

Abstract

La tesis doctoral explora la influencia de los certificados de hoteles ecológicos en las decisiones de compra de los clientes en línea en el contexto del creciente enfoque de la industria hotelera en la sostenibilidad. El estudio tiene como objetivo investigar las actitudes de los clientes hacia los certificados verdes, examinando el conocimiento, la comprensión y la confianza en estas credenciales. También explora si la presencia de certificados verdes afecta las intenciones de los clientes de reservar un hotel y su disposición a pagar una prima por alojamientos respetuosos con el medio ambiente. Además, la investigación busca identificar factores que median o regulan la relación entre los certificados verdes y las decisiones de compra de los clientes, incluidos datos demográficos, creencias ambientales y calificaciones de reseñas en línea.

Los hallazgos indican que la conciencia ambiental está impulsando la demanda de productos y servicios ecológicos, y las certificaciones ecológicas son un importante factor de motivación para que los clientes paguen más por alojarse en hoteles ecológicos. Los millennials, en particular, muestran una disposición a pagar más por hoteles que adopten prácticas ecológicas. El estudio también señala una tendencia en la que un porcentaje considerable de viajeros expresa su apoyo a los hoteles ecológicos y está dispuesto a gastar más en alojamientos respetuosos con el medio ambiente.

La investigación sugiere que las certificaciones ecológicas, las consideraciones ambientales y la percepción de marca ecológica impactan sustancialmente la satisfacción del consumidor en línea y las decisiones de compra en la industria hotelera. El estudio destaca el impacto positivo de los certificados medioambientales en la decisión de los clientes de elegir hoteles ecológicos. Además, destaca la importancia de la gestión del talento en la industria turística e identifica la discriminación como un factor que influye en los recursos humanos.

El análisis bibliométrico y de redes del estudio revela que los certificados ambientales pueden ser una herramienta crucial para promover el turismo sostenible y mitigar el impacto ambiental negativo de la industria. Sin embargo, enfatiza la necesidad de una mayor estandarización y transparencia en el proceso de certificación para mantener la credibilidad y el valor de estos certificados.

La investigación concluye destacando la creciente popularidad de los alojamientos ecológicos, y la mayoría de los viajeros de todo el mundo expresan su intención de elegir alojamientos ecológicos. Los consumidores están dispuestos a gastar más en hoteles que cumplen las normas medioambientales, y las certificaciones reconocidas como LEED o Green Key tienen una influencia más significativa en los clientes en comparación con certificaciones menos conocidas o de menor nivel. Las implicaciones del estudio se extienden a la industria del turismo y a las empresas que buscan atraer clientes ambientalmente conscientes, sugiriendo que los hoteles deberían seleccionar cuidadosamente los certificados ambientales y considerar las características demográficas de sus clientes objetivo en los esfuerzos de promoción. Finalmente, sugiere posibles vías para futuras investigaciones, como explorar el impacto de las certificaciones ambientales en la satisfacción y lealtad del cliente en la industria hotelera.