

Serie novedades y mejores prácticas para el sector profesional

VARIABLES QUE CONTRIBUYEN A CONSEGUIR UNAS PYMES HOTELERAS MÁS SOSTENIBLES

CC: Cátedra de Gestión Turística, Empleo y Desarrollo (Universidad de Granada).

Autores:

M. Carmen Pérez-López, Ana M. Plata-Díaz, Manuel Martín-Salvador, Germán López-Pérez

Citar como:

Pérez-López, M.C., Plata-Díaz, A.M., Martín-Salvador, M., López-Pérez, G. (2022). Variables que contribuyen a conseguir unas PYMES hoteleras más sostenibles.

Cátedra de Gestión Turística, Empleo y Desarrollo (Universidad de Granada). Disponible en: <https://catedraturismo.ugr.es/>

<https://digibug.ugr.es/handle/10481/79680>



UNIVERSIDAD
DE GRANADA



C Á T E D R A
Andalucía

GESTIÓN TURÍSTICA, EMPLEO Y DESARROLLO
— Granada —

INTRODUCCIÓN

La industria hotelera es fundamental para la economía y la sociedad española. Según The World Tourism Organization (UNWTO), el sector hotelero es **uno de los principales generadores de empleo e ingresos económicos**, pero, al mismo tiempo, es también uno de los que utiliza más energía, consumiendo grandes cantidades de recursos naturales (Kasim, 2007; Salehi et al., 2021). Esta industria **se caracteriza por las externalidades negativas** que ejerce sobre los destinos turísticos y sus residentes, por el agotamiento de los recursos y la generación de emisiones, vertidos y residuos, poniendo en peligro la calidad de vida y el bienestar de los destinos así como de las generaciones futuras (Guia, 2021; Mowforth & Munt, 2015; Rastegar, 2022; Sakshi et al., 2020; Verma & Chandra, 2018).

Como consecuencia de esta mayor preocupación social y la enorme dependencia de los recursos ambientales, culturales y sociales, **las empresas hoteleras han sido conducidas a asumir los principios de la sostenibilidad** (Calveras, 2015; López-Gamero et al., 2022; Wang et al., 2021). En este contexto, la industria hotelera es pionera en implementar prácticas de sostenibilidad (Acampora et al., 2022). **Es importante que las empresas incorporen las prácticas de sostenibilidad en sus prácticas de gestión al objeto de alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) fijados en la Agenda 2030** (en conjunto, los ODS exigen que los gobiernos, las empresas y las organizaciones incorporen sostenibilidad en sus prácticas de gestión). De hecho, en los últimos años se ha producido un aumento del interés de las empresas por realizar actuaciones en el ámbito del desarrollo sostenible (Gao et al., 2021).

Tal y como señalan Siano et al. (2016) el interés por la sostenibilidad corporativa ha aumentado rápidamente en los últimos años y ha animado a las organizaciones a adoptar estrategias de comunicación digital adecuadas. **Medir la divulgación de la sostenibilidad para las empresas de servicio de alojamiento es muy importante para contribuir significativamente a disminuir sus impactos negativos en el medio ambiente, el planeta y las personas** (Duric & Potočnik-Topler, 2021; World Travel & Tourism Council, 2022). Etiquetar un hotel como "verde" o "ecológico" suele ser el resultado deseado de la estrategia de Responsabilidad Social Corporativa -RSC- (Nilashi et al., 2019). Así pues, el ahorro de costes, la maximización de beneficios, el posicionamiento de marca, las presiones sociales y las consideraciones éticas de varios grupos de interés, incluidos empleados y propietarios, entre otros, han contribuido a la implementación de prácticas de RSC en la industria hotelera (Farmaki, 2019; Levy & Park, 2011).

La Unión Europea¹ también afirma que **la sostenibilidad es una condición para la competitividad de un destino**. De hecho, cada vez más, las iniciativas firmes de

¹ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex:52010DC0352>

VARIABLES QUE CONTRIBUYEN A CONSEGUIR UNAS PYMES HOTELERAS MÁS SOSTENIBLES

sostenibilidad están siendo impulsadas en la industria turística por diferentes agentes. Por tanto, **la sostenibilidad en la industria turística es una cuestión de investigación crucial en la actualidad** (Parte & Alberca, 2021). Así, Lee y Cheng (2018) indican que los clientes preferirían los servicios que cumplen con sus requisitos de ecología y pueden aumentar aún más su disposición a pagar por servicios ecológicos. Asimismo, según la investigación realizada por Booking (2023) se demostró que el 73% de los huéspedes tienen más probabilidades de reservar en una propiedad con prácticas de sostenibilidad implementadas. No obstante, **las limitaciones en los recursos financieros y el conocimiento inadecuado de la sostenibilidad constituyen dos de los principales obstáculos a los que se enfrentan los hoteles durante la implementación de programas de sostenibilidad** (Chung & Parker, 2008; Leonidou et al. 2013; Sakshi et al., 2020).

