

Comparativa de estándares de sustentabilidad en el sector hotelero en Latinoamérica. Un análisis multidimensional desde un abordaje cuantitativo y cualitativo

Comparison of sustainability standards in the hotel sector in Latin America: A multidimensional analysis using a mixed-methods approach

María Lucila Salessi* , Sofía Oriana Aspromonte 

Yanella Castronuovo , Mercedes Mele 

Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Ciencias Económicas.
Instituto de Investigaciones en Turismo, Argentina

Resumen

El presente artículo tiene como objetivo contribuir al conocimiento de diversos estándares técnicos en sostenibilidad que se aplican en establecimientos hoteleros en América Latina. A través de un enfoque metodológico mixto, que combina análisis cuantitativos y cualitativos, se lleva a cabo un análisis comparado de ocho estándares en los cuales se identifican las siguientes variables correspondientes al Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC) para Hoteles V.3 (2016): gestión sostenible, dimensión socioeconómica, dimensión del patrimonio cultural y dimensión ambiental. Desde una perspectiva y análisis cuantitativo de los datos, se determina la importancia o peso relativo de cada dimensión o variable sobre los estándares seleccionados y se describe cómo se presentan y ponderan esos datos/guarismos en cada modelo. Así, se identifican variaciones significativas entre las diversas certificaciones en términos de sus contenidos y especificidad. A modo complementario a dicho diseño metodológico, se realiza un análisis cualitativo no estándar de los datos utilizando la herramienta Atlas.ti para interpretar los resultados e identificar patrones emergentes. Los hallazgos destacan la diversidad de enfoques en las certificaciones y subrayan la importancia de adaptar estrategias de sostenibilidad a las particularidades locales y especificidad de cada arquitectura organizacional en el sector hotelero.

Palabras clave: sostenibilidad, certificaciones hoteleras, análisis comparado, enfoque mixto, Latinoamérica.

Abstract

This article aims to enhance understanding of various technical standards for sustainability applied in hotel establishments across Latin America. Using a mixed-methods approach that integrates quantitative and qualitative analyses, it conducts a comparative study of eight standards, focusing on variables aligned with the Global Sustainable Tourism Council (GSTC) for Hotels V.3 (2016): sustainable management, socio-economic dimension, cultural heritage dimension, and environmental dimension. From a quantitative perspective, the relative importance or weight of each dimension or variable within the selected standards is assessed, and their presentation and weighting are described. This analysis identifies significant differences in content and specificity among the certifications. Complementing this, a non-standard qualitative analysis is performed using the Atlas.ti tool, enabling interpretation of the results and the identification of emerging patterns. The findings highlight the diversity of

* lucila.salessi@econo.unlp.edu.ar

certification approaches and emphasize the need to adapt sustainability strategies to the local characteristics and specificities of each academic organizational framework.

Keywords: *sustainability, hotel certifications, comparative analysis, mixed approach, Latin America.*

Recibido 12 julio 2024 / Revisado 4 octubre 2024 / Aceptado 17 octubre 2024

1. Introducción

El presente artículo se inscribe en la continuidad de dos proyectos de investigación previos que guardan estrecha relación y consistencia con la ampliación del conocimiento en lo que respecta a modelos de gestión sostenible dentro del ámbito de la hospitalidad y la sostenibilidad. El primero de estos proyectos se planteó en ocasión de la inauguración del primer Hotel Escuela de gestión pública de la Universidad Nacional de La Plata (UNLP), el cual abrió sus puertas a principios de 2021. Esta iniciativa conllevó a la concepción de la primera propuesta de investigación, denominada “Gestión Sostenible y Administración Hotelera en el Ámbito Académico: Estudio de Caso en la Escuela Hotelera de la Universidad Nacional de La Plata” PPID 012 UNLP 2019-2021¹. En una secuencia cronológica, y manteniendo la coherencia de la línea de investigación previamente abordada, se gestó el proyecto “Modelo de Gestión Sostenible en Escuelas Hoteleras de América Latina y su Triple Impacto en los Ecosistemas Sociales” PPID 017 UNLP 2022-2023. Éste tuvo como finalidad principal aportar al entendimiento en lo que concierne a modelos de gestión y formación desde la perspectiva del triple impacto, englobando los ámbitos social, ambiental y económico en escuelas hoteleras de América Latina. Como una extensión natural de esta línea de análisis y desde una perspectiva centrada específicamente en el examen de una muestra seleccionada de estándares que acreditan la sostenibilidad en el sector hotelero, se presenta este estudio comparado de sellos o certificaciones en sostenibilidad, el cual pretende realizar una contribución a la evaluación y comprensión de la gestión sostenible en dicho sector desde un enfoque multidimensional.

La creciente conciencia ambiental ha llevado a la implementación de diversos estándares de sustentabilidad en la industria hotelera. Este estudio compara y analiza ocho estándares reconocidos por el *Global Sustainable Tourism Council* (GSTC), centrándose en las dimensiones ambiental, socioeconómica, cultural y la gestión sustentable. Los Criterios del GSTC se crearon con el objetivo de establecer un conocimiento común en todo el mundo sobre el turismo sostenible y representan el estándar mínimo que cualquier organización turística debería tener. Dichos criterios se encuentran organizados en base a cuatro temas principales: planificación efectiva de la sostenibilidad, maximización de los beneficios sociales y económicos para la comunidad local, mejora del patrimonio cultural y reducción de impactos negativos en el medio ambiente, y son aplicables a toda la industria turística. El *GSTC Industry Criteria* es la tercera versión de los Criterios GSTC para la Industria del Turismo, publicada en 2016, y su desarrollo y revisión han seguido el Código de Establecimiento de Normas de la Alianza ISEAL, entidad que asesora sobre normas internacionales para el desarrollo de estándares de sostenibilidad. Estos criterios se utilizan de diversas maneras, ya sea como base para la certificación en sostenibilidad, como guía para que las empresas de todas las categorías adopten prácticas más sostenibles, y como acceso al mercado de productos sostenibles, para identificar programas turísticos sostenibles para consumidores y agencias de viajes, y para el desarrollo de requisitos de turismo sostenible por parte de programas gubernamentales, no gubernamentales y del sector privado. Es importante tener en cuenta que los Criterios GSTC indican qué debe hacerse, pero no cómo hacerlo o si se ha alcanzado el

¹ El nombre del proyecto de investigación ha sido omitido para garantizar la confidencialidad durante el proceso de evaluación de doble ciego.

objetivo, por lo que se complementan con indicadores de rendimiento, contenidos educativos y herramientas de implementación.

En este marco, se entiende que aún persisten desafíos en la implementación efectiva de prácticas sostenibles, como la falta de coherencia en los estándares de certificación y la ausencia de métricas claras (Araya y Correa, 2023, pp. 29-33). Además, se destaca la importancia de abordar los aspectos sociales de la sostenibilidad, especialmente en el sector hotelero, donde los trabajadores son considerados activos principales.

La relevancia de las ecoetiquetas, certificaciones o estándares de sostenibilidad en el sector turístico, especialmente en servicios de alojamiento, evidencia una preocupación cada vez mayor por el impacto ambiental y la implementación y adopción de buenas prácticas y acciones responsables por parte de las organizaciones turísticas. Estas certificaciones no solo garantizan el compromiso del hotel con la gestión sostenible, sino que también pueden atraer a turistas y viajeros conscientes del cuidado del medio ambiente y la sociedad. Igualmente, sirven como herramienta para evaluar los resultados en sostenibilidad e identificar áreas de mejora continua. El último informe de *Booking.com* de 2023 respecto del turismo sostenible ratifica esta tendencia al exponer que el 87% de los viajeros prefiere proveedores de servicios y experiencias turísticas comprometidos con la conservación y respeto del entorno social y ambiental con la consecuente minimización de sus impactos. En este contexto, los turistas demandan experiencias de alojamiento más sostenibles, evidenciadas mediante acreditaciones sociales o ambientales. Dicha investigación demuestra que el 75% de los viajeros está dispuesto a tomar decisiones responsables y a seleccionar experiencias de servicios de alojamientos que demuestren tener alguna acreditación en sostenibilidad (Booking, 2023).

Una revisión de la literatura reciente proporciona diversas perspectivas sobre la certificación de turismo sostenible y la importancia de los criterios sociales en la estrategia empresarial. De esta manera, la investigación de Spenceley (2019) ofrece un análisis detallado de los programas de certificación en el sector hotelero africano, mientras que el trabajo de Winchenbach (2024) destaca la necesidad de abordar los aspectos sociales de la sostenibilidad en la industria de la hospitalidad. Estos estudios complementan el trabajo al proporcionar información relevante sobre los desafíos y oportunidades asociados a las certificaciones en la promoción de la sostenibilidad en el sector a nivel global.

La presente investigación se encuadra en la caracterización y comparación de diferentes certificaciones de sostenibilidad aplicadas en el sector hotelero latinoamericano, con el objetivo de ahondar en la comprensión de las dimensiones abordadas por estos estándares. Un hotel sustentable se define como aquel alojamiento que promueve prácticas orientadas a reducir o minimizar su impacto ambiental, promover el bienestar socioeconómico de las comunidades locales y preservar el patrimonio cultural. El objetivo de las certificaciones o estándares de sostenibilidad es proporcionar un marco que garantice el cumplimiento de ciertos estándares en gestión sostenible, facilitando así la implementación de buenas prácticas en su estructura organizacional. Es importante destacar que el proceso de certificación es de carácter voluntario y los establecimientos seleccionan las certificaciones que desean obtener según sus prioridades estratégicas y recursos disponibles. Este análisis resulta relevante ya que permite identificar la importancia relativa de las distintas dimensiones evaluadas en cada certificación -ambiental, socioeconómica, cultural y de gestión-, permitiendo un conocimiento profundo de los enfoques y criterios aplicados. La realización de un estudio comparado contribuye a visibilizar las diferencias significativas en el contenido y estructura de los estándares, así como la adaptación de los criterios de sostenibilidad a las especificidades de los contextos locales, lo que puede orientar futuras estrategias de implementación y elección de certificaciones en el sector hotelero de América Latina.

El conjunto articulado de preguntas que plantea este trabajo de investigación y que serán abordadas analíticamente se enmarca en la necesidad de comprender las bases y contenidos que se encuentran en las certificaciones de sostenibilidad en el sector hotelero de la región. En este sentido, se busca indagar sobre la importancia y peso relativo de cada dimensión ambiental, socioeconómica, cultural y de gestión sostenible en un grupo seleccionado de certificaciones, así como también analizar cómo se presentan y ponderan estos indicadores en los diferentes estándares. Asimismo, se identifican posibles variaciones significativas entre los distintos estándares en términos de su enfoque y énfasis en estas dimensiones. Estas preguntas no solo orientan la investigación, sino que también buscan aportar *insights* para la promoción de prácticas sostenibles en el sector. En este contexto se plantean los siguientes interrogantes de investigación: ¿Cuál es la importancia relativa de las dimensiones ambientales, socioeconómicas, culturales y de gestión sostenible que se observan en las certificaciones de sostenibilidad en el sector hotelero latinoamericano? ¿Cómo se presentan y ponderan estos indicadores en los estándares de certificación específicos? ¿Existe alguna variación significativa entre los diferentes estándares en términos de su abordaje cualitativo con énfasis en estas dimensiones?

1.1. Objetivo general

Contribuir al conocimiento de la gestión sostenible en el sector hotelero de América Latina, a través del estudio y análisis comparado de estándares o certificaciones de sustentabilidad que aplican a dicha región.

1.2. Objetivos específicos

- Analizar y comparar los estándares de sustentabilidad aplicados en el sector hotelero de América Latina, utilizando como referencia los Criterios GSTC-I V.3 (2016).
- Describir los documentos técnicos correspondientes a cada certificación o estándar seleccionados.
- Identificar tendencias significativas a partir del análisis cuantitativo de las variables asociadas a los estándares de sustentabilidad evaluados.
- Analizar e interpretar críticamente las variables asociadas a los estándares de sustentabilidad desde un enfoque cualitativo.

2. Marco teórico

Dada la creciente conciencia ambiental, social y global, el desarrollo sustentable en el sector hotelero se ha convertido en un área significativa de investigación. Los hoteles que implementan prácticas sostenibles no solo satisfacen las necesidades de los consumidores conscientes del medio ambiente, sino que también brindan oportunidades para aumentar la rentabilidad a largo plazo y contribuir al bienestar de las comunidades y ecosistemas locales. Numerosos estudios y publicaciones han estudiado conceptos y prácticas relacionados con la sostenibilidad en el sector hotelero. Gilmore *et al.* (2014) investigó el desarrollo de estándares de certificación específicos para hoteles y exploró los beneficios potenciales de implementar prácticas sostenibles. Pröbstl-Haider *et al.* (2015) estudiaron diferentes etiquetas de certificación en la región alpina de habla alemana y discutieron sus implicaciones para la sostenibilidad. Por otra parte, el estudio de Mihalič, Žabkar y Knežević Cvelbar (2012) investigó y desarrolló un modelo de negocio hotelero sostenible con el fin de evaluar la orientación hacia la sostenibilidad del sector en Eslovenia. Para ello, se realizó un análisis comparativo de modelos existentes en el cual se tuvieron en cuenta dimensiones como la satisfacción del cliente, la educación ambiental y la capacidad y gestión del cambio. Los resultados mostraron la relevancia de aplicar métricas consecuentes con indicadores económicos y de *marketing*.

Asimismo, se ha observado una escasa formación y capacitación en educación ambiental junto a una débil creación de alianzas para el desarrollo sostenible del sector.

Conforme avanza el siglo XXI, para la mayoría de los actores del sector viajes y turismo, ha quedado claro que es sustancial implementar prácticas que promuevan la sostenibilidad. Esta creciente conciencia ha llevado a una búsqueda de validación y reconocimiento externo de estas prácticas, que se logra de manera más efectiva a través de certificaciones en sostenibilidad. Una certificación o estándar en sostenibilidad constituye una sistematización y normalización de las acciones y actividades sustentables que lleva a cabo una organización. De esta manera, que un alojamiento certifique conforme a un estándar o ecosello -en forma propia o de través de una terceras partes- permite comunicar al sector, a los huéspedes y a las partes interesadas o *stakeholders* el compromiso con el desempeño en sostenibilidad de dicho establecimiento. Es importante destacar el rol fundamental de la certificación en el contexto de la sostenibilidad en la industria hotelera (Arapally, 2021-presente).

Por otro lado, desde un enfoque empresarial, las certificaciones en sostenibilidad constituyen un *asses value* respecto de la valoración y decisiones relativas a los propietarios, proporcionando una evaluación externa de las prácticas sostenibles de una organización y potencialmente influyendo en el valor de sus activos. Estas certificaciones pueden mejorar la reputación empresarial, generar mayores niveles de ocupación como así también aumentar el valor de mercado de la propiedad. Asimismo, brindan transparencia y confianza a los agentes inversores, lo que puede conducir a una mayor participación y liquidez en los activos sostenibles.

De esta manera, los documentos técnicos de acreditación de la sostenibilidad se han vuelto cada vez más relevantes en el sector hotelero, en línea con la creciente preocupación por el impacto ambiental y la adopción de prácticas responsables por parte de las empresas. Dichas certificaciones garantizan a los huéspedes que el hotel en el que se alojan está comprometido con la sostenibilidad y pueden ayudar a los alojamientos a atraer turistas y viajeros respetuosos del entorno ambiental y social (Charles, 2013). Asimismo, sirven como punto de referencia para que los establecimientos hoteleros realicen las métricas de evaluación de resultados en materia de sostenibilidad e identifiquen áreas de mejora continua.

En el contexto contemporáneo, la sostenibilidad en la industria hotelera ha ganado una atención significativa entre los investigadores y profesionales del turismo. Autores como Alonso-Almeida *et al.* (2015, p. 141) han destacado la importancia de adoptar prácticas sostenibles en hoteles, no solo para cumplir con las demandas de los turistas conscientes del medio ambiente, sino también para generar beneficios económicos y mejorar la competitividad a largo plazo. Además, investigaciones como la de Choi y Murray (2010) han explorado el papel de la sostenibilidad en la toma de decisiones estratégicas dentro de la actividad hotelera, subrayando la necesidad de integrar consideraciones ambientales y sociales en sus operaciones para garantizar la viabilidad a largo plazo.

El estudio de Spenceley (2019) sobre el actual estado de las certificaciones en hotelería en el continente africano es relevante ya que analiza programas nacionales e internacionales, y los incentivos y motivaciones de los hoteles. La autora identifica 18 programas de certificación que han aplicado 715 establecimientos en 19 países, destacando la escasa y desigual distribución de estos. Legrand *et al.* (2017) han examinado el papel de las certificaciones para promover la sostenibilidad, destacando la importancia de la transparencia, credibilidad y coherencia en los estándares. Sus hallazgos subrayan la necesidad de un enfoque holístico que aborde tanto aspectos ambientales como socioeconómicos y la colaboración entre gobiernos, organizaciones internacionales y el sector hotelero para mejorar la efectividad de las certificaciones y fomentar prácticas sostenibles a mediano y largo plazo.

En esta misma línea, la investigación de Medrano (2022) analiza la brecha entre los estándares de sustentabilidad del Programa de Certificación Hoteles más Verdes (HMV) y su implementación en hoteles de Córdoba, Argentina. Utilizando un enfoque mixto con entrevistas y análisis documental, se identificaron problemáticas como el costo económico y la falta de conocimiento sobre sustentabilidad, así como áreas de mejora en dimensiones como la gestión medioambiental, social, inclusión y responsabilidad social. Estos hallazgos son relevantes para futuras investigaciones y acciones que impulsen la sustentabilidad en el sector hotelero latinoamericano.

Por otra parte, el artículo publicado por Winchenbach (2024) en *HospitalityNet.org* destaca la creciente relevancia de los nuevos criterios europeos, denominados Estándares de Reporte de Sostenibilidad (ESG), en la estrategia y reporte empresarial. Con la implementación de estos y la Directiva de Reporte de Sostenibilidad Corporativa, las grandes empresas de la UE deberán relevar riesgos y oportunidades ambientales y sociales. Aunque se ha avanzado en los componentes ambientales y de gobernanza de ESG, los aspectos sociales siguen siendo poco atendidos y difíciles de comparar. El artículo subraya la necesidad de abordar estos aspectos, especialmente en la hospitalidad, donde la calidad y dignidad del empleo son cruciales. Se plantea qué aspectos sociales medir, qué métricas utilizar y cómo superar las barreras en un contexto regulatorio cambiante.

A pesar del creciente interés en la sostenibilidad, se entiende que aún persisten desafíos significativos en la implementación efectiva de prácticas sostenibles, como la falta de coherencia en los estándares de certificación y la ausencia de métricas claras para evaluar el desempeño sostenible en la prestación de servicios de alojamiento. Se resalta la necesidad de una mayor colaboración entre los actores de la industria, incluidos los gobiernos, las organizaciones no gubernamentales y los consumidores, para abordar los desafíos sistémicos asociados con la sostenibilidad en la industria hotelera.

Algunos autores analizan la aplicación de las normas de certificación en América Latina, dentro de los cuales es posible mencionar a Saborío-Jiménez (2016) y a Molina-Murillo (2019). Saborío-Jiménez (2016) en su artículo realiza un diagnóstico comparativo de dos normas de sostenibilidad aplicables en el sector turístico. Estas normas son la Certificación de Sostenibilidad Turística en Costa Rica y el Certificado de Calidad Turística o Sello Ambiental en Colombia. Para su investigación, considera el entorno ambiental, económico y social como componentes del desarrollo sostenible y presenta los índices de desarrollo social y humano de los países bajo análisis para correlacionar con sus problemáticas sostenibles, ambientales y con la aplicación de su norma. Los resultados presentados por el autor destacan que, a pesar de que ambas normativas comparten el mismo objetivo -lograr una gestión sostenible de la actividad turística- y reconocen la relevancia del turismo como motor del desarrollo sostenible, se observa una falta de regulación conjunta que trascienda las fronteras nacionales. Ante esto último, el autor concluye que deberían crearse lineamientos generales para tratar los efectos a nivel mundial y no solo local. Molina-Murillo (2019), por su parte, examina si los hoteles de Costa Rica con el Certificado de Sostenibilidad Turística (CST) perciben una mayor generación de beneficios socioeconómicos para sus comunidades locales, al mismo tiempo que analiza la importancia de optar por dicha certificación. Un aspecto que el autor subraya es que, en la mayoría de las investigaciones existentes sobre certificaciones de sustentabilidad, el enfoque se centra en la dimensión ambiental y no en la socioeconómica. La principal conclusión a la que el autor arriba se basa en que el CST genera resultados favorables en la percepción de las comunidades sobre los impactos socioeconómicos positivos de los hoteles. De todas maneras, estos impactos resultan como efectos colaterales y no demuestran ser la razón principal para adoptar el CST.

El presente abordaje teórico, lejos de ser exhaustivo, pretende dar cuenta de la importancia creciente de la sostenibilidad en el sector hotelero, avalado por una ascendente conciencia social y ambiental a escala global. Este contexto ha llevado a la aparición y

surgimiento de estándares de certificación en sostenibilidad, que no solo validan las prácticas sostenibles de los hoteles, sino que también influyen en aspectos estratégicos clave de las organizaciones como el prestigio, la diferenciación y la rentabilidad, entre otros. No obstante, todavía persisten retos en la implementación objetiva de estas prácticas, incluida la escasa homologación entre los estándares de certificación y la necesidad de una mayor colaboración entre los actores. En este contexto, este documento busca contribuir al cuerpo de conocimiento crítico vigente analizando de manera comparada un grupo heterogéneo de estándares de sostenibilidad en el sector con el objetivo de comprender mejor sus dimensiones y prácticas sostenibles en la región.

3. Metodología

3.1. Triangulación metodológica o validación convergente

3.1.1. Abordaje cuantitativo y cualitativo

Respecto al diseño metodológico del presente estudio de índole descriptivo, cuyo objetivo es la comprensión y análisis del objeto de estudio a investigar, se presenta un estudio transversal, el cual recoge información en un momento determinado en el tiempo, con un tipo de diseño no experimental, en el cual no se controlan ni se manipulan variables y se ofrece información sobre un determinado objeto o proceso, sus características y manifestaciones (Fassio, 2016). En pos de lograr la complementariedad de los enfoques cualitativo y cuantitativo, se adopta un enfoque mixto o híbrido de investigación, que implica una combinación de ambos métodos para analizar y comparar un grupo de estándares o certificaciones en sostenibilidad aplicadas al sector hotelero. Así, se ha recurrido a la triangulación metodológica como medio de validación convergente para alcanzar una comprensión más completa del fenómeno, fortalecer su validez y compensar sus debilidades, abordándola desde distintas perspectivas (Piovani, 2018).

En primera instancia, se realizó una revisión sistemática de la literatura especializada de fuentes primarias y secundarias, se presentaron los antecedentes y se consultaron los documentos y fuentes oficiales de cada estándar o certificación. Los estándares de referencia fueron seleccionados de acuerdo con su reconocimiento por el GSTC: *Green Key*, *Biosphere*, *Green Globe Standard*, *Costa Rica Certification for Sustainable Tourism (CST)*, Programa de Certificación en Sustentabilidad Hoteles más Verdes (HMV), Estándar *Preferred by Nature* para Actividades Turísticas Sostenibles, Sello "S" de Calidad Turística para Hoteles Chile y *Travelife Accommodation Sustainability*. Seguidamente, para llevar a cabo la recopilación de datos, se asignaron puntuaciones a cada estándar según las dimensiones del GSTC (2016): Gestión Sustentable, Dimensión Socioeconómica, Dimensión Cultural y Dimensión Ambiental. Para la asignación de puntuaciones, se dispuso un valor de 1 (uno) a cada criterio que se correspondía con la dimensión específica en análisis, lo cual permitió estructurar una matriz cuantitativa que facilita la identificación de la presencia o ausencia de cada dimensión en los estándares seleccionados. Estas puntuaciones se expresaron tanto en números absolutos como en porcentajes para facilitar su comparación y análisis. Luego, se llevó a cabo un análisis cualitativo utilizando la herramienta Atlas.ti a fin de interpretar los resultados e identificar patrones emergentes en las diferentes dimensiones estimadas. Tal como se ha mencionado, este enfoque mixto permite una comprensión más completa e integral de la diversidad de enfoques y contenidos en las certificaciones de sostenibilidad para alojamientos en la región.

En la Tabla 1 se sintetiza el diseño metodológico utilizado en el estudio, desde el tipo de investigación hasta las herramientas y métodos seleccionados para relevar, analizar e interpretar los datos.

Tabla 1. Esquema diseño metodológico

Tipo de estudio	Exploratorio. Descriptivo
Diseño de investigación	No experimental
Enfoque de investigación	Mixto o híbrido (cuantitativo y cualitativo)
Métodos utilizados	Triangulación metodológica, revisión de literatura, análisis cualitativo con Atlas.ti
Objetivo del estudio	Descripción y comparación de estándares de sustentabilidad en el sector hotelero de América Latina
Fuentes de datos	Fuentes primarias y secundarias, documentos y fuentes oficiales de cada estándar o certificación
Unidades de análisis	<i>Green Key, Biosphere, Green Globe Standard, CST, HVM, Preferred by Nature, Sello "S" de Calidad Turística, Travelife Accommodation Sustainability</i>
Variables de investigación (multidimensionales)	Dimensiones del GSTC: Gestión Sustentable, Socioeconómica, Cultural y Ambiental
Herramientas utilizadas	Atlas.ti (<i>software</i> para el procesamiento e interpretación de datos y análisis cualitativo)

4. Discusión y resultados

A continuación, se realiza una breve descripción de cada una de las certificaciones analizadas y se presentan tablas que muestran los títulos desagregados de los estándares con su correspondiente asociación a cada una de las variables de la investigación seleccionadas. A modo complementario, en las figuras se puede observar el porcentaje correspondiente a cada una de las dimensiones identificadas.

4.1. Certificación Hoteles más Verdes - HVM

El programa Hoteles más Verdes (HVM) de la Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina (AHT) constituye un estándar voluntario basado en los principios de credibilidad, transparencia y mejora continua; así como en el cumplimiento de las reglamentaciones internacionales y la legislación nacional, de tal forma que sus criterios suponen un paso más allá en los requisitos establecidos por las regulaciones legales y normativas (AHT, 2022). Tal como se observa en la Tabla 2, el programa HVM incorpora 34 criterios referidos tanto a procesos de gestión como a indicadores medibles de desempeño de los aspectos ambientales, sociales, económicos y culturales de la organización. Su principal objetivo es seguir promoviendo el fortalecimiento y la adopción de buenas prácticas de gestión sustentable y la calidad de los servicios en los hoteles y alojamientos turísticos, minimizando sus impactos y maximizando los beneficios para las comunidades locales de los destinos turísticos.

En el análisis realizado, como se puede apreciar en la Figura 1, se observó que la mayor cantidad de las características se encuentran relacionadas con aspectos de la gestión sustentable (44%), seguido por la dimensión sociocultural (29%), la dimensión ambiental (21%) y finalmente, con una menor participación, la dimensión económica (5,9%).

Tabla 2. Estándar Hoteles más Verdes (HMV). Argentina

Programa sustentabilidad Hoteles Más Verdes HMV	Dimensión ambiental	Dimensión socioeconómica	Dimensión cultural	Gestión sustentable
Sistema de Gestión Sustentable				X
Diagnóstico de sustentabilidad				X
Política de Gestión Sustentable				X
Requisitos legales				X
Objetivos y programas de gestión sustentable				X
Concientización y capacitación		X		
Compras y gestión sustentable de los recursos			X	
Integración en el entorno	X			
Conservación del patrimonio cultural del destino		X		
Conservación de la biodiversidad y el paisaje	X			
Gestión de la energía	X			
Gestión del agua	X			
Prevención de la contaminación	X			
Gestión de los residuos	X			
Protección del suelo	X			
Diálogo con la comunidad local		X		
Participación en programas de desarrollo local		X		
Código de conducta		X		
Fomento de buenas prácticas y apoyo a los emprendedores locales		X		
Acciones responsables con la comunidad local		X		
Gestión del recurso humano		X		
Protección del recurso humano		X		
Comercio justo			X	
Accesibilidad		X		
Seguridad e higiene				X
Prevención de riesgos y emergencias				X
Calidad del servicio				X
Satisfacción del cliente				X
Comunicación interna				X
Inf. y sensibilización de huéspedes				X
Comunicación externa				X
Acciones preventivas y correctivas				X
Indicadores de gestión sustentable				X
Evaluación de la gestión sustentable				X
34	7	10	2	15
-	21%	29%	6%	44%

Nota: elaborado a partir del “Programa de Certificación en Sustentabilidad Hoteles más Verdes”, por la Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina -AHT- (2022).

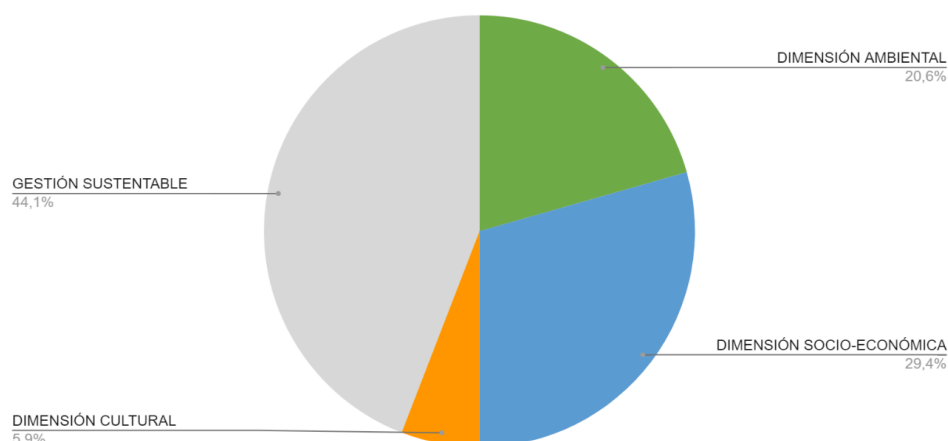


Figura 1. Porcentaje de las dimensiones en el estándar Hoteles más Verdes

4.2. Certificación *Preferred by Nature*

Preferred by Nature es una organización sin fines de lucro que trabaja con agricultores, silvicultores, empresas, ONG y gobiernos cuyo objetivo es lograr una mejor gestión del uso del suelo y prácticas empresariales que beneficien a las personas, la naturaleza y el clima (*Preferred by Nature, s.f.*). Se propone un marco para la sostenibilidad en el cual se establecen las bases para actividades sostenibles en diferentes sectores. Para ello, se divide en cuatro principios que reflejan su misión: las prácticas empresariales y de manejo responsables, el bienestar y los derechos humanos de las personas, protección de la naturaleza y el medio ambiente y, finalmente, la reducción y mitigación de los impactos climáticos. Para implementar este marco, la organización ha desarrollado un estándar que establece 31 criterios que describen los resultados esperados de implementar para demostrar un verdadero compromiso con la sostenibilidad en cualquier actividad turística. Estos criterios se encuentran detallados en la Tabla 3 Estándar *Preferred by Nature*.

En la Figura 2 se puede observar que la mayor cantidad de características se encuentran presentes dentro de la dimensión ambiental (con un 39% de participación), seguida por la dimensión de gestión sustentable, en la que se concentra el 26% de las características bajo análisis. En tercer lugar, la dimensión socioeconómica representa un 23% de los ítems, seguida, finalmente, por la dimensión cultural, con un 13% de participación.

Tabla 3. Estándar *Preferred by Nature*. Dinamarca

Estándar <i>Preferred by Nature</i> para actividades turísticas sostenibles	Dimensión ambiental	Dimensión socioeconómica	Dimensión cultural	Gestión sustentable
Los derechos de tenencia y manejo de la tierra están asegurados				X
La gestión, planificación y operaciones se realizan responsablemente				X
Los impuestos y tasas son pagados			X	
La corrupción, fraude y conflicto de intereses son evitados				X
El comercio y abastecimiento son legales y responsables				X
Los edificios, infraestructura y actividades se desarrollan y mantienen en forma responsable				X
La calidad de la experiencia de clientes y visitantes es mejorada continuamente				X
Los derechos humanos son respetados		X		

Estándar <i>Preferred by Nature</i> para actividades turísticas sostenibles	Dimensión ambiental	Dimensión socioeconómica	Dimensión cultural	Gestión sustentable
El trabajo infantil no es permitido y la contratación de trabajadores jóvenes se maneja responsablemente		X		
La esclavitud moderna, el trabajo forzado u obligatorio no ocurre		X		
Los derechos de los trabajadores son respetados		X		
No ocurre discriminación		X		
Los trabajadores son remunerados en forma responsable		X		
Las instalaciones, operaciones y actividades son seguras				X
La vivienda proporcionada por el empleador es segura e higiénica				X
Se mantiene y protege la igualdad de género		X		
Se conocen y respetan los derechos de los Pueblos Indígenas			X	
Se apoya a las comunidades y se respetan sus derechos.			X	
La cultura se respeta y valora			X	
Los bosques y otros ecosistemas no se convierten	X			
Los bosques naturales y otros ecosistemas no se degradan	X			
Se identifican y protegen los valores de los ecosistemas y la biodiversidad	X			
Los químicos se utilizan responsablemente y con un impacto negativo mínimo	X			
Los desechos se reducen y manejan responsablemente	X			
Se minimiza o previene la contaminación	X			
Los recursos hídricos se protegen y se utilizan de forma eficiente	X			
El suelo se conserva y maneja adecuadamente	X			
Se asegura el bienestar y la salud de los animales	X			
Se reducen las emisiones de gases de efecto invernadero	X			
Se implementan esfuerzos de adaptación al cambio climático proporcionales a los riesgos	X			
Se adoptan medidas para la eliminación de GEI y la restauración de los ecosistemas, según proceda	X			
31	12	7	4	8
-	39%	23%	13%	26%

Nota: elaborado a partir de “Estándar *Preferred by Nature* Estándar para Actividades Turísticas Sostenibles”, por Preferred by Nature ORG., (2023).

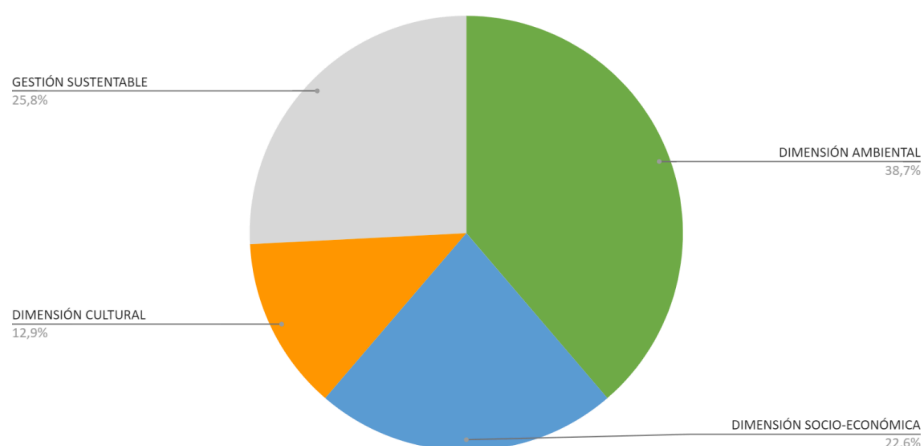


Figura 2. Porcentaje de las dimensiones en el estándar *Preferred by Nature*

4.3. Certificación *Biosphere*

Biosphere es una certificación de sostenibilidad de reconocimiento internacional que ayuda a definir, organizar y visibilizar los objetivos y prioridades sostenibles de empresas y destinos. La certificación permite elaborar un plan personalizado de sostenibilidad para cada participante, considerando los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y las metas de las Naciones Unidas. Es un sistema que pone en valor las buenas prácticas y mejora el posicionamiento, llegando a un mercado que busca experiencias más sostenibles. Para la certificación de los establecimientos, *Biosphere* se basa en el Sistema de Turismo Responsable, que establece una serie de pautas y requisitos que orientan a la sostenibilidad, considerando los factores ambientales, sociales, culturales y económicos sobre los que tienen influencia. Los criterios y requisitos de sostenibilidad turística internacional se distribuyen en tres ámbitos de sostenibilidad: área social y económica; área de patrimonio, recursos, medioambiente y clima; y área de gobernanza para la sostenibilidad. Cada uno de los anteriores posee requisitos específicos que suman un total de 17 pautas a cumplir, como se identifica en la Tabla 4.

Al analizar y clasificar las dimensiones en las cuatro principales categorías (véase Figura 3) se destaca que la gestión sustentable emerge como la más importante, el 35% del total conformado por 6 requisitos. En segundo lugar, tanto la dimensión ambiental como la socioeconómica comparten un porcentaje igualitario de participación, cada una representando el 29% del total con un conjunto de 5 requisitos respectivamente. En tercer lugar, la dimensión cultural exhibe la menor participación, con apenas un 6% del total de requisitos identificados, lo que equivale a solo 1 requisito.

Tabla 4. Estándar *Biosphere*. España

<i>Biosphere</i>	Dimensión ambiental	Dimensión socioeconómica	Dimensión cultural	Gestión sustentable
Crecimiento económico inclusivo y erradicación de la pobreza		X		
Seguridad y calidad alimentaria				X
Bienestar, seguridad y salud				X
Promoción de la educación y la formación inclusiva y de calidad				X
Igualdad de género y empoderamiento femenino		X		
Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible y el empleo digno		X		
Reducción de la desigualdad		X		

<i>Biosphere</i>	Dimensión ambiental	Dimensión socioeconómica	Dimensión cultural	Gestión sustentable
Uso y gestión sostenible del agua	X			
Garantizar el acceso a la energía sostenible	X			
Infraestructuras turísticas sostenibles y resilientes, y fomento de la innovación				X
Destinos turísticos sostenibles y patrimonio			X	
Producción y consumo responsable		X		
Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático	X			
Usos sostenibles de los ecosistemas acuáticos y los recursos marinos para el desarrollo sostenible	X			
Biodiversidad y protección de los ecosistemas terrestres y de los paisajes naturales urbanos	X			
Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible y el turismo en las ciudades				X
Cooperación en turismo sostenible				X
	17	5	5	6
	-	29%	29%	35%

Nota: elaborado a partir de la “Guía Biosphere”, por iniciativa del Instituto de Turismo Responsable (RTI) (2022-2023).

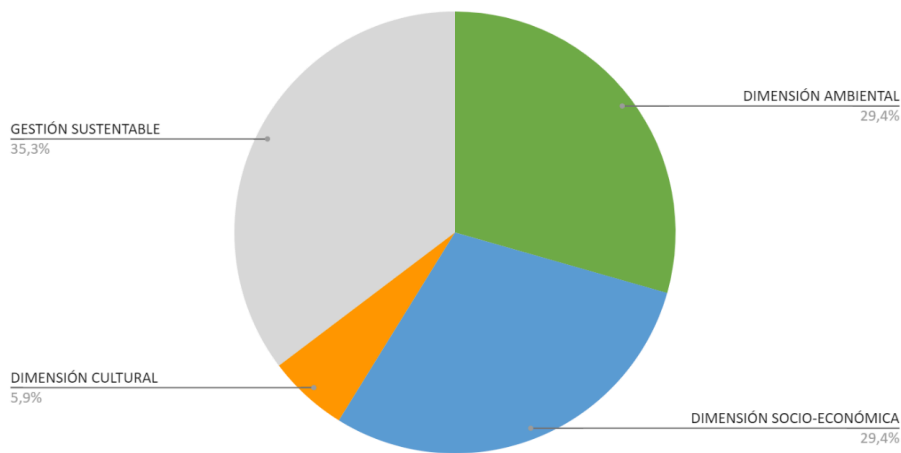


Figura 3. Porcentaje de las cuatro dimensiones en el estándar *Biosphere*

4.4. Certificación *Travelife Accommodation Sustainability*

La certificación *Travelife Accommodation Sustainability* surge en 2007 en el Reino Unido, con fines de regular la industria de viajes del Reino Unido y Europa. Para obtener dicha certificación se presenta una serie de estándares del GSTC, con metodología de *checklist* de noviembre de 2020. En él se enumeran 149 ítems a contemplar, tal y como se muestra en la Tabla 5, con algunas preguntas sobre las políticas, metodologías y valores de la empresa que aspira a dicha certificación. Los requisitos se encuentran clasificados en 3 categorías, Gestión Sostenible, Gestión Ambiental y Gente (Social), cubriendo las tres áreas principales donde el sector del alojamiento tiene el mayor impacto: el entorno, la gente y las comunidades. Los estándares varían según el tamaño del negocio y la cantidad de huéspedes que permite, en este caso se utilizó el estándar para propiedades pequeñas, de entre 31 y 160 huéspedes. La Figura 4 muestra la distribución de ítems en la certificación *Travelife Accommodation Sustainability*. Se observa que la dimensión ambiental es la que tiene mayor participación,

abarcando el 44% de las características analizadas. La dimensión socioeconómica ocupa el segundo lugar en el ranking de participación (28% de ítems). Seguidamente, se encuentra la gestión sustentable, con un 23% del total. En último lugar, la dimensión que menos participación posee es la cultural, con apenas un 5% de participación en el estándar.

Tabla 5. Estándar *Travelife Accommodation Sustainability*. Reino Unido

<i>Travelife Accommodation Sustainability</i>	Dimensión ambiental	Dimensión socioeconómica	Dimensión cultural	Gestión sustentable
¿Tiene una política escrita que describa cómo reduce, minimiza y gestiona su impacto sobre el medio ambiente?				X
¿Tiene una política escrita que describa cómo se asegura de tener buenas condiciones de trabajo para sus empleados y cómo protege sus derechos humanos?				X
¿Tiene una política escrita que describa cómo se compromete con la población y las empresas locales para apoyar la economía y la comunidad y cómo protege las tradiciones locales?				X
¿Tiene una política escrita que describa sus procedimientos de aseguramiento de calidad?				X
¿Tiene políticas escritas de salud y seguridad?				X
¿Se aplican estos documentos de política a todas las partes de su negocio y actividades comerciales?				X
¿Están disponibles estos documentos de política, o partes relevantes de ellos, en las áreas de personal?				X
¿Están disponibles estos documentos de política, o partes relevantes de ellos, en las áreas de huéspedes?				X
¿Están estos documentos de política también disponibles para el público en general a través de su sitio web?				X
¿Mantiene una lista de toda la legislación ambiental que es relevante para su negocio?				X
¿Mantiene una lista de toda la legislación laboral y de derechos humanos que sea relevante para su empresa?				X
¿Mantiene una lista de toda la legislación sobre salud y seguridad que sea relevante para su negocio?				X
¿Mantiene una lista de toda la legislación sobre responsabilidades financieras?			X	
¿Tiene copias de todas las licencias y permisos que necesita para las instalaciones y operaciones comerciales?				X
¿Una persona con la autoridad y experiencia adecuadas ha firmado la Declaración de Cumplimiento de Travelife en nombre de la empresa?				
¿Ha creado un informe de progreso de sostenibilidad en los últimos 12 meses?				X
¿Este informe de sostenibilidad muestra los progresos realizados desde el último informe?				X
¿Puede mostrar cómo ha puesto este informe a disposición del público en general y de cualquier persona que pueda estar interesada?				X

<i>Travelife Accommodation Sustainability</i>	Dimensión ambiental	Dimensión socioeconómica	Dimensión cultural	Gestión sustentable
¿Se han compartido los resultados de Sostenibilidad con el equipo de la Alta Dirección en los últimos doce meses? ¿Tiene copias de estas actualizaciones e informes disponibles para ver?				X
¿Tiene un proceso para que el personal de la Alta Dirección examine y apruebe esos informes internos?				X
¿Tiene objetivos de sostenibilidad (ambientales, sociales, culturales, etc.) medidos en relación con una línea base establecida?				X
¿Tiene informes u otras evidencias que demuestren los progresos que ha hecho en el apoyo a las normas y códigos de práctica internacionales en materia de trabajo y derechos humanos?				X
¿Tiene informes que muestren los progresos realizados en la comunicación y el trabajo con la población local, así como el apoyo a las problemáticas en el área local?		X		X
¿Recoge la opinión de sus huéspedes para entender cuán satisfechos se encuentran con su alojamiento?				X
¿Tiene pruebas de cómo ha utilizado esta retroalimentación de los clientes para hacer cambios y mejoras?				X
¿Tiene personal responsable de la gestión ambiental?	X			
¿Tiene personal que se encargue de gestionar el bienestar y las normas laborales de todos los empleados? y ¿Tiene usted funcionarios que se encarguen de gestionar los derechos humanos?				X
¿Tiene miembros del personal que tienen la responsabilidad de administrar la forma en que la empresa apoya, comunica y trabaja con la comunidad local, las empresas locales y protege la cultura y las tradiciones locales?			X	
¿Todas estas personas informan regularmente al personal de la Alta Dirección sobre sus áreas de responsabilidad?				X
¿Todos los empleados reciben capacitación y apoyo regularmente sobre cómo pueden ayudar a la empresa a gestionar sus asuntos ambientales?	X			
¿Todos los empleados reciben capacitación e información periódica sobre la forma en que pueden ayudar a su empresa a gestionar sus normas laborales y los asuntos de derechos humanos?				X
¿Registra el consumo de energía, ya sea diario, semanal o mensualmente?	X			
¿Registra la cantidad de energía que utiliza de todas las fuentes?	X			
¿Registra quién le suministra todas sus fuentes de energía?	X			
¿Registra la cantidad de energía que utiliza en KWh (kilovatios hora)?	X			
¿Registra cuánta energía se utiliza en KWh por huésped/noche?	X			

<i>Travelife Accommodation Sustainability</i>	Dimensión ambiental	Dimensión socioeconómica	Dimensión cultural	Gestión sustentable
¿Tiene registros de la cantidad de energía utilizada en años anteriores y están disponibles para que alguien los revise si es necesario? O Si este es el primer año en el que ha registrado el uso de energía, ¿tiene ahora un plan para registrar y comparar esto cada año?	X			
¿Le da a sus huéspedes información sobre cómo ahorrar energía y los anima a hacerlo?	X			
¿Le da a sus empleados información sobre cómo ahorrar energía y los anima a hacerlo?	X			
¿Tiene evidencias que demuestren que investiga y considera alternativas de bajo consumo de energía antes de comprar o reemplazar equipos eléctricos?	X			
¿Tiene evidencias que demuestren que todas sus instalaciones energéticas son mantenidas y revisadas regularmente?	X			
¿Utiliza tecnología de baja energía para la iluminación en al menos el 50% de las áreas de huéspedes?	X			
¿Tiene sistemas para asegurarse de que las luces se apaguen cuando no se necesitan?	X			
¿Utiliza equipos eléctricos de bajo consumo de energía cuando es posible?	X			
¿Utiliza sensores, temporizadores, instrucciones escritas u otros controles para asegurarse de que el equipo se utiliza correctamente y se apaga cuando no se utiliza?	X			
Si las habitaciones de los huéspedes no tienen dispositivos para apagar automáticamente la calefacción y el aire acondicionado, ¿proporciona información clara y fácilmente visible para indicar a los huéspedes que cierren las ventanas y puertas cuando usen la calefacción o el aire acondicionado?	X			
¿Puede mostrar que a sus contratistas (personas que trabajan en su propiedad todos los días y que no son empleados) se les recuerda que deben ahorrar energía?	X			
¿Registra el consumo de agua, ya sea diario, semanal o mensualmente?	X			
¿Identifica todas las fuentes de agua utilizadas?	X			
¿Tiene pruebas que demuestren que todas las fuentes de aguas residuales se tratan, reutilizan o eliminan de manera segura, sin que ello afecte a la población o el medio ambiente local?	X			
¿Cumple con todas las regulaciones locales y nacionales en cuanto a la disposición de aguas residuales?	X			
¿Registra cuánta agua se utiliza, en litros o metros cúbicos?	X			
¿Registra cuánta agua se utiliza, en litros o metros cúbicos, por huésped-noche?	X			
¿Tiene registros de la cantidad de agua utilizada en años anteriores y están disponibles para que alguien los revise si es necesario? O Si este es el primer año en el que ha registrado el uso del agua, ¿tiene ahora un plan para registrar y comparar esto cada año?	X			

<i>Travelife Accommodation Sustainability</i>	Dimensión ambiental	Dimensión socioeconómica	Dimensión cultural	Gestión sustentable
¿Todas las instalaciones y maquinaria de agua funcionan correctamente y no tienen fugas?	X			
¿Todas las instalaciones y maquinaria de agua (tuberías/bombas/calefacción/refrigeración) se mantienen y revisan regularmente?	X			
¿Recuerda regularmente a sus empleados que ahorren agua mediante instrucciones escritas?	X			
¿Se les da a los huéspedes información sobre por qué es importante ahorrar agua y se les anima a hacerlo con ejemplos?	X			
¿Puede demostrar que la forma en que adquiere el agua no afecta en modo alguno al suministro local o al medio ambiente local?	X			
¿Monitorea y mantiene la calidad del agua para cada lugar diferente en el que se usa?	X			
¿Tiene sistemas para evitar la contaminación del área circundante generada por aguas residuales contaminadas?	X			
¿Tiene pruebas que demuestren que el flujo de agua en las áreas de huéspedes y públicas no es mayor a: Duchas=10 l/min Lavamanos=5 l/min Inodoros= 6,5 l/descarga Orinales=2 l/descarga?	X			
¿Utiliza tecnología y/o sistemas de gestión para evitar el desperdicio de agua al regar sus jardines?	X			
¿Opera su lavandería de la mejor manