar los márgenes y beneficios a largo plazo.

El presente artículo consistió en el estudio del talento humano de una empresa hotelera con el objetivo de analizar si la formación que la empresa le proporciona a sus colaboradores está fomentando el desarrollo de conocimientos, habilidades y valores que se reflejen en acciones de cuidado ambiental. El documento se divide en cinco partes: la primera parte consta de una breve revisión de la literatura con los puntos centrales del estudio del talento humano y el cuidado ambiental en la empresa hotelera; la segunda explica la construcción del modelo utilizado para llevar a cabo el estudio; la tercera aborda la metodología empleada, el contexto de estudio, la muestra y la descripción del instrumento; en la cuarta parte se abordan los resultados obtenidos de la investigación para finalmente en el último apartado abordar las conclusiones, limitaciones y futuras líneas de investigación.

Revisión de la literatura

El nuevo siglo y el crecimiento de la globalización, permitieron un cambio significativo en la economía del mundo respecto a la forma de gestionar al recurso humano en las empresas, pues comienza a dejarse de lado el discurso de la formación para el empleo o el puesto de trabajo, tomando su lugar el desarrollo de las competencias del personal de la empresa como un medio de generación de conocimiento que permite optimizar procesos internos relacionados a la calidad, mejora de procesos y protección al medio ambiente.

Actualmente se ha creado una gran polémica en torno a la forma en cómo las empresas industriales contaminan y destruyen importantes recursos naturales de nuestro país y del mundo, pero algunos estudios recientes han demostrado que no solo las empresas de carácter industrial están afectando el ecosistema del planeta, empresas de servicios como la turística pueden ser igual de perjudiciales para el medio ambiente (Galvão & Stevaux,

2010; Rodrigues & Feder, 2015; Córdoba & García, 2003; GhulamRabbany, Afrin, Rahman, & Hoque, 2013; Semenova, 2013).

Por ello, la empresa turística no solo debe capacitar a su personal en temas relacionados al servicio con la intención de aumentar su competitividad en el mercado, si bien es una parte vital para su subsistencia, no es la única. El turismo depende en gran parte de los recursos naturales los cuales forman parte del atractivo de cada uno de los destinos, de desaparecer estas preciadas áreas naturales el arribo de turistas disminuiría considerablemente y aunque la industria hotelera cuente con el mejor equipo de trabajo con las competencias adecuadas para el ejercicio de su trabajo, las condiciones turísticas ambientales, sociales y económicas se verán impactadas de forma negativa. Como menciona Coll (citado en: García, 2011: 6) las competencias se deberán desarrollar para garantizar la calidad de vida de la nueva humanidad, y no estar en función exclusiva del aparato productivo.

Actualmente se han desarrollado diversos estudios (algunos relacionados con la actividad turística) en pro del cuidado de los recursos naturales (Fernández, Van Morlegan, & Guzmán, 2007; Granados, 2010; Martínez, 2004; Vargas, 2011; Olivares & Vargas, 2014) que no sólo están basados en el interés de generar conocimiento sobre esta conducta particular, sino también en la necesidad de desarrollar programas de intervención efectivos, cuya finalidad sea propiciar un cambio en el actuar del ser humano respecto a su medio natural.

Es importante que las empresas turísticas comprendan la importancia que representan los ecosistemas naturales del contexto en donde se desenvuelven y, a partir de ello, se genere un mejor uso y cuidado de los recursos naturales. Como menciona Ibarra (en: Tejada & Navío, 2005: 1), las empresas deben proporcionar nuevas formas de gestión, organización, capacitación y desarrollo de los trabajadores, que propicien el uso racional y eficiente de los recursos y estimulen el potencial creativo e intelectual de todos los integrantes de la organización.

Se han llevado a cabo diversas investigaciones que toman al individuo como un factor importante capaz de proteger los recursos naturales, algunos realizados desde la psicología ambiental y otros desde las actitudes pro-ambientales, los cuales se han centrado en describir determinantes de la conducta reconociendo cómo los comportamientos de los

individuos contribuyen al mejoramiento o agravamiento de los problemas ambientales siendo muy pocos los que se ubican en el contexto laboral, aunque algunas investigaciones ya comienzan a dar luz sobre dicha temática (Paillé, 2014; Olivares & Vargas, 2016, Amerigo, 2006; Aznar & Ull, 2009; Barth M, 2007) generando aportaciones al campo de la gestión ambiental, el comportamiento pro-ambiental de los trabajadores en las organizaciones y la generación de una conciencia ambiental empresarial.

Actualmente, las empresas tienen a su alcance múltiples opciones para disminuir los efectos negativos en el medio ambiente, pero además de ello, es importante que compartan esta visión sustentable con su talento humano otorgándole los conocimientos, habilidades y actitudes necesarios de tal manera que desarrollen en ellos competencias ambientales que permitan un mejor actuar con el medio ambiente en su contexto laboral y fuera de él.

Por esta razón, se debe abrir paso a nuevos modelos de mayor aplicación que puedan ser replicados en las empresas como el de gestión por competencias que, si bien no se ha abordado con profundidad en el tema ambiental, sí ha generado grandes aportes a la gestión, formación y desarrollo del talento humano (Aguilar, 2014; Calderón, 2006; Calderón, Álvarez, & Naranjo, 2011; Majad Rondón, 2016).

Direccionar los esfuerzos de la gestión de competencias hacia el cuidado ambiental en las organizaciones podría ayudar a crear una diferencia en cómo las empresas gestionan la formación de su personal hacia el tema ambiental y en como ellos pueden contribuir a la disminución de los impactos ambientales desde sus actividades laborales.

Gestión por Competencias

Desde el área de la administración, la gestión por competencias ha ido evolucionando conforme al contexto globalizador como una forma de brindarle al factor humano de la organización, las herramientas intelectuales y técnicas que les permitan el mejor desempeño en su actividad laboral diaria. Este nuevo enfoque ofrece sin lugar a duda el contar con personas altamente competitivas y capaces de afrontar los desafíos y los retos que el entorno actual les ofrece, debido a que ha quedado atrás el hecho de evaluar solamente conocimientos, para enfocarse en una evaluación más completa que permita determinar el

conjunto de habilidades y actitudes, brindando una selección de personal más acorde al perfil de puestos, encaminados al logro de los objetivos de las organizaciones (Martínez Portales, Palos, & Ramos 2015).

En este caso, los individuos son los principales impulsores del trabajo en una organización pues al ser poseedores del talento, estimulan el cumplimiento de responsabilidades hacia la innovación y competitividad interna y externa (Martínez et al. 2015). Según Jericó (2008), el talento humano se define como un profesional comprometido que pone en práctica sus capacidades para obtener resultados superiores en un entorno y organización determinados, se caracteriza por ser capaz de aprender, trabajar en equipo e incorporar la tecnología para innovar y adaptarse al entorno.

De dichos conceptos, sobresalen algunos puntos importantes que se ligan al desarrollo de competencias laborales, por ejemplo, capacidades para obtener resultados, capacidad de aprender y de adaptación, actitud, iniciativa e innovación. Dichas capacidades intelectuales, técnicas y personales refieren a aquellos elementos que, según Torres, Chagas, & Araújo (2012: 607) componen a una competencia. Cada empresa, dependiendo su giro, perfiles y puestos laborales debe elegir estratégicamente los tipos de competencias que va a desarrollar en su personal, las cuales por supuesto, deben ser alineadas a los objetivos de la organización.

Es un hecho que la gestión por competencias se ha ido insertando al interior de las áreas de gestión humana en las empresas; el tema ambiental, por su parte, ha ido ganando terreno también en los sistemas de gestión de calidad y trasciende los espacios normativos de las exigencias legislativas, abordando la cultura empresarial como expresión del interés por la urgencia de hacer de lo ambiental un tema que vaya más allá de la moda. La huella que dejan las empresas en su contexto ambiental es una responsabilidad también de las personas que participan en ella (Vecino, 2012).

De esta manera, es necesario un modelo centrado en el desarrollo de competencias ambientales que pueda orientar a las empresas sobre cómo formar a su talento humano en los ámbitos del saber, saber hacer y querer hacer relacionados al tema ambiental que pueda encaminar los procesos administrativos de las organizaciones al desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes en los colaboradores que permitan un mejor

desempeño laboral mediante un mejor uso de los recursos naturales, materiales y tecnológicos potenciando el desarrollo económico de la empresa de una manera sustentable. En este contexto, Vecino (2012), propone un perfil de competencias ambientales el cual está centrado en tres principales componentes: ser, saber y hacer, en el cual describe aquellos conocimientos, habilidades y actitudes que debe poseer una persona para considerarse ambientalmente competitiva (ver tabla 1).

Tabla 1. Perfil de Competencias Ambientales

COMPETENCIA AMBIENTAL		
A. Saber ser (Actitudes)	B. Saber hacer (Habilidades)	D. Saber (Conocimientos)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Abierta al debate para la construcción de conocimiento sobre el tema ambiental. 2. Reflexivo de sus actos relacionados con el ambiente y su cuidado. 3. Reflexivo de la situación actual en la que se encuentra el ambiente que integra lo natural, lo social y lo empresarial. 4. Proactiva y que propone acciones efectivas para proteger o para minimizar los impactos causados por la gestión empresarial en el ambiente. 5. Responsable de sus acciones y consciente del impacto que sus acciones tienen en el contexto ambiental en que vive. 6. Se auto-regula y se autogestiona en el uso y manejo de los recursos que llegan a sus manos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Compartir buenas prácticas ambientales en su lugar de trabajo y en su cotidianidad. 2. Desarrollar actividades orientadas al cuidado del ambiente que le rodea. 3. Dar ejemplo a los compañeros de trabajo a través de sus acciones ambientalmente amigables. 4. Proponer soluciones para eliminar, reducir o minimizar su impacto 5. Difundir dentro de la empresa las buenas prácticas ambientales requeridas para contribuir con la sostenibilidad de la empresa. 6. Dar ejemplo a través de sus acciones y ser coherente entre lo que piensa y lo que hace. 7. Estar involucrado y ser miembro activo en actividades y programas de educación que ayuden a mitigar el daño ecológico identificado en su entorno. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conocer los principales aspectos relacionados en la normatividad ambiental. 2. Que es un ser frágil, que requiere de un entorno sano y que el óptimo estado de este entorno depende de él. 3. Informarse sobre las novedades y avances de las políticas y normas nacionales e internacionales de los temas ambientales. 4. Sabe qué es ambiente y reconoce la importancia que tiene para la empresa donde trabaja. 5. Cómo transmitir información, persuadir y movilizar personas a favor del ambiente 6. Tener conocimiento de las leyes y normas legales vigentes que buscan proteger el uso de los recursos naturales para acatarlas y cumplirlas.

Elaboración propia a partir de Vecino, 2012

Aun cuando Vecino (2012) proporciona un perfil completo sobre los conocimientos, habilidades y actitudes que debe poseer una persona para considerarse ambientalmente

competitiva, no especifica cuáles son las competencias que reflejan dichos comportamientos por lo cual se procedió agrupar y relacionar con las competencias laborales de Alles (2015) cada uno de los puntos propuestos por el autor a partir de los verbos utilizados y a partir de ellos proponer las competencias ambientales. Por ejemplo, los verbos conocer, informarse y saber remiten a la competencia de “capacidad de aprendizaje” la cual según Alles (2015) está asociada a la asimilación de nueva información.

Como mencionan Aznar, Ull, Martínez, y Piñero (2014), es preciso tener en cuenta los verbos utilizados en la redacción de las competencias para la sustentabilidad porque “conocer”, “comprender”, “analizar” y “reconocer” son verbos que remiten a aspectos distintos de una misma competencia. Siguiendo el mismo proceso con cada uno de los puntos del Perfil de Competencias Ambientales se obtuvieron las siguientes competencias:

Tabla 2. Competencias ambientales

Competencia	Características principales
Capacidad de aprendizaje	C1. Conocer los principales aspectos relacionados en la normatividad ambiental. C3. Informarse sobre las novedades y avances de las políticas y normas nacionales e internacionales de los temas ambientales. C4. Sabe qué es ambiente y reconoce la importancia que tiene para la empresa donde trabaja. A1. Abierta al debate para la construcción de conocimiento sobre el tema ambiental.
Compromiso	A2. Consciente de sus actos relacionados con el ambiente y su cuidado. C6. Tener conocimiento de las leyes y normas legales vigentes que buscan proteger el uso de los recursos naturales para acatarlas y cumplirlas. A3. Consciente de la situación actual en la que se encuentra el ambiente que integra lo natural, lo social y lo empresarial. B7. Estar involucrado y ser miembro activo en actividades y programas de educación que ayuden a mitigar el daño ecológico identificado en su entorno
Trabajo en equipo	B1. Compartir buenas prácticas ambientales en su lugar de trabajo y en su cotidianidad. B3. Dar ejemplo a los compañeros de trabajo a través de sus acciones ambientalmente amigables. B6. Dar ejemplo a través de sus acciones y ser coherente entre lo que piensa y lo que hace. C5. Cómo transmitir información, persuadir y movilizar personas a favor del ambiente

Iniciativa	A4. Proactiva y que propone acciones efectivas para proteger o para minimizar los impactos causados por la gestión empresarial en el ambiente. B4. Proponer soluciones para eliminar, reducir o minimizar su impacto. B5. Difundir dentro de la empresa las buenas prácticas ambientales requeridas para contribuir con la sostenibilidad de la empresa
Responsabilidad social	A2. Que es un ser frágil, que requiere de un entorno sano y que el óptimo estado de este entorno depende de él. A5. Responsable de sus acciones y consciente del impacto que sus acciones tienen en el contexto ambiental en que vive. 6. Se auto-regula y se autogestiona en el uso y manejo de los recursos que llegan a sus manos. B2. Desarrollar actividades orientadas al cuidado del ambiente que le rodea.

Elaboración propia a partir de Vecino, 2012

Una vez definidas las dimensiones de análisis se procede al diseño y aplicación del instrumento a partir de éstas cinco competencias el cual, al someterse a las pruebas estadísticas para el análisis de datos, los resultados arrojaron una agrupación de las cargas factoriales en tres dimensiones eliminando dos de las cinco iniciales de tal forma que, la primera dimensión se compone por 7 ítems los cuales están relacionados a la competencia de capacidad de aprendizaje, en este caso esta dimensión será denominada aprendizaje ambiental.

La segunda dimensión se compone por 6 ítems relacionados a la competencia de iniciativa concentrando algunos ítems de la competencia trabajo en equipo por lo que será denominada iniciativa ambiental. Por último, la tercera dimensión se compone por 8 ítems relacionados a la competencia de responsabilidad social concentrando algunos ítems de la competencia compromiso por lo que será denominada responsabilidad ambiental.

Propuesta de modelo de competencias ambientales

El modelo propuesto parte de tres competencias elementales que conforman una competencia ambiental: primero se enlista el aprendizaje ambiental como aquella competencia relacionada con la asimilación de información relacionada al cuidado ambiental con el objetivo de optimizar materiales y recursos evitando el desperdicio manteniendo siempre una actitud positiva hacia el nuevo conocimiento. Rengifo, Quitiaquez, & Mora (2012) mencionan que aprender para el ambiente es buscar una

conservación y manejo adecuado del entorno local, regional, nacional y mundial en el que todos los individuos trabajan hacia un mismo propósito con relación a la conservación de la vida en nuestro planeta tierra, es un proceso que pretende formar y crear conciencia a todos los seres humanos con su entorno, siendo responsables de su uso y mantenimiento.

La segunda competencia es la iniciativa ambiental la cual se manifiesta en la capacidad para idear nuevas estrategias y soluciones que ayuden a disipar la problemática ambiental siendo participe de su implementación y desarrollo. Además de ello se considera importante el compartir el conocimiento y animar al equipo de trabajo a participar en las tareas de cuidado ambiental con el propósito de alcanzar en conjunto los objetivos organizacionales ambientales.

Por último, se presenta la competencia de responsabilidad ambiental que da cuenta de la capacidad para conocer, identificarse y comprometerse con las políticas y normas organizacionales en materia de cuidado ambiental. Senior, Narváez, Fernández, y Revilla (2007), mencionan que la responsabilidad implica una adecuada gestión de los residuos, prevención de los posibles daños o impactos ambientales derivados de la propia actividad, estímulo y desarrollo de la ecoeficiencia, maximización de los posibles beneficios ambientales de la actividad y en general de la utilización de los recursos naturales pertinentes que visualizan el desarrollo de las hipótesis de investigación.

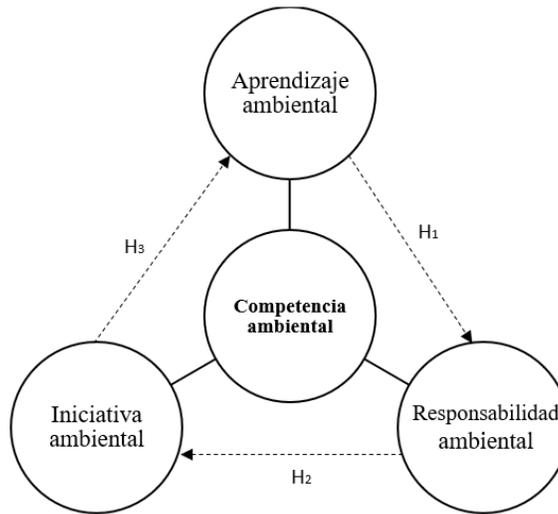
Dicho lo anterior, el estudio desarrolla un modelo de competencias ambientales a partir de las tres anteriormente mencionadas, con las cuales se plantearon las tres siguientes hipótesis:

H1= El aprendizaje ambiental tiene una asociación positiva y significativa con la responsabilidad ambiental

H2= La responsabilidad ambiental tiene una asociación positiva y significativa con la iniciativa ambiental

H3= La iniciativa ambiental tiene una asociación positiva y significativa con el aprendizaje ambiental

Figura 1. Modelo de competencia ambiental



Fuente: elaboración propia 2018

De acuerdo con lo anteriormente mencionado, se resume la importancia de la formación del talento humano en aspectos relacionados al cuidado ambiental como “el propósito de lograr que tanto los individuos como las colectividades comprendan la naturaleza compleja del medio ambiente y adquieran los conocimientos, valores y las habilidades prácticas para participar responsablemente en la prevención y solución de problemas ambientales” (Méndez, citado en: Zambrano y San Andrés, 2015). De esta manera, el desarrollo de la conciencia, los valores y los comportamientos ambientalmente responsables resultan claves esenciales para la formación de competencias ambientales en los individuos.

Metodología

La metodología de investigación utilizada en la presente investigación fue de tipo cuantitativa ya que usa la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

Su alcance fue de tipo correlacional que permitió buscar relaciones significativas entre las variables, y de corte transversal al recoger los datos en un solo momento y mostrar las

situaciones tal y como son. Se utilizó el coeficiente de Pearson y análisis factorial para medir la confiabilidad y validación del instrumento. Para el tratamiento de los datos se utilizó el software estadístico SPSS (*Statistical Package for the Social Science*) versión 22.

Muestra y aplicación de instrumento

El destino turístico en donde se llevó a cabo el estudio fue Cancún Quintana Roo, por ser uno de los Centros Integralmente Planeados con mayor afluencia turística de nuestro país y uno de los destinos de playa con mayores problemas ambientales generados en gran medida por actividades y empresas del sector turístico (Calderón & Orozco, 2014; Rubio Maldonado, Murad Robles, & Rovira Sanroque, 2010; Varillas, 2016). Al ser Cancún el reflejo de una imagen tan importante de México en el mundo es necesario generar estrategias que permitan consolidarlo no solo como un destino turístico, sino también como un destino sustentable.

La recolección de datos se realizó mediante la aplicación de una encuesta dirigida a una empresa hotelera que contara con diversas certificaciones ambientales de tipo nacional e internacional. En este caso se elige la empresa “X” ubicada en Cancún, Quintana Roo, México por ser líder de los estándares más altos para vacaciones de 5 estrellas de lujo y contar con certificaciones ambientales como EarthCheck, Green Globe, Golf Environment Organization, Calidad Ambiental Turística, entre otras.

Desde 2007, los directivos de Palace Resorts se han comprometido a incrementar la eficiencia energética en todo su grupo de hoteles incorporando mejoras en su infraestructura que brindan mayor eficiencia energética, que son más amigables con el medio ambiente aumentando su energía en al menos 10% optimizando el ambiente interior para los clientes y la comodidad de los empleados, reforzando su compromiso corporativo de largo plazo con la sustentabilidad lo que le ha permitido obtener diversas certificaciones ambientales.

Esto refleja su compromiso con la sustentabilidad, así como una comprensión del papel clave que juega el ambiente interior en la comodidad y satisfacción de los clientes y en el bienestar y productividad de los empleados.

Este complejo hotelero se compone de tres hoteles dirigidos a diferentes segmentos de mercado: hotel *Sunrise* está dirigido al turismo de grupos y convenciones, *Nizuc* está dirigido hacia el segmento de bodas y *The Grand*, siendo el más grande en infraestructura, está dirigido hacia el segmento familiar. El instrumento fue dirigido a los trabajadores del hotel *Sunrise* del complejo hotelero durante el segundo semestre del 2017. El universo fue de 1800 trabajadores, conformando una muestra de 319 colaboradores encuestados (95%; $z=1.98$; $p=q=.05$) de los cuales se descartaron tres por inconsistencias en las respuestas y por no completar al 100% el instrumento.

Instrumento

La encuesta se integró en tres partes, la primera comprende las variables demográficas para obtener datos de los encuestados como edad, sexo, nivel de escolaridad, departamento, puesto y antigüedad. La segunda se integra por 21 ítems obtenidos a partir de la operacionalización de las competencias seleccionadas y finalmente, la tercera fase está comprendida por tres preguntas abiertas con el objetivo de conocer el tipo de capacitación enfocada al cuidado ambiental y al servicio al cliente que el hotel brinda a sus colaboradores.

Los ítems se eligieron siguiendo el modelo de Vecino (2012) relacionando y agrupando cada uno de los puntos propuestos por el autor a partir de los verbos utilizados. Siguiendo el mismo proceso con cada uno de los puntos del Perfil de Competencias Ambientales se obtuvieron las competencias de capacidad de aprendizaje, iniciativa, trabajo en equipo, responsabilidad social y compromiso, aunque una vez realizado el análisis factorial hubo una reducción de dimensiones obteniendo el aprendizaje ambiental, responsabilidad ambiental e iniciativa ambiental como aquellas competencias que se analizaron en el talento humano de la empresa hotelera. Cada uno de los ítems se diseñó para ofrecer alternativas de respuesta en una escala Likert de cinco puntos, donde totalmente en desacuerdo representa el extremo negativo y totalmente de acuerdo el extremo positivo.

Para verificar la confiabilidad del instrumento se sometió al estadístico Alpha de Cronbach, obteniendo un valor general de .938 mientras que el de cada dimensión fue mayor a .700

demostrando que el instrumento es fiable al indicar una moderada correlación entre los ítems para medir cada dimensión teórica. Para corroborar la validez, se utilizó el análisis factorial exploratorio, donde las dimensiones en su conjunto obtuvieron una varianza explicada al 60.55% puntaje válido y pertinente para llevar a cabo el estudio (ver tabla 3).

Tabla 3. Estadísticos descriptivos de las dimensiones

Dimensión	Alfa de Cronbach	% Varianza explicada
Aprendizaje ambiental	.842	20.853
Responsabilidad ambiental	.748	20.426
Iniciativa ambiental	.780	19.271

Fuente: Elaboración propia 2018

De esta manera, el desarrollo de las competencias ambientales del talento humano de la empresa hotelera ofrece ciertas ventajas para la organización, desde las ventajas económicas por incentivar acciones como la reducción del uso del agua, energía, materias primas y el aprovechamiento de los residuos a través de la capacitación; sociales al brindarle al talento humano los conocimientos de cuidado ambiental mismos que pueden ser replicados en sus hogares y ambientales al disminuir el impacto negativo mientras se aumenta la defensa, protección y mejora del medio ambiente.

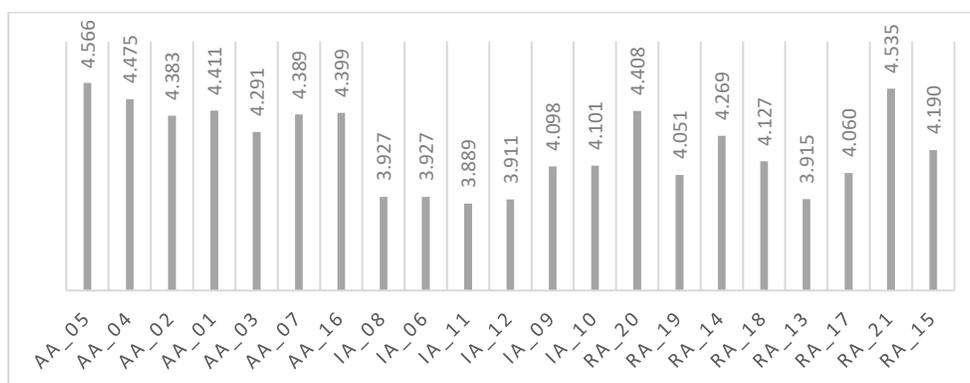
Resultados

En general, el análisis de medias muestra el promedio de respuestas que se obtuvieron por cada ítem (ver figura 2). El aprendizaje ambiental fue la competencia que obtuvo mayor número de respuestas positivas siendo la opción “de acuerdo” la mas concurrida respecto a escala de medición de cinco puntos, seguida por la competencia de responsabilidad ambiental, en particular los ítems AA_05 relacionado a la percepción del trabajador de que el aprendizaje ambiental mejora su calidad de vida y la de su familia, el ítem AA_04 que hace referencia al agrado de aprender nuevas formas de cuidar el medio ambiente del trabajador, el ítem RA_22 sobre el cumplimiento de las normas y estándares ecológicos que

establecen los procedimientos de trabajo y el ítem RA_21 sobre el compromiso del trabajador con las normas de cuidado ambiental en la empresa, dejando entrever la actitud positiva de los empleados del hotel para aprender nuevos conocimientos para proteger el ambiente y comprometerse con las normas y políticas de cuidado ambiental de la empresa.

Los aspectos menos valorados fueron los relacionados con la aportación de ideas que mejoren el desempeño ambiental de la empresa y la participación de los trabajadores en acciones de cuidado ambiental en el entorno social calificados en mayor medida como “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” relacionados con la competencia de iniciativa ambiental reflejando la poca aportación de oportunidades de mejora en cuidado ambiental por parte de los trabajadores a la empresa y en la baja participación en actividades de cuidado ambiental en sus comunidades.

Figura 2. Gráfico de medias generales de los elementos evaluados



Fuente: Elaboración propia 2018

En general, el estudio muestra que el talento humano de la empresa estudiada tiene un elevado desarrollo de la competencia de aprendizaje ambiental ya que en mayor medida fue seleccionada la opción “de acuerdo” de la escala de medición, obteniendo medias entre 4.56 y 4.29. El desarrollo de esta competencia puede deberse a los diversos cursos y talleres de cuidado ambiental que la empresa brinda a sus colaboradores, los cuales se realizan periódicamente ya que la organización tiene un proceso de contratación constante.

Respecto a la competencia de responsabilidad ambiental se puede considerar también un buen nivel de desarrollo con una marcada concentración de los ítems en la opción “de acuerdo” con una media entre 4.53 y 3.91. En esta competencia se reflejan

comportamientos sobre el apego a las normas ambientales del hotel mediante el cumplimiento de los procedimientos aprendidos durante las capacitaciones, el apoyo entre colaboradores de la misma área laboral en actividades ambientales pero sobre todo, con el sentido de identidad y compromiso de los trabajadores con los valores ambientales de la organización cuyos ítems fueron los mas valorados de esta competencia. Por otro lado, la competencia de iniciativa ambiental denota un nivel medio de desarrollo al ser muy poca la participación de los trabajadores en el desarrollo y aportación de nuevas estrategias para mejorar el desempeño ambiental de la empresa. La valoración de esta competencia refleja una media entre 4.10 y 3.88.

Para someter a prueba las hipótesis de asociación (H1, H2 y H3) se procedió a realizar el análisis de correlación de variables. Los resultados en la tabla 2 revelan una asociación positiva y significativa en el nivel .01 (2 colas) entre las dimensiones, destacando la asociación de la competencia de responsabilidad ambiental con la iniciativa ambiental ($r=.730$; $p\leq 0.01$) considerándose como positiva alta, mostrando que entre mayor sea el nivel de compromiso y el seguimiento de las normas y políticas de cuidado ambiental de la empresa mayor será la participación de los colaboradores hacia la generación y aportación de ideas para mejorar el desempeño ambiental del hotel, aunque en este caso, los resultados obtenidos en la competencia de iniciativa muestran una baja participación de los trabajadores hacia la aportación de ideas por lo que, probablemente, el hotel deba mejorar su estrategia de comunicación interna, promoviendo la cooperación del talento humano para incrementar la eficiencia de los procesos de cuidado ambiental, ya que son ellos los que pueden detectar oportunidades de mejora al realizar dichas actividades diariamente.

Por otro lado, las relaciones entre el aprendizaje ambiental y la responsabilidad ambiental ($r=.641$; $p\leq 0.01$) y la iniciativa ambiental con el aprendizaje ambiental ($r=.607$; $p\leq 0.01$). muestran ser de igual forma consistentes considerándolas como positivas moderadas. Con los resultados anteriores se comprueban las hipótesis H1, H2 y H3 y se infiere que forman parte de una variable mayor, por lo tanto el modelo de competencia ambiental es válido.

Tabla 4. Correlación de dimensiones

		(AA)	(RA)	(IA)
Aprendizaje ambiental (AA)	Correlación de Pearson	1	.641**	.607**
	Sig. (bilateral)		.000	.000
	N	316	316	316
Responsabilidad ambiental (RA)	Correlación de Pearson	.641**	1	.730**
	Sig. (bilateral)	.000		.000
	N	316	316	316
Iniciativa ambiental (IA)	Correlación de Pearson	.607**	.730**	1
	Sig. (bilateral)	.000	.000	
	N	316	316	316

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

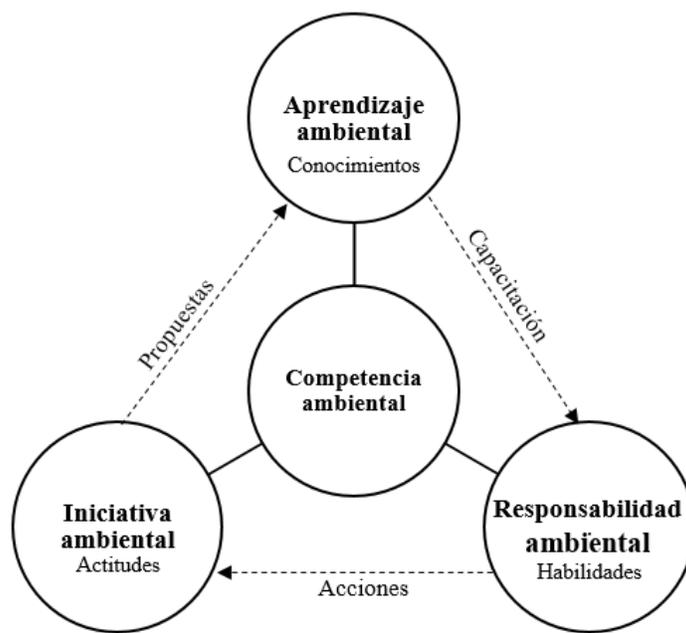
Fuente: Elaboración propia 2018

Se pudo comprobar entonces que la formación ambiental que la empresa brinda a su talento humano, influye en el desarrollo de competencias ambientales las cuales permiten que el desarrollo de sus actividades laborales se realicen de una manera más sustentable generando beneficios a la organización como el ahorro y racionalización de recursos, prevención y corrección de riesgos ambientales y por supuesto el cumplimiento de la normatividad ambiental evitando con ello sanciones, reafirmando lo que menciona Kane (2011) acerca de que la empresa ejerce influencia sobre las habilidades y conocimientos de los empleados respecto a su actuar en el cuidado del medio ambiente, lo que repercute en comportamientos y actitudes que van mejorando con la formación y entrenamiento que ofrece la empresa.

De este modo, el modelo de competencias ambientales puede visualizarse como un ciclo que inicia con la adquisición de conocimientos que el empleado adquiere mediante las capacitaciones que la empresa le brinda, dichos conocimientos deben reflejarse en acciones

de cuidado ambiental para las cuales es necesaria la aplicación sus habilidades, finalmente el empleado debe poder realizar propuestas de mejora continua que permitan fortalecer los procesos sustentables de la empresa (ver figura 3)

Figura. 3 Ciclo del Modelo de Competencias Ambientales



Fuente: Elaboración propia

En este caso, a partir de los cursos y talleres que la empresa le ofrece a su talento humano se hallaron comportamientos ligados a la protección del medio ambiente en los empleados como la participación en maratones de reciclaje, liberación de tortugas en donde el empleado promueve la actividad con sus familiares e incluso, algunos de ellos, mencionaron la réplica de acciones de protección ambiental aprendidos en la empresa en sus hogares como la separación de basura, cuidado del agua y ahorro de energía, sin embargo, se muestran bajos niveles de participación en la propuesta de mejoras a los procesos de cuidado ambiental.

Conclusiones

A partir de este estudio y del trabajo de campo realizado se logra observar que, aunque la mayor parte de las empresas hoteleras cuenta con certificaciones ambientales, sus procesos de cuidado ambiental y de formación de personal son distintos. El presente caso de estudio

cuenta con procesos de cuidado ambiental definidos y que, dentro de las estrategias de crecimiento de la empresa se encuentran a la par aquellas enfocadas al cuidado ambiental. Una de estas estrategias es la creación de un departamento especializado en la formación del personal, llamado Calidad y Desarrollo cuyo objetivo es brindar a los colaboradores la información necesaria de los cursos y talleres que se llevan a cabo donde algunos de ellos son de carácter obligatorio, en este caso, aquellos enfocados a la profesionalización de sus habilidades relacionadas con el servicio.

Se incluyen también algunos cursos de cuidado ambiental tales como: reciclaje, separación de basura, manejo de desechos tóxicos, producción limpia y se invita a los colaboradores a participar en actividades como el maratón de reciclaje donde se ofrecen premios en efectivo o pases por un día para hacer uso de las instalaciones; y la liberación de tortugas, en el cual promueven la participación de clientes del hotel y familiares de los colaboradores con la intención de que su cultura de cuidado ambiental traspase las barreras laborales.

Por otro lado, la presente investigación permite ampliar la literatura sobre formación de competencias ambientales al proporcionar evidencia de que la formación en cuidado ambiental influye en el desarrollo de conocimientos, habilidades y valores en los trabajadores que permiten un ejercicio sustentable de sus actividades laborales creando sinergias positivas entre el personal y la visión sustentable de la empresa.

Se considera que estudios de esta índole pueden dar a las empresas alternativas para desarrollar estrategias que les faciliten sus procesos de cuidado ambiental y a los estudiosos del turismo, nuevas plataformas para continuar con el desarrollo de investigaciones que posibiliten una mejor gestión y formación de los individuos en temáticas de cuidado ambiental no solo en empresas de servicios como las turísticas sino también proyectarlo a empresas manufactureras e industriales.

Las limitaciones de la investigación giran en torno al hecho de tratarse de un estudio de caso y a su naturaleza transversal por lo que posiblemente los resultados sean distintos en otras empresas hoteleras de diferente tamaño, segmento de mercado y contexto. Como futuras líneas de investigación del presente estudio se pueden derivar nuevos aportes relacionadas a medir el impacto que tiene el desarrollo de competencias ambientales en los

trabajadores de una organización frente a otra que no implemente dicho modelo y con ello conocer qué tipos de beneficios se obtienen (ambientales, económicos, sociales, laborales, etc.). Otra línea de investigación pudiera dirigirse hacia el análisis de la formación de competencias ambientales en el talento humano de empresas hoteleras de diferente categoría (cuatro, tres, dos y una estrella), de diferentes contextos turísticos e incluso aquellos establecimientos hoteleros que no posean ninguna certificación ambiental y con ello conocer qué nivel de desarrollo de competencias ambientales están formando en sus colaboradores.

Referencias

- Aguilar, J. J. (2014). Retos y rol estratégico en la gestión del talento humano. Caso en empresas de Cali, Colombia. *Mercados y Negocios*, 4-20.
- Ámerigo, M. (2006). La investigación en España sobre actitudes proambientales y comportamiento ecológico. *Medio Ambiente y Comportamiento Humano*, 45-71.
- Aznar, M. P., & Ull, S. M. (2009). Education in basic competences for sustainable development. The role of University. *Revista de Educación*, 219-237.
- Aznar, M. P., Ull, S. M., Martínez, A. M., & Piñero, G. A. (2014). Competencias básicas para la sostenibilidad. Un análisis desde el diálogo disciplinar. *Bordón*, 13-27.
- Barth M, G. J. (2007). Developing key competences for sustainable development in higher education. *Int J Sust Higher Educ*, 416-430.
- Calderón, H. G. (2006). La gestión humana y sus aportes a las organizaciones colombianas. *Cuadernos de Administración*, 9-55.
- Calderón, H. G., Álvarez, G. C., & Naranjo, V. J. (2011). Papel de gestión humana en el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial. *Estudios Gerenciales*, 163-188.

- Córdoba, y. O., & García, d. F. (2003). Turismo, globalización y medio ambiente en el Caribe mexicano. *Investigaciones Geográficas*, 117-136.
- Dumont, J. (2015). *Green Human Resource Management and Employee Workplace Outcomes*. University of South Australia. Australia: Tesis para obtener el grado de Doctor en Filosofía.
- Espejel, R. A., Castillo, R. I., & Martínez, d. I. (2011). Modelo de educación ambiental para nivel medio superior, en la región Puebla-Tlaxcala, México: un enfoque por competencias. *Revista Iberoamericana de Educación*, 1-13.
- Edel, Navarro R., & Ramírez, Garrido M., (2006). Construyendo el significado del cuidado ambiental: Un estudio de caso en educación secundaria. *REICE Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 52-70.
- Fernández, G., Van Morlegan, C., & Guzmán, R. A. (2007). Alojamientos turísticos y medio ambiente. *Gestión Turística*, 27-38.
- Galvão, V., & Stevaux, J. C. (2010). Impactos ambientales de la actividad turística en los sistemas fluviales. Una propuesta metodológica para el Alto Curso del Río Paraná - Porto Rico (Brasil). *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 994-1010.
- García, R. J. (2011). Modelo educativos basado en competencias: Importancia y necesidad. *Revista Electrónica "Actualidades investigativas en Educación"*, 1-24. <http://www.redalyc.org/pdf/447/44722178014.pdf>
- GhulamRabbany, M., Afrin, S., Rahman, A. I., & Hoque, F. (2013). Environmental effects of tourism. *American Journal of Environment, Energy and Power Research*, 117-130.
- Granados, J. (2010). Responsabilidad ambiental empresarial. Participación de la academia. *Revista de Contaduría Pública*, 18-21.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de investigación en tiempos de cambio* (Quinta edición ed.). México: Mac Graw Hill.

- Jericó, P. (2008). *La nueva gestión del talento. Construyendo compromiso*. España: Prentice Hall.
- Kaiser, F. G., Wölfing, S., & Urs, F. (1999). Environmental attitude and ecological behavior. *Journal of Environmental Psychology*, 1-19.
- Kane, A. (2011). *Green recruitment, development and engagement*. Leicester, Reino Unido: The British Psychological Society.
- Majad Rondón, M. A. (2016). Gestión del talento humano en organizaciones educativas. *Revista de Investigación*, 148-165.
- Martínez, R. M., Portales, G. P., Palos, C. G., & Ramos, Á. A. (2015). Incorporación efectiva del talento humano en las organizaciones: ¿Cómo integrar los candidatos con competencias asertivas? *OIKOS*, 93-121.
- Martínez, S. J. (2004). Comportamiento proambiental. Una aproximación al estudio del desarrollo sustentable con énfasis en. *Theomai*, núm. 99.
- Olivares, L. A., & Vargas, M. E. (2016). *Comportamiento pro-ambiental de los trabajadores en la hotelería de Huatulco*. Tesis de Maestría: Universidad Autónoma del Estado de México.
- Paillé, P. M.-M. (2014). Antecedents of pro-environmental behaviours at work: The moderating influence of psychological contract breach. *Journal of Environmental Psychology*, 124-131.
- Rengifo, R. B., Quitiaquez, S. L., & Mora, C. F. (2012). La educación ambiental una estrategia pedagógica que contribuye a la resolución de la problemática ambiental en Colombia. *XII Coloquio Internacional de Geocrítica. Las independencias y construcción de estados nacionales: Poder, territorislización y socialización, siglos XIX-XX*, 1-16.

- Rodrigues, M. S., & Feder, M. V. (2015). Impactos percibidos del turismo. Un estudio comparativo con residentes y trabajadores del sector en Rio de Janeiro-Brasil. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 115-134.
- Semenova, O. (2013). *Environmental impacts of tourism. Case: Pyynikki Outdoor Recreation Area*. Bachelor's thesis, Degree Programme in Tourism .
- Senior, A., Narváez, M., Fernández, G., & Revilla, J. (2007). Reponsabilidad ambiental: factor creador de valor agragado en las organizaciones. *Revista de Ciencias Sociales*, 484-494. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/280/28011681009.pdf>
- Tejada, F. J., & Navío, G. A. (2005). El desarrollo y la gestión de competencias profesionales: una mirada desde la formación. *Revista Iberoamericana de Educación*, 1-16. <https://rieoei.org/RIE/article/view/2719>
- Torres, A. T., Chagas, M. M., & Araújo, D. M. (2012). Competencias y habilidades necesarias de los gestores de hoteles de lujo y super lujo : Un estudio de caso en el Polo Turístico Via Costeira, Natal, Brasil. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 604-620.
- Vargas, E. E. (2011). Gestión ambiental en el sector turístico mexicano. Efectos de la regulación en el desempeño hotelero. *Redalyc*, 183-204.
- Vecino, P. J. (2012). *Competencias ambientales empresariales: Definición, caracterización y aplicación*. Tesis de Maestría: Pontificia Universidad Javeriana, Colombia.

CONCLUSIONES

Hoy en día se sabe que los problemas ambientales no sólo se atacan por el camino de la corrección del daño, sino también por la vía de la participación voluntaria y de la prevención, donde el desarrollo de competencias ambientales en los colaboradores de la empresa hotelera puede ser la vía que permita revertir parte de los daños ocasionados por la actividad turística en el medio ambiente.

Tanto a nivel académico como empresarial se han realizado grandes avances en materia de cuidado ambiental, siendo aún insuficientes los esfuerzos por detener el problema climático al que enfrentamos en la actualidad, por esta razón, es importante que se sigan desarrollando mayores y mejores opciones a las empresas que les permitan llevar a cabo sus procesos de una manera sustentable.

En este contexto, la presente tesis tuvo por objetivo analizar las competencias del talento humano como generadoras de conocimientos, habilidades y valores que faciliten los procesos de cuidado ambiental en la empresa hotelera. Para su cumplimiento se plantearon los siguientes objetivos específicos:

- Reconocer las perspectivas teóricas que fundamentan el estudio de el talento humano y el cuidado ambiental

Mediante la profunda revisión de literatura se pudieron identificar tres perspectivas de estudio que se han encargado de analizar la relación de los individuos con el medio ambiente: la psicología ambiental, las actitudes proambientales y mas recientemente, las competencias ambientales.

Estas tres perspectivas han proporcionado valiosa información desde el punto de vista de la formación del talento humano para mejorar comportamientos relacionados al cuidado ambiental, y aunque dichas teorías estén orientadas hacia aspectos conductuales y cognitivos de los individuos hacia dicha temática, los procesos de aplicación, evaluación y alcance son distintos.

En el caso de la psicología ambiental, gran parte de las investigaciones orientan y enfatizan procesos psicológicos individuales siendo su objetivo principal el explicar cómo la gente se ajusta a los ambientes de su mundo, a nivel individual. Este ajuste se

logra por los procesos de cognición ambiental (los cuales tienden a ignorar los motivos, metas y actitudes centrándose en los procesos que mediatizan la relación entre el ambiente y la acción), evaluación ambiental (cómo es evaluada la información con respecto a metas u motivos de los individuos por cuidar su entorno natural) y acción abierta en el ambiente, sin embargo, ya en la práctica estos procesos se manejan como tópicos separados.

Respecto a las metodologías que se han utilizado para su estudio han predominado los de tipo cuantitativo por sobre el cualitativo o mixto, incluyendo métodos de recolección de datos tales como escalas tipo Likert, instrumentos psicométricos, análisis bibliométrico, incidentes críticos, entre otros. En la actualidad, se han publicado diversas revisiones y análisis sobre el desarrollo de la psicología ambiental, así como cuestionamientos, procesos, perspectivas teóricas y metodológicas para el desarrollo futuro de esta disciplina, identificando temas con énfasis en procesos humanos, focalizados en la problemática ambiental y procesos psico-ambientales.

Respecto al estudio de las actitudes proambientales, las investigaciones han girado en torno a cuatro aspectos: la definición teórica y empírica del concepto, el grado de implantación del comportamiento pro-ambiental en la sociedad, la relación entre el interés por el medio ambiente y el comportamiento responsable y el cambio de actitudes; sin embargo, de la revisión de la literatura en esta temática, resulta evidente que la exploración de la relación entre actitud y conducta sigue sin arrojar resultados concluyentes, pese a que constituye la razón de ser del estudio de las actitudes.

La diversidad temática, procesos y métodos empleados han sido estudiados bajo enfoques tradicionales de la psicología, tanto desde el punto de vista teórico (cognitivismo, conductismo, representaciones sociales, etc.) como metodológico (estudios experimentales, estudios de campo, instrumentos psicométricos, cuestionarios, entrevistas, etc.) y en menor proporción, mapas afectivos, historias de vida, grupos focales, entre otros.

Por último, las competencias permiten la evaluación de comportamientos observables con los que el individuo está familiarizado y no de rasgos psicológicos, focaliza los esfuerzos de todas las personas hacia la consecución de resultados, contribuye a la

predicción del comportamiento futuro de las personas sobre la base de su comportamiento pasado y facilita la comparación entre el perfil de exigencias y el perfil competencial de las personas.

Las competencias, en general, y en particular la ambiental, hacen referencia a un comportamiento observable y medible que se hace presente en la persona, la cual impacta en su trayectoria social y laboral constituyendo una conceptualización y un modo de operar desde la gestión de recursos humanos que permite una mejor articulación entre gestión, trabajo y educación.

Se pudo comprobar entonces que la formación ambiental que la empresa brinda a su talento humano, influye en el desarrollo de competencias ambientales las cuales permiten que el desarrollo de sus actividades laborales se realicen de una manera más sustentable generando beneficios a la organización como el ahorro y racionalización de recursos, prevención y corrección de riesgos ambientales y por supuesto el cumplimiento de la normatividad ambiental.

Respecto al segundo objetivo, determinar las competencias del talento humano que faciliten los procesos de cuidado ambiental en la empresa hotelera se muestra la siguiente información:

En un primer momento se consideraron cinco competencias elementales que concentraban las habilidades y capacidades de los individuos para cuidar el medio ambiente las cuales fueron obtenidas a partir del perfil de competencias ambientales de Vecino (2012). En ellas se incluían aquellas capacidades para asimilar nueva información, compartir los conocimientos obtenidos con otros miembros del equipo de trabajo, actuar proactivamente e implementar soluciones nuevas a problemáticas o retos, así como la capacidad de identificarse, comprender y aplicar las políticas de cuidado ambiental de la empresa. De esta manera, las competencias seleccionadas fueron: aprendizaje, iniciativa, trabajo en equipo, compromiso y responsabilidad social.

Una vez que se realizó el análisis factorial los resultados mostraron la concentración de los ítems en tres dimensiones abriendo paso al análisis de tres competencias en el talento humano de la empresa hotelera: el aprendizaje ambiental como aquella competencia

relacionada con la asimilación de información relacionada al cuidado ambiental la cual resulto ser la variable más valorada por los empleados del hotel debido a la constante capacitación que reciben tanto en temas asociados a la profesionalización de sus actividades laborales como en el fortalecimiento de la cultura ambiental de la empresa.

La segunda competencia es la responsabilidad ambiental que da cuenta de la capacidad para conocer, identificarse y comprometerse con las políticas y normas organizacionales en materia de cuidado ambiental de la empresa la cual también tuvo un buen nivel de desarrollo en los colaboradores quienes mostraron un fuerte compromiso con los valores de cuidado ambiental del hotel mediante el cumplimiento de los procesos sustentables solicitados en sus áreas laborales.

La tercera competencia es la iniciativa ambiental la cual se manifiesta en la capacidad para idear nuevas estrategias y soluciones que ayuden a disipar la problemática ambiental siendo participe de su implementación y desarrollo. Esta competencia fue la menos valorada por los trabajadores pues, aunque son afines a la cultura ambiental del hotel y se apegan a los estándares ecológicos, no se preocupan por aportar nuevas ideas que ayuden a mejorar los procesos estandarizados de cuidado ambiental por lo que su experiencia ambiental laboral no es aprovechada por la empresa.

Estas tres competencias conforman el modelo de competencias ambientales el cual plantea asociaciones positivas y significativas entre las competencias elementales ya que los conocimientos permiten el desarrollo de habilidades y éstas a su vez desencadenan actitudes lo cual abre paso al último objetivo sobre identificar la relación existente entre las competencias ambientales del talento humano de la empresa hotelera.

Las asociaciones entre aprendizaje ambiental, responsabilidad ambiental e iniciativa ambiental resultaron ser significativas y positivas demostrando pertinencia para medir la competencia ambiental. La asociación que más destaca es entre la responsabilidad ambiental y la iniciativa ambiental mostrando que entre mayor sea el nivel de compromiso y el seguimiento de las normas y políticas de cuidado ambiental de la empresa mayor será la participación de los colaboradores hacia la generación y aportación de ideas para mejorar el desempeño ambiental del hotel, aunque en este caso en particular no se cumple.

Con lo anterior se establece que el objetivo general de la tesis se cumple satisfactoriamente al analizar el aprendizaje ambiental, la iniciativa ambiental y la responsabilidad ambiental como aquellas competencias que brindan los conocimientos, habilidades y actitudes al talento humano de la empresa hotelera para cuidar el medio ambiente desde su lugar de trabajo.

En general los resultados obtenidos aportan nuevos conocimientos tanto a la línea de investigación de la Maestría en Estudios Turísticos como al estudio del talento humano y el cuidado ambiental desde la perspectiva de las competencias ambientales. Metodológicamente se contribuye con un instrumento válido para el estudio de las competencias ambientales, el cual puede ser de gran utilidad para aquellas empresas hoteleras interesadas en evaluar las competencias ambientales de sus colaboradores y con ello desarrollar estrategias que les permitan minimizar sus impactos negativos en el medio ambiente y con un modelo que fortalece la formación del talento humano en el tema ambiental el cual puede ser implementado de igual manera en diferentes tipos de empresas de servicios.

Las limitantes metodológicas del estudio dependen del hecho de tratarse de un estudio de caso y a su naturaleza transversal por lo que posiblemente los resultados sean distintos en otras empresas hoteleras de diferente tamaño, segmento de mercado y contexto. Como propuesta de futuras investigaciones se tienen el generar nuevos estudios que midan el impacto que tiene el desarrollo de competencias ambientales en los trabajadores de una organización frente a otra que no implemente dicho modelo y con ello conocer qué tipos de beneficios se obtienen (ambientales, económicos, sociales, laborales, etc.). Así mismo se propone proyectar el estudio a hoteles de diferente segmento de mercado y distinta categoría y con ello conocer si en estos diferentes contextos empresariales se promueve la formación de competencias ambientales entre los colaboradores.

REFERENCIAS

- Aguilar, J. J. (2014). Retos y rol estratégico en la gestión del talento humano. Caso en empresas de Cali, Colombia. *Mercados y Negocios*, 4-20.
- Alles, M. (2005). *Gestión por competencias. El diccionario*. Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Alles, M. (2008). *Desarrollo del talento humano. Basado en competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Alles, M. (2015). *Diccionario de competencias: las 60 competencias más utilizadas en gestión por competencias*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Granica.
- Alonso, G. C., & Gallego, D. (2010). Los estilos de aprendizaje como competencias para el estudio, el trabajo y la vida. *Revista Estilos de Aprendizaje*, 1-28.
- Álvarez, P., & Vega, P. (2009). Actitudes ambientales y conductas sostenibles. Implicaciones para la educación ambiental. *Revista de Psicodidáctica*, 245-260.
- Amerigo, M. (2006). La investigación en España sobre actitudes proambientales y comportamiento ecológico. *Medio Ambiente y Comportamiento Humano*, 45-71.
- Aragonés, J. I. (1997). Actitudes proambientales: algunos asuntos conceptuales y metodológicos. E. R. Garcia-Mira, C. Arce y J. M. Sabucedo. *Responsabilidad ecológica y gestión de los recursos ambientales*, 137-146.
- Argudín Vázquez, Y. (2005). *Educación basada en competencias. Nociones y antecedentes*. México: Trillas.
- Argüelles, P. D. (2011). Un modelo para la formación del talento humano en las organizaciones del siglo XXI. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 148-161.
- Atalaya, P. M. (2001). Nuevos enfoques en selección de personal. *Revista de Investigación en Psicología*, 133-144.
- Aznar, M. P., & Ull, S. M. (2009). Education in basic competences for sustainable development. The role of University. *Revista de Educación*, 219-237.

- Aznar, M. P., Ull, S. M., Martínez, A. M., & Piñero, G. A. (2014). Competencias básicas para la sostenibilidad. Un análisis desde el diálogo disciplinar. *Bordón*, 13-27.
- Baartman LKJ, B. T. (2007). Evaluation assessment quality in competence-based education: a qualitative comparison of two frameworks. *Educ Res Rev*, 114–129.
- Baldi, L. G., & García, Q. E. (2005). Calidad de vida y medio ambiente. La psicología ambiental. *Universidades*, 9-16.
- Barón, B. L., & Müller, O. (2014). La Teoría Lingüística de Noam Chomsky: del inicio a la actualidad. *Lenguaje*, 417-442.
- Barth M, G. J. (2007). Developing key competences for sustainable development in higher education. *Int J Sust Higher Educ*, 416-430.
- Becerra, G. M., & Campos, A. F. (2012). *El enfoque por competencias y sus aportes en la gestión de recursos humanos*. Tesis de Licenciatura en Psicología: Universidad de Chile.
- Becerra, R. F., & Álvarez, G. C. (2011). El talento humano y la innovación empresarial en el contexto de las redes empresariales: el clúster de prendas de vestir en Caldas-Colombia. *Estudios Gerenciales*, 209-232.
- Becker, G. (1962). Investment in Human Capital: A theoretical Analysis. *The Journal of Political Economy*, 9-49.
- Benseny, G. (2007). El turismo en México. Apreciaciones sobre el turismo en espacio litoral. *Aportes y Transferencias*, 13-34.
- Björkman, I., & Smale, A. (2010). Global talent management: Challenges and solutions. *Universia Business Review*, 28-41.
- Bolzan de Campos, C. (2008). *Sistemas de Gestión Ambiental y Comportamiento Proambiental de trabajadores fuera de la empresa: aproximación de una muestra brasileña*. Tesis doctoral: Universidad de Barcelona.
- Bowles, S., & Gintis, H. (2014). The problem with Human Capital Theory: A Marxian Critique. *Revista de Economía Crítica*, 220-229.

- Briceño, M. A. (2011). La educación y su efecto en la formación de capital humano y en el desarrollo económico de los países. *Apuntes de CENES*, 45-59.
- Calderón, H. G. (2006). La gestión humana y sus aportes a las organizaciones colombianas. *Cuadernos de Administración*, 9-55.
- Calderón, H. G., & Naranjo, V. J. (2004). Competencias laborales de los gerentes de talento humano. *Innovar*, 79-97.
- Calderón, H. G., Álvarez, G. C., & Naranjo, V. J. (2011). Papel de gestión humana en el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial. *Estudios Gerenciales*, 163-188.
- Calderón, M. J., & Orozco, H. M. (2014). *Urbanización y deterioro ambiental en Cancún, Quintana Roo*. Toluca, Estado de México: Tesis doctoral, Universidad Autónoma del Estado de México.
- Cardona, A. J. (2011). Hacia un modelo para la gestión del talento humano en la enseñanza universitaria. Aspectos básicos. *Pampedia*, 31-43.
- Caro, E. M., Leyva, M. C., & Vela, M. R. (2011). Calidad de las tecnologías de la información y competitivid en los hoteles de la península de Yucatan. *Contaduría y Administración*, 121-146.
- Castillo, C. R. (2012). *Desarrollo del capital humano en las organizaciones*. México: Red Tercer Milenio.
- Castro, M. L. (2012). Formación y desarrollo de competencias gerenciales para los gestores hoteleros. *Cuadernos de administración*, 64-76.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: Mc Graw Hill.
- Clegg, B. (2014). *Negocios sustentables*. México: Trillas.
- Córdoba, y. O., & García, d. F. (2003). Turismo, globalización y medio ambiente en el Caribe mexicano. *Investigaciones Geográficas*, 117-136.

- Corona, S. E., & Zárraga, C. L. (2014). La innovación como factor de competitividad en las empresas turísticas en Cancún, Quintana Roo, México. *Revista Internacional Administración y Finanzas*, 15-27.
- Corral, V. (2001). *Comportamiento proambiental. Una conducta al estudio de las conductas protectoras del ambiente*. Santa Cruz de Tenerife, España.
- De Castro, R. (2002). ¿Estams dispuestos a proteger nuestro medio ambiente? Intención de conducta y comportamiento proambiental. *Medio Ambiente y Comportamiento Humano*, 107-118.
- Delors, J. (1994). Los cuatro pilares de la educación. En *La Educación encierra un tesoro* (págs. 91-103). México: El correo de la UNESCO.
- Duhne, C., Garza, L. R., & Quintanilla, A. M. (2014). *Coaching ejecutivo. Una opción práctica para lograr el desarrollo de la gente*. México D.F.: Trillas.
- Dumont, J. (2015). *Green Human Resource Management and Employee Workplace Outcomes*. University of South Australia. Australia: Tesis para obtener el grado de Doctor en Filosofía.
- Dunlap, R. E. (1991). Public (environmental) opinion in the 1980s: Clear Consensus, Ambiguous Commitment. *Environment*, 10-32.
- Earthcheck. (26 de 08 de 2016). *Earthcheck*. Obtenido de <https://es.earthcheck.org/>
- Edel Navarro, R., & Ramírez Garrido, M. d. (2006). Construyendo el significado del cuidado ambiental: un estudio de caso en educación secundaria. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, pp. 52-70.
- Espejel, R. A. (2011). Modelo de educación ambiental para el nivel medio superior, en la región Puebla-Tlaxcala, México: un enfoque por competencias. *Revista Iberoamericana en Educación*, 1-13. Obtenido de <https://rieoei.org/historico/expe/3705Espejel.pdf>

- Eugenia, M. M., Ortíz, R. C., & Arias, C. M. (2012). Factores determinantes de los procesos de innovación: una mirada a la situación en Latinoamérica. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 148-163.
- Fernández, G., Van Morlegan, C., & Guzmán, R. A. (2007). Alojamientos turísticos y medio ambiente. *Gestión Turística*, 27-38.
- Fernández, N. J. (2004). La calidad en el turismo. Mercado de trabajo: formación y capital humano. *Colección Mediterraneo Económico; "Las nuevas formas del turismo"*, 169-194.
- Fundació Fórum Ambiental. (2001). *Perfil profesional del responsable de medio ambiente en las organizaciones*. Barcelona: Universitat de Barcelona.
- Fundación Biodiversidad. (2006). *Guía de sensibilización de problemas ambientales*. Valladolid, España: Cámara Valladolid.
- Fundación Helvex. (20 de 09 de 2016). *Distintivo Hotel Hidro Sustentable*. Obtenido de <http://www.fundacionhelvex.org/hotel-hidro-sustentable>
- Galvão, V., & Stevaux, J. C. (2010). Impactos ambientales de la actividad turística en los sistemas fluviales. Una propuesta metodológica para el Alto Curso del Río Paraná - Porto Rico (Brasil). *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 994-1010.
- García, d. H., & Leal, M. L. (2008). Evolución histórica del factor humano en las organizaciones: de recurso humano a capital intelectual. *Omnia*, 144-159.
- García, M. R., Santos, M. C., Gómez, D. J., & Fernández, M. d. (1998). Evaluación de las actitudes proambientales en trabajadores de grandes organizaciones. *Psicología Social*, 435-444.
- García, R. J. (2011). Modelo educativos basado en competencias: Importancia y necesidad. *Revista Electrónica "Actualidades investigativas en Educación"*, 1-24.
- García-Cadena, & Frías-Armenta, M. (2010). *Psychological Approaches to Sustainability: Current Trends in Theory, Research and Applications*. New York: Nova Science Publishers.

- GhulamRabbany, M., Afrin, S., Rahman, A. I., & Hoque, F. (2013). Environmental effects of tourism. *American Journal of Environment, Enery and Power Research*, 117-130.
- Gil, F. J. (2007). La evaluación de competencias laborales. *Educación*, 83-106.
- Globe, G. (25 de 08 de 2016). *Green Globe*. Obtenido de <http://greenglobe.com/>
- Gómez, N. S. (2010). La experiencia de un diseño curricular en turismo basado en un modelo por competencias profesionales. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 139 - 156.
- González, C. T., Martínez, F. C., & Pardo, d. V. (2009). La gestión del talento en la empresa industrial española. *Economía industrial*, 21-35.
- Granados, J. (2010). Responsabilidad ambiental empresarial. Participación de la academia. *Revista de Contaduría Pública*, 18-21.
- Green Key. (26 de 08 de 2016). *Green Key*. Obtenido de <http://www.greenkey.global/>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de investigación en tiempos de cambio* (Quinta edición ed.). México: Mac Graw Hill.
- Ibañez, C. (2007). Diseño curricular basado en competencias profesionales: una propuesta desde la psicología interconductual. *Revista de Educación Superior*, 45-54.
- IMPLAN, I. d. (2014). *Plan estratégico de desarrollo sustentable*. México: Municipio de Benito Juárez.
- INEGI. (13 de 04 de 2018). *Cuentame*. Obtenido de <http://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/qroo/poblacion/default.aspx?tema=me&e=23>
- INEGI. (11 de 04 de 2018). *Directorio Estadístico NAcional de Unidades Económicas*. Obtenido de <http://www.beta.inegi.org.mx/app/mapa/denue/>
- Íñiguez, L. (1994). Estrategias psicosociales para la gestión del agua: del enfoque individualista al enfoque social. En B. Hernández, J. Martínez-Torbisco y E. Suárez. *Psicología Ambiental y responsabilidad ecológica*, 162-190.

- Íñiguez, L., & Pol, E. (1996). Cognición, Representación y Apropiación del Espacio. . *Monografías Psico-Socio-Ambientals.*, 1-14.
- Jaramillo, N. O. (2011). Gestión del talento humano en la micro, pequeña y mediana empresa vinculada al programa Expopyme de la. *Pensamiento y Gestión*, 103-137.
- Jericó, P. (2008). *La nueva gestión del talento. Construyendo compromiso*. España: Prentice Hall.
- Kaiser, F. G., Wölfing, S., & Urs, F. (1999). Environmental attitude and ecological behavior. *Journal of Environmental Psychology*, 1-19.
- Kane, A. (2011). *Green recruitment, development and engagement*. Leicester, Reino Unido: The British Psychological Society.: En D. Barlett (Ed.), *Going Green: The Psychology of Sustainability in the Workplace*.
- Leandro, R. M. (2011). *Informe Final de Investigación 6. Ambiente, conducta y sostenibilidad: Estado de la cuestión sobre el tema de psicología ambiental*. San José, Costa Rica: Instituto de Investigaciones, Universidad de Costa Rica.
- Lillo, B. A. (2009). El papel del capital humano en el sector turístico: Algunas reflexiones y propuestas. *Cuadernos de Turismo*, 47-69.
- Lillo, B. A., Ramón, R. A., & Sevilla, J. M. (2006). Un marco de análisis del capital humano en turismo. *Papers de Turisme*, 45-59.
- Liquidano, R. M. (2006). El administrador de recursos humanos como gestor del talento humano. Sus competencias y la relación con las prácticas de administración de recursos humanos. *Contaduría y Administración*, 145-178.
- Lozano, C. (2007). El talento humano una estrategia de éxito en las organizaciones culturales. *Revista EAN*, 147-164.
- Majad Rondón, M. A. (2016). Gestión del talento humano en organizaciones educativas. *Revista de Investigación*, 148-165.
- Martínez, C. P. (2006). El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica. *Pensamiento & Gestión*, 165-193.

- Martínez, E., & Martínez, F. (2009). *Capacitación por competencia: Principios y métodos*. Recuperado el 21 de 03 de 2017, de http://www.sence.cl/601/articulos-5675_archivo_01.pdf
- Martínez, R. M., Portales, G. P., Palos, C. G., & Ramos, Á. A. (2015). Incorporación efectiva del talento humano en las organizaciones: ¿Cómo integrar los candidatos con competencias asertivas? *OIKOS*, 93-121.
- Martínez, R. V. (2013). *Gestión del Talento Humano por competencias para una empresa de las Artes Gráficas*. Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas: Tesis de Maestría en Administración.
- Martínez, S. J. (2004). Comportamiento proambiental. Una aproximación al estudio del desarrollo sustentable con énfasis en el comportamiento persona-ambiente. *Theomai*, núm. 99.
- Mathison, L., Gándara, J., Primera, C., & García, L. (2007). Innovación: factor clave para lograr ventajas competitivas. *NEGOTIUM*, 46-83. Recuperado el 27 de 06 de 2016, de <http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/7/Art4.pdf>
- Matteo, C. A. (2015). Gerencia y desarrollos sustentable: un enfoque de ética y responsabilidad social. *Revista Electrónica Conocimiento Libre y Licenciamiento*, 30-55.
- Mazur, B. (2014). Sustainable Human Resource Management in theory and practice. *Economics and Management*, 158-170.
- Medellin, C. E. (2013). *Construir la innovación. Gestión de tecnología en la empresa*. México: Fundación Educación Superior-Empresa.
- Mejía, C. Y. (2012). *Evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales*. Universidad Rafael Landívar: Tesis de Licenciatura.
- Mejía- Giraldo A., Bravo-Castillo, M., & Montoya-Serrano A., (2013). El factor del talento humano en las organizaciones. *Ingeniería Industrial*, 2-11.

- Mejia, G. A., & Bravo, C. M. (2006). Formación del talento humano: factor estratégico para el desarrollo de la productividad y la competitividad sostenibles en las organizaciones. *Revista Científica Guillermo de Ockham*, 43-81.
- Mertens, L. (1996). *Competencia laboral: sistemas, surgimiento y modelos*. Montevideo: Cinterfor.
- Mincer, J. (1958). Investment in Human Capital and Personal Income Distribution. *Journal or Political Economy*, 281-302.
- Montoya, S. O. (2007). Apicación del análisis factorial a la investigación de mercados. Caso de estudio. *Scientia et Technica*, 281-286.
- Mora, G. N. (2008). ¿Es la gestión del talento humano un factor de competitividad en las Pymes en la ciudad de Pasto? *Revista UNIMAR*.
- Mora, P. W. (2015). Desarrollo de capacidades y formación de competencias ambientales en el profesorado de ciencias. *scielo*, 185-203.
- Mora, R. D., Reyes, P. C., & Rodríguez, M. A. (2013). *Importancia del capital humano y el desarrollo de las competencias laborales sobre la competitividad en la cooperativa Starcoop Cta*. Bogotá, Colombia: Universidad Nacional Abierta y a Distancia.
- Mori, S. M. (2009). Responsabilidad social. Una mirada desde la psicología comunitaria. *LIBERABIT*, 163-170. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v15n2/a10v15n2.pdf>
- Muñoz, P. C. (2006). Los recursos humanos y su importancia para el desarrollo sectorial. *Gestión Turística*, 39-45.
- Núñez, R. J., & Sánchez, G. J. (2011). De la administración del recurso humano a la gestión del talento humano. *Temas de Ciencia y Tecnología*, 3-10.
- Olivares, L. A., & Vargas, M. E. (2016). *Comportamiento pro-ambiental de los trabajadores en la hotelería de Huatulco*. Tesis de Maestría: Universidad Autónoma del Estado de México.

- OMT. (2003). *CERTIFICACIÓN DE SOSTENIBILIDAD DE LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS*. Brasil: Ministerio de Turismo de Brasil.
- Oskamp, S. (1995). Resource Conservation and Recycling: Behavior and Policy. *Journal of Social Issues*, 157-177.
- Padrón, J. (2007). Tendencias Epistemológicas de la Investigación Científica en el Siglo XXI. *Cinta de Moebio*, 1-28.
- Paillé, P. M.-M. (2014). Antecedents of pro-environmental behaviours at work: The moderating influence of psychological contract breach. *Journal of Environmental Psychology*, 124-131.
- Pardo, E. C., & Díaz, V. O. (2014). Desarrollo del talento humano como factor clave para el desarrollo organizacional, una visión desde los líderes de gestión humana en empresas de Bogotá D.C. *Suma de Negocios*, 39-48.
- Peñaloza, S. L. (2013). Innovación en la profesión turística y reconfiguración de la práctica del talento humano. *Tesis doctoral*, 131-161.
- Peñaloza, S. L., Medina, C. J., Herrera, M. A., & Vargas, L. R. (2011). La profesión turística: ejes de explicación en su relación con la formación académica. *Revista de la educación superior*.
- Pineda, P. P., Duran, B. M., Ciraso, C. A., & Espona, B. B. (2015). La formación para la innovación en España: situación, características y perspectivas de eficacia. *Revista Iberoamericana de Educación*, 9-36.
- PNC. (22 de 09 de 2016). *Premio Nacional de Calidad*. Obtenido de <http://www.pnc.org.mx/>
- Prieto, B. P. (2013). *Gestión del talento humano como estrategia de retención del personal*. Medellín, Colombia: Trabajo de grado para optar al título de Especialista en Gestión del Talento Humano y la Productividad.
- Puccio, H., & Grana, N. (2008). La innovación como requisito para la competitividad turística. *Gestión Turística*, 59-76.

- Rengifo, R. B., Quitiaquez, S. L., & Mora, C. F. (2012). La educación ambiental una estrategia pedagógica que contribuye a la resolución de la problemática ambiental en Colombia. *XII Coloquio Internacional de Geocrítica. Las independencias y construcción de estados nacionales: Poder, territorislización y socialización, siglos XIX-XX*, 1-16.
- Renwick, D. W. (2013). Green human resource management: A review and research agenda. *International Journal of Management Reviews*, 1-14.
- Rigo, D. Y., & Donolo, D. (2014). Entre pupitres y pizarrones. Retos en educación primaria: el aprendizaje con compromiso. *Educatio Siglo XXI*, 59-80. Obtenido de <http://revistas.um.es/educatio/article/viewFile/202161/164721>
- Rivas, T. L. (2007). Mapa de las teorías de la organización: una orientación para empresas. *CONCYTEG*, 35-63.
- Rodrigues, M. S., & Feder, M. V. (2015). Impactos percibidos del turismo. Un estudio comparativo con residentes y trabajadores del sector en Rio de Janeiro-Brasil. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 115-134.
- Rodríguez, G. G. (2007). ¿Qué son las competencias laborales? *Contribuciones a la economía*, 1-39.
- Rodríguez, T. F. (2009). Una reflexión teórica sobre la innovación en el sector turismo. *Revista Nicolaita de Estudios Económicos*, 9-26.
- Rodriguez, T. F., & Andrade, V. M. (2012). Valuación diagnóstica de la innovación en el sector hotelero de Michoacán, México. *Revista Nicolaita de Estudios Económicos*, 25-45.
- Roth, U. E. (2000). Psicología ambiental: interfase entre conducta y naturaleza. *Scielo*, 63-78.
- Rubio Maldonado, E., Murad Robles, M., & Rovira Sanroque, J. V. (2010). Crisis ambiental en la costa de Quintana Roo como consecuencia de una visión limitada de lo que representa el desarrollo sustentable. *Argumentos*, 161-185. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/595/59514815007.pdf>

- Saldaña, L. A., Martínez, P. S., Castro, D. M., Díez, C., Ramos, C. G., Rebollo, F. L., . . . Vicente, L. R. (2013). El trabajo en equipo, una competencia a potenciar en la Facultad de Ciencias Ambientales, Universidad de Alcalá. *Pulso*, 99-114.
- Sauvé, L. (2003). *Perspectivas curriculares para la formación de formadores en Educación Ambiental*. México: I Foro Nacional sobre la Incorporación de la perspectiva. Obtenido de http://www.mma.es/portal/secciones/formacion_educacion/reflexiones/2003_11
- Schroeder, H. (2012). "The Importance of Human Resource Management in Strategic Sustainability: An Art and Science Perspective. *Journal of Environmental Sustainability*, 75-82.
- Schultz, P. W. (1995). Who recycles and when?. A review of personal and situational factors. *Journal of Environmental Psychology*, 105-121.
- Schültz, T. W. (1961). Investment in Human Capital. *The American Economic Review*, 1-17.
- Secretaría de Turismo de Quintana Roo. (2017). *Reporte Anual de turismo de Quintana Roo 2017*. Quintana Roo.
- SECTUR. (2013). *Agendas de Competitividad de los Destinos Turísticos de México. Estudio de Competitividad Turística del Destino Cancún*. Quintana Roo, México: Universidad de Quintana Roo.
- SEDETUR. (11 de 04 de 2018). *Secretaría de Turismo*. Obtenido de <http://qroo.gob.mx/sedetur/reporte-anual-de-turismo-2017>
- Semenova, O. (2013). *Environmental impacts of tourism. Case: Pyynikki Outdoor Recreation Area*. Bachelor's thesis, Degree Programme in Tourism .
- Senior, A., Narváez, M., Fernández, G., & Revilla, J. (2007). Reponsabilidad ambiental: factor creador de valor agragado en las organizaciones. *Revista de Ciencias Sociales*, 484-494. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/280/28011681009.pdf>

- Silva, d. R. (2012). ENVIRONMENTAL DISCLOSURE EVALUATION HOTELS. *Estudios y Perspectivas en Turismo* , 68-87.
- Simaro, D. J., & Tenelli, E. O. (2012). Gestión de intangibles en pymes turísticas. Un caso de aplicación de las directrices MERITUM. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 249-269.
- Suárez, B. (2011). Posmodernidad: Dilemas de la gestión del talento humano en el ámbito empresarial. *Observatorio Laboral*, 91-102.
- Sun, L. (2011). The core competences and strategies management of raffles. A case study of Singapore Hotel Industry. *International Journal of Innovation Management and Technology*, 270-273.
- Tarlombani, d. S. (2009). Turismo y sustentabilidad. Entre el discurso y la acción. *Estudios y Perspectivas del Turismo*, 61-75.
- Teijeiro, Á. M., García, Á. M., & Mariz, P. R. (2010). La gestión del capital humano en el marco de la teoría del capital intelectual. Una guía de indicadores. *Economía Industrial*, 45-57.
- Tejada, F. J., & Navío, G. A. (2005). El desarrollo y la gestión de competencias profesionales: una mirada desde la formación. *Revista Iberoamericana de Educación*, 1-16.
- Tejada, Z. A. (2003). Los modelos actuales de gestión en las organizaciones. Gestión del talento, gestión del conocimiento y gestión por competencias. *Psicología desde el Caribe*, 115-133.
- Tobón, S. (2008). *La formación basada en competencias en la educación superior: El enfoque complejo*. Recuperado el 21 de 03 de 2017, de Universidad Autónoma de Guadalajara: [http://cmapspublic3.ihmc.us/rid=1LVT9TXFX-1VKC0TM-16YT/Formaci%C3%B3n%20basada%20en%20competencias%20\(Sergio%20Tob%C3%B3n\).pdf](http://cmapspublic3.ihmc.us/rid=1LVT9TXFX-1VKC0TM-16YT/Formaci%C3%B3n%20basada%20en%20competencias%20(Sergio%20Tob%C3%B3n).pdf)
- Torres, A. T., Chagas, M. M., & Araújo, D. M. (2012). Competencias y habilidades necesarias de los gestores de hoteles de lujo y super lujo : Un estudio de caso en el

- Polo Turístico Via Costeira, Natal, Brasil. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 604-620.
- Torres, S. M., Escalante, F. A., Olivares, B. E., & Pérez, G. J. (2015). Talento verde: caracterización y búsqueda . *Nova Scientia*, 694-709.
- UNESCO. (23 de 10 de 2017). *Declaración de Aichi-Nagoya sobre la Educación para el Desarrollo Sostenible*. Obtenido de Conferencia Mundial Aichi-Nagoya (Japón), 10-12 de noviembre de 2014.: <http://unesdoc.unesco.org/images/0023/002310/231074s.pdf>
- Urbano, D., Toledano, N., & Ribeiro-Soriano, D. (2010). Human resources management practices and corporate entrepreneurship: A case study in SMEs. *Universia Business Review*, 116-131.
- Vargas, E. E. (2011). Gestión ambiental en el sector turístico mexicano. Efectos de la regulación en el desempeño hotelero. *Redalyc*, 183-204.
- Vargas, M. E. (2013). Comportamientos pro-ambientales en la hotelería. *XVII Jornada de la Investigación Uptc. 60 años liderando la investigación en Boyacá*.
- Vargas, M. E., & Olivares, L. A. (2012). Responsabilidad ambiental empresarial: el caso de “Hotelera Posadas”. *Periplo sustentable*, 163-188.
- Vargas, M. E., Castillo, N. M., & Viesca, G. F. (2013). Ending a touristic destination in four decades: Cancun’s creation, peak and agony. *International Journal of Humanities and Social Science*, 16 - 26.
- Varillas, A. (04 de 12 de 2016). "Cancún, un ejemplo de daño ambiental. *El Universal*. Recuperado el 27 de 08 de 2018, de <http://www.eluniversal.com.mx/articulo/estados/2016/12/4/cancun-ejemplo-de-dano-ambiental>
- Varisco, C., Benseny, G., & Padilla, N. (2016). *Concientización turística ambiental. De la teoría a la acción territorial*. Tandil, Argentina: Comunicación presentada en V Jornadas de Extensión del Mercosur.

- Vázquez, J. (19 de 06 de 2017). Turismo, principal actividad económica de Quintana Roo. *El Economista*. Recuperado el 08 de 04 de 2018, de <https://www.economista.com.mx/estados/Turismo-principal-actividad-economica-de-Quintana-Roo-20170619-0070.html>
- Vecino, P. J. (2012). *Competencias ambientales empresariales: Definición, caracterización y aplicación*. Tesis de Maestría: Pontificia Universidad Javeriana, Colombia.
- Vecino, P. J. (2012). *Competencias ambientales empresariales: Definición, caracterización y aplicación*. Tesis de Maestría: Pontificia Universidad Javeriana, Colombia.
- Vilaseca Requena, J., Torrent Sellens, J., Lladós Masllorens, J., & Garay Tamajón, L. (2007). Tecnologías de la Información y Comunicación, innovación y actividad turística: hacia la empresa en red. *Cuadernos de Turismo*, 217-240.
- Villalobos, M. G., & Pedroza, F. R. (2009). Perspectiva de la Teoría del capital humano acerca de la relación entre educación y desarrollo económico. *Tiempo de educar*, 273-306.
- Wiek, A., Withycombe, L., & Redman, C. L. (2011). Key competencies in sustainability: a reference framework for academic program development. *Sustainable Science*, 203-218.
- Wiesenfeld, E. (2003). La Psicología Ambiental y el desarrollo sostenible. Cual psicología ambiental? Cual desarrollo sostenible? *Estudios de Psicología*, 253-261.
- Wiesenfeld, E., & Zara, H. (2012). La psicología ambiental latinoamericana en la primera década del milenio. *Athenea Digital*, 129-155.
- Zambrano, M. L., & San Andrés, M. A. (2015). Formación de hábitos para el cuidado del medio ambiente en la educación inicial. *San Gregorio*, 6-15.

ANEXOS



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO

FACULTAD DE TURISMO Y GASTRONOMÍA



La presente encuesta forma parte de una investigación acerca de la formación de competencias laborales relacionadas al cuidado ambiental en la industria hotelera, la información que proporcione en este cuestionario es anónima y será empleada exclusivamente para ampliar el conocimiento sobre estos temas con fines académicos.

Datos del empleado						
Edad:				Género:	Femenino	Masculino
Nivel de escolaridad:	Primaria ()	Secundaria ()	Carrera técnica ()	Educación superior ()	Posgrado ()	
Departamento:	Puesto:			Antigüedad		

Instrucciones: Conteste las siguientes preguntas marcando el recuadro que se adecua a su opinión considerando la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo: 1 En desacuerdo: 2 Ni acuerdo ni desacuerdo: 3 De acuerdo: 4 Totalmente de acuerdo: 5

1 Busco nuevos conodmientos que me permitan hacer mis actividades diñas de una manera mas sustentable.	1	2	3	4	5
2 Asimilo nueva información que me permita cuidar el ambiente desde mi lugar de trabajo.	1	2	3	4	5
3 Aprendo nuevas formas para proteger el ambiente.	1	2	3	4	5
4 Me gusta aprender cosas nuevas para cuidar el medio ambiente.	1	2	3	4	5
5 He aprendido que cuidar el medio ambiente significa una mejor calidad de vida para mí y mi familia.	1	2	3	4	5
6 Aporto ideas innovadoras para mejorar el desempeño ambiental del hotel.	1	2	3	4	5
7 Optimizo los materiales y recursos que me brinda la empresa para evitar el desperdido.	1	2	3	4	5
8 Propongo nuevas tareas para el cuidado ambiental en mi área de trabajo.	1	2	3	4	5
9 Animo a mis compañeros a cuidar el medio ambiente a través de mi ejemplo.	1	2	3	4	5
10 Participo en acciones que mejoren mi actividad laboral con la naturaleza.	1	2	3	4	5
11 Propongo estrategias que permitan contribuir al cuidado ambiental en mi comunidad.	1	2	3	4	5
12 Comparto a la comunidad mi conocimiento sobre el cuidado ambiental.	1	2	3	4	5
13 Contribuyo en actividades sodes de apoyo al medio ambiente (limpieza de playas, reforestación, etc.)	1	2	3	4	5
14 Me identifico con los valores de cuidado ambiental que tiene la empresa.	1	2	3	4	5
15 Comparto mi conodmiento con el equipo de trabajo para que juntos cuidemos el medio ambiente.	1	2	3	4	5
16 El trabajo en equipo permite mejorar las tareas de cuidado ambiental.	1	2	3	4	5
17 Ayudo los demás miembros de mi área en tareas ecológicas.	1	2	3	4	5
18 Me gusta realizar actividades de cuidado ambiental con otras áreas laborales.	1	2	3	4	5
20 Conozco las certificaciones ambientales que posee el hotel.	1	2	3	4	5
20 Me apego a las nomas y estándares ecológicos que me establecen los procedimientos de trabajo.	1	2	3	4	5
21 Me siento comprometido a cumplir con las normas de cuidado ambiental en mi trabajo.	1	2	3	4	5

1.- La empresa Palace Resorts me capacita en temas de cuidado ambiental a través de (actividades, talleres, cursos, programas, etc) o señalar si no se realiza.

2.- En algunas capacitaciones se han tocado temas reacionados al cuidado ambiental como (puedes señalar mas de uno):

Reciclaje	Separación de basura	Producción mas limpia	Uso de productos biodegradables
Control y manejo de residuos	Prevención de la contaminación	Cuidado de los recursos (agua, suelo, aire, energia, etc.)	Otro:

3.- En su experiencia en la empresa ha aprendido de:

Servicio de hospedaje () Atención al cliente () Organización de la empresa () Trabajo en equipo ()

Otro: _____

¡Muchas gracias por su participación!