En este sentido, la plataforma de búsqueda **Booking ofrece la posibilidad de que los alojamientos turísticos visualicen sus medidas sostenibles implementadas mediante** su incorporación de la etiqueta del programa de viajes sostenibles. Concretamente contempla **tres niveles de viajes sostenibles, además de una etiqueta especial** para destacar los alojamientos con certificaciones externas (Booking, 2022):

- **Nivel 1.** Indica que un alojamiento ha implementado algunas prácticas sostenibles con impacto. Esta etiqueta de Nivel 1 se mostrará próximamente con una hoja e incluirá todas las prácticas que se han implementado.
- **Nivel 2.** Corresponde a aquellos alojamientos que han realizado esfuerzos e inversiones considerables para implementar prácticas sostenibles con impacto. El Nivel 2 se mostrará próximamente con 2 hojas y explicará todas las prácticas que se han implementado.
- **Nivel 3.** Reservado para aquellos alojamientos que han realizado grandes inversiones y esfuerzos para implementar prácticas sostenibles con impacto, pero que aún no han obtenido una certificación externa oficial. Esta se mostrará próximamente con 3 hojas, informando de todas las prácticas que se han implementado.
- **Alojamientos certificados.** Distintivo que corresponde a los establecimientos que han asumido grandes compromisos con la sostenibilidad (incluidos el esfuerzo y la inversión adicionales para lograr alguna de las más de 40 certificaciones externas acreditadas) tendrán el máximo nivel de reconocimiento dentro del programa de Viajes sostenibles. Estos alojamientos son reconocidos con una etiqueta que incluye el nombre de la certificación. Además de las certificaciones aprobadas oficialmente por el Consejo Global de Turismo Sostenible, Green Tourism y EU Ecolabel, la lista de certificaciones externas ahora también incluye las certificaciones de Green Seal, Nordic Swan Ecolabel, Green Hospitality Ecolabel, Ibex Fairstay, Fair Trade Tourism, LEED y Edge.

VARIABLES QUE CONTRIBUYEN A CONSEGUIR UNAS PYMES HOTELERAS MÁS SOSTENIBLES

Con la introducción de estos nuevos niveles, **España se sitúa en cuarta posición mundial como país con mayor número de alojamientos con la etiqueta de Viajes sostenibles** (23.650) y globalmente la plataforma suma más de 400.000 alojamientos a los que se les reconocen sus esfuerzos por operar de manera más sostenible.

Teniendo en cuenta lo anterior, **este estudio se centra en las PYMES de servicios de alojamiento españolas analizando los factores que pueden estar relacionados con la presentación de un determinado nivel en materia de sostenibilidad**, ya que como señalan Adams et al. (2022) la sostenibilidad es ampliamente considerada como la clave para el éxito de las empresas. Concretamente, se centrará el estudio en **analizar si las PYMES hoteleras españolas con mejor desempeño financiero presentan un mayor nivel de sostenibilidad**. Además, se analizará **si el número de estrellas que dispone el alojamiento, así como, su localización en zona de playa también son variables que pueden estar incidiendo en que estas empresas presenten un mayor nivel de iniciativas en materia de sostenibilidad**.

Los resultados del estudio permiten poner en evidencia qué variables son más relevantes en alcanzar un determinado nivel de sostenibilidad por las PYMES hoteleras,

REVISIÓN DE LA LITERATURA Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

Una de los factores que condiciona el nivel de sostenibilidad de las empresas y que se ha puesto de manifiesto en estudios de hospitalidad y turismo, es la situación económica-financiera de las empresas (Buallay et al., 2022; González-Rodríguez et al., 2019; Lee et al., 2022). Sin embargo, los resultados obtenidos en esta relación no han resultado ser concluyentes (Pereira-Moliner et al., 2021a; Rhou & Singal, 2020; Theodoulidis et al., 2017). Asimismo, hay pocos estudios que expliquen la conexión entre los resultados económicos-financieros de una empresa individual y los esfuerzos realizados por las mismas en materia de sostenibilidad (Moneva et al., 2020; Myung et al., 2012; Singal, 2014). En este sentido, es necesario cubrir esta necesidad de investigación en la medida que las empresas se enfrentan a menudo a condiciones difíciles que pueden hacer que se centren en actuaciones a más corto plazo mientras que no se reservan recursos para alcanzar beneficios a más largo plazo, como pueden ser las iniciativas de sostenibilidad, lo que puede acabar provocando una pérdida de lealtad de clientes y empleados, así como de reputación, que puede erosionar la disposición de una ventaja competitiva (Barnett & Salomon, 2012; Kim et al., 2019; Singal, 2014). Por tanto, en este trabajo se pretende dar respuesta a la pregunta de investigación siguiente: **¿El desempeño financiero de la PYME hotelera afecta a su nivel de sostenibilidad?**

También el número de estrellas del alojamiento puede estar afectando a las actuaciones en materia de sostenibilidad realizadas por las empresas. En este

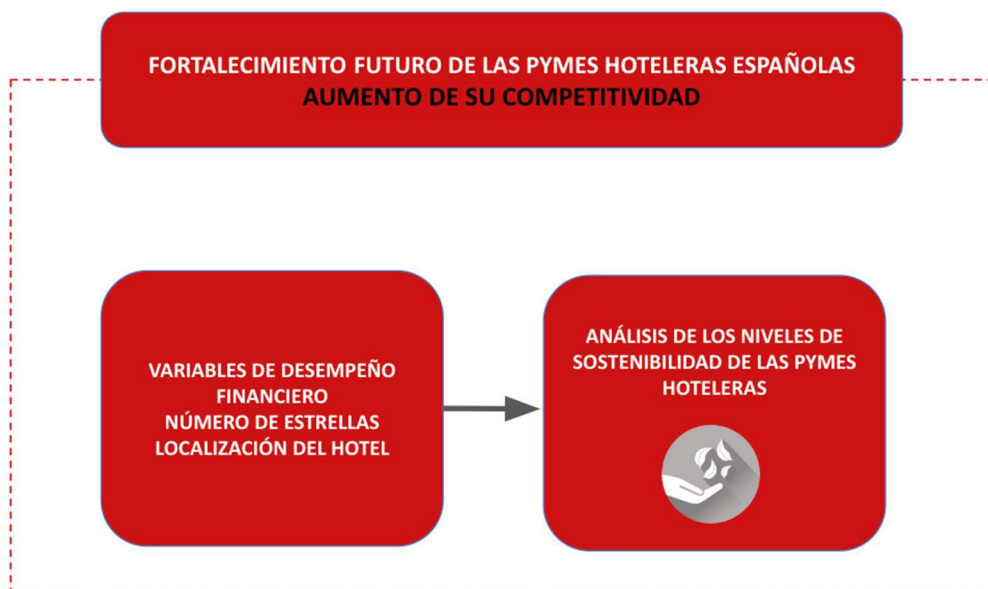
VARIABLES QUE CONTRIBUYEN A CONSEGUIR UNAS PYMES HOTELERAS MÁS SOSTENIBLES

sentido, autores como Mensah (2014) afirma en su trabajo que cuanto mayor sea la categoría medida en función del número de estrellas del hotel, mayores serán las prácticas medioambientales aplicadas. De este mismo modo, Pereira-Moliner et al. (2021b), en un análisis realizado en hoteles españoles de 3, 4 y 5 estrellas, concluyen que los establecimientos de mayor categoría cuentan con mayores recursos, capacidades y conocimientos, lo que les permite poder desarrollar de manera adecuada la gestión de los recursos humanos, de la calidad y la sostenibilidad. En este sentido, en este estudio se plantea la pregunta de investigación siguiente: **¿El número de estrellas del hotel se relaciona con que adopte un mayor nivel de iniciativas de sostenibilidad?**

Por último, otro de los posibles condicionantes de los niveles de sostenibilidad a analizar en el estudio es la situación del hotel en una zona costera. En este sentido, Reid et al. (2017) examinaron las prácticas hoteleras sostenibles en hoteles urbanos y costeros de Asia-Pacífico y sus resultados revelaron que los hoteles urbanos proporcionan mayor información relativa a prácticas sostenibles que los hoteles costeros. En esta misma línea, Parte & Alberca (2021) comparan el turismo rural y costero, concluyendo que el turismo rural contribuye al desarrollo sostenible en diferentes regiones del mundo, ya que reducen el impacto medioambiental en comparación con otras alternativas, como lo es el turismo costero. Por tanto, en este estudio para las PYMEs hoteleras españolas se pretende dar respuesta a la pregunta de investigación siguiente: **¿La localización del hotel en una zona de playa se relaciona con que adopte un mayor nivel de iniciativas de sostenibilidad?**

Las preguntas de investigación planteadas en el estudio se recogen en la figura 1.

Figura 1. Propuesta de investigación



METODOLOGÍA Y RESULTADOS

El estudio se ha centrado en el conjunto de **empresas españolas cuya actividad corresponde al código CNAE 5510 “Hoteles y alojamientos similares”, y disponen de un número de empleados entre 10 y 250 trabajadores**, es decir, PYMEs (excluyendo del estudio a microempresas y a empresas grandes). De acuerdo con estos parámetros de búsqueda, y teniendo en cuenta que las empresas tuviesen dirección marketeable (ha sido contrastada la dirección web de las empresas en los últimos 24 meses), la población de empresas ascendía a 2.116 empresas de acuerdo con la base de datos SABI (Iberian Balance-Sheet Analysis System, un software de Bureau Van Dijk Electronic Publishing). Posteriormente, se excluyeron aquellas empresas hoteleras que contaban con más de dos hoteles, de modo que se pudo asociar cada empresa hotelera con una única dirección web y con una URL en Booking, de modo que la muestra final del estudio ha sido de **1.175 hoteles**.

De la base de datos SABI se extrajo la dirección web de los hoteles y las variables de desempeño financiero, en relación a estas últimas, se obtuvo concretamente, Cifra de negocios, Beneficios antes de intereses e impuestos (EBITDA), Rentabilidad económica y Rentabilidad financiera. La variable de nivel de sostenibilidad fue extraída de la plataforma Booking. En cuanto al número de estrellas y la ubicación en la playa o no del hotel se obtuvo la información a través de la página web de las empresas hoteleras mediante la técnica de web scraping.

Aplicando un análisis de correlaciones, los resultados obtenidos han permitido dar respuesta a las preguntas de investigación planteadas del siguiente modo:

1. **Las PYMEs hoteleras españolas con cifra de ingresos más alta y las que tienen un EBITDA mayor son las que presentan mayores niveles en materia de sostenibilidad.** Sin embargo, no se observa una relación clara de las dos variables de rentabilidad, económica y financiera, con los niveles de sostenibilidad presentados por el hotel.
2. **La mayoría de los hoteles españoles de 1 a 3 estrellas no presentan un valor en el nivel de sostenibilidad.** Sin embargo, se observa que los hoteles de 4 y 5 estrellas sí tienen al menos nivel 1 en materia de sostenibilidad. Además, **el porcentaje de hoteles españoles que presentan un nivel de sostenibilidad es mayor cuando el establecimiento tiene 5 estrellas que cuando dispone de 4 estrellas.**
3. **Los hoteles españoles cercanos a la playa presentan mayores niveles de sostenibilidad** a diferencia de los que están situados en zonas no costeras cuyos niveles de sostenibilidad son inferiores.

CONCLUSIONES E IMPLICACIONES PARA LA GESTIÓN

El estudio realizado ha permitido analizar la relación de variables de desempeño financiero, número de estrellas de los hoteles y localización en zona de playa con las actuaciones realizadas por las PYMES hoteleras españolas en el ámbito de la sostenibilidad. Se trata de un **trabajo novedoso en la medida que al analizar las actuaciones realizadas por los alojamientos se tiene en cuenta un indicador global de sostenibilidad**. Los niveles de sostenibilidad en los que se basa el estudio tienen en cuenta diversos indicadores de sostenibilidad de las categorías siguientes: **Residuos, Agua, Energía y gases de efecto invernadero, Destino y comunidad y Naturaleza**.

Además, **a diferencia de estudios anteriores que se han centrado en analizar cómo realizar actuaciones en materia de sostenibilidad influye en el desempeño financiero de las empresas del sector turístico, este trabajo analiza la relación de estas variables desde la perspectiva inversa**, poniendo de manifiesto que aquellos hoteles que disponen de mayores recursos financieros, teniendo en cuenta la cifra de negocios o el EBITDA, son los que muestran mayor nivel de sostenibilidad. Asimismo, también el número de estrellas de las que dispone el establecimiento hotelero y su localización próxima a la playa son variables que pueden estar relacionadas con el nivel alcanzado en materia de sostenibilidad.

Por tanto, el estudio realizado tiene **notables implicaciones prácticas** en la medida que sirven de guía para orientar hacia dónde deben dirigirse las políticas públicas y las acciones empresariales en materia de sostenibilidad, al objeto de conseguir hoteles más sostenibles. Asimismo, esta situación más favorable de las PYMES dedicadas al alojamiento redundará en una mejora del empleo y del bienestar social, aspectos alineados con los **objetivos de desarrollo sostenible (ODS) de la Agenda 2030**.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acampora, A., Lucchetti, M. C., Merli, R., & Ali, F. (2022). The theoretical development and research methodology in green hotels research: A systematic literature review. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 51, 512-528.
- Adams, S., Kageyama, Y., & Barreda, A.A. (2022). Sustainability efforts in the hotel industry: A systematic literature review. *Journal of Tourism Management Research*, 9(1), 9-23.
- Acampora, A., Lucchetti, M. C., Merli, R., & Ali, F. (2022). The theoretical development and research methodology in green hotels research: A systematic literature review. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 51, 512-528.

VARIABLES QUE CONTRIBUYEN A CONSEGUIR UNAS PYMES HOTELERAS MÁS SOSTENIBLES

- Barnett, M.L., & Salomon, R.M. (2012). Does it pay to be really good? Addressing the shape of the relationship between social and financial performance. *Strategic Management Journal*, 33(11), 1304–1320.
- Booking (2022). *Booking.com lanza una nueva clasificación de Viajes Sostenibles en el primer aniversario de la iniciativa*. Disponible en: <https://news.booking.com/es/bookingcom-lanza-una-nueva-clasificacion-de-viajes-sostenibles-en-el-primer-aniversario-de-la-iniciativa/>
- Booking (2023). *Soluciones de sostenibilidad*. Disponible en: <https://partner.booking.com/es/soluciones/consejos/soluciones-de-sostenibilidad>
- Buallay, A., Al-Ajmi, J., & Barone, E. (2022). Sustainability engagement's impact on tourism sector performance: linear and nonlinear models. *Journal of Organizational Change Management*, 35(2), 361-384.
- Calveras, A. (2015). Corporate social responsibility strategy in the hotel industry: Evidence from the Balearic Islands. *International Journal of Tourism Research*, 17, 399– 408.
- Chung, L. H., & Parker, L. D. (2008). Integrating hotel environmental strategies with management control: a structuration approach. *Business Strategy and the Environment*, 17(4), 272-286.
- Duric, Z., & Potočnik-Topler, J. (2021). The role of performance and environmental sustainability indicators in hotel competitiveness. *Sustainability*, 13, 6574.
- Farmaki, A. (2019). Corporate social responsibility in hotels: a stakeholder approach, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31 (6): 2297-2320. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-03-2018-0199>
- Gao, S., Meng, F., Gu, Z., Liu, Z., & Farrukh, M. (2021). Mapping and clustering analysis on environmental, social and governance Field a bibliometric analysis using scopus. *Sustainability*, 13, 7304.
- González-Rodríguez, M. R., Martín-Samper, R. C., Köseoglu, M. A., & Okumus, F. (2019). Hotels' corporate social responsibility practices, organizational culture, firm reputation, and performance. *Journal of Sustainable Tourism*, 27(3), 398-419.
- Guia, J. (2021). Conceptualizing justice tourism and the promise of posthumanism, *Journal of Sustainable Tourism*, 29 (2–3), 502-519.
- Kasim, A. (2007). Towards a wider adoption of environmental responsibility in the hotel sector. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 8(2), 25-49.
- Kim, A., Bansal, P., & Haugh, H. (2019). No time like the present: How a present time perspective can foster sustainable development. *Academy of Management Journal*, 62(2), 607–634.
- Lee, W. H., & Cheng, C. C. (2018). Less is more: A new insight for measuring service quality of green hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 68, 32-40.

VARIABLES QUE CONTRIBUYEN A CONSEGUIR UNAS PYMES HOTELERAS MÁS SOSTENIBLES

- Lee, S., Yeon, J., & Song, H.J. (2022). Current status and future perspective of the link of corporate social responsibility–corporate financial performance in the tourism and hospitality industry. *Tourism Economics*, 13548166221140505.
- Leonidou, L. C., Leonidou, C. N., Fotiadis, T. A., & Zeriti, A. (2013). Resources and capabilities as drivers of hotel environmental marketing strategy: Implications for competitive advantage and performance. *Tourism Management*, 35, 94– 110.
- Levy, S. E., & Park, S. Y. (2011). An analysis of CSR activities in the lodging industry, *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 18(1), 147-154.
- López-Gamero, M. D., Pereira-Moliner, J., Molina-Azorín, J. ., Tarí, J. J., & Pertusa-Ortega, E. M. (2022). Sustainability and performance in the hotel industry: the mediator role of competitive advantages. *Cuadernos de Turismo*, (49), 105– 130.
- Mensah, I. (2014). Different shades of green: Environmental management in hotels in Accra. *International Journal of Tourism Research*, 16(5), 450-461.
- Moneva, J. M., Bonilla-Priego, M. J., & Ortas, E. (2020). Corporate social responsibility and organisational performance in the tourism sector. *Journal of Sustainable Tourism*, 28(6), 853-872.
- Myung, E., McClaren, A., & Li, L. (2012). Environmentally related research in scholarly hospitality journals: Current status and future opportunities. *International Journal of Hospitality Management* 31:1264-75.
- Mowforth, M., & Munt, I. (2015). *Tourism and sustainability: Development, globalisation and new tourism in the third world*. Routledge.
- Nilashi, M., Ahani, A., Esfahani, M. D., Yadegaridehkordi, E., Samad, S., Ibrahim, O., & Akbari, E. (2019). Preference learning for eco-friendly hotels recommendation: A multi-criteria collaborative filtering approach. *Journal of Cleaner Production*, 215, 767-783.
- Parte, L. & Alberca, P. (2021). Business performance and sustainability in cultural and rural tourism destinations. *Mathematics*, 9(8), 892.
- Pereira-Moliner, J., López-Gamero, M. D., Font, X., Molina-Azorín, J.F., Tarí, J. . & Pertusa-Ortega, E. M. (2021a). Sustainability, Competitive advantages and performance in the hotel industry: A synergistic relationship. *Journal of Tourism and Services*, 23(12), 132-149.
- Pereira-Moliner, J., Molina-Azorín, J. F., Tarí, J. J., López-Gamero, M. D., & Pertusa-Ortega, E. M. (2021b). How do dynamic capabilities explain hotel performance? *International Journal of Hospitality Management*, 98, 103023.
- Rastegar, R. (2022). Towards a just sustainability transition in tourism: A multispecies justice perspective, *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 52, 113-122.
- Reid, S., Johnston, N., & Patiar, A. (2017). Coastal resorts setting the pace: An evaluation of sustainable hotel practices. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 33, 11-22.
- Rhou, Y., & Singal, M. (2020). A review of the business case for CSR in the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 84, 102330.

VARIABLES QUE CONTRIBUYEN A CONSEGUIR UNAS PYMES HOTELERAS MÁS SOSTENIBLES

- Sakshi, S., Cerchione, R., & Bansal, H. (2020) Measuring the impact of sustainability policy and practices in tourism and hospitality industry. *Business Strategy and The Environment*, 29, 1109-1126.
- Salehi, M., Filimonau, V., Ghaderi, Z., & Hamzehzadeh, J. (2021). Energy conservation in large-sized hotels: Insights from a developing country. *International Journal of Hospitality Management*, 99, 103061.
- Siano, A., Conte, F., Amabile, S., Vollero, A., & Piciocchi, P. (2016). Communicating sustainability: an operational model for evaluating corporate websites. *Sustainability*, 8(9), 950.
- Singal, M. (2014). The link between firm financial performance and investment in sustainability initiatives. *Cornell Hospitality Quarterly*, 55(1), 19-30.
- Theodoulidis, B., Diaz, D., Crotto, F., & Rancati, E. (2017). Exploring corporate social responsibility and financial performance through stakeholder theory in the tourism industries. *Tourism Management*, 62, 173-188.
- Verma, V. K., & Chandra, B. (2018). Sustainability and customers' hotel choice behaviour: A choice-based conjoint analysis approach. *Environment, Development and Sustainability*, 20(3), 1347-1363.
- Wang T. C., Huang, C. Y., Huang, S. L., & Lee, J. Y. (2021). Priority weights for predicting the success of hotel sustainable business models. *Sustainability*, 13(24), 14032.
- World Travel & Tourism Council (WTTC) (2022). Global Economic Impact Reports: Global Economic Impact Trends 2022: <https://wttc.org/Portals/0/Documents/Reports/2022/EIR2022-Global%20Trends.pdf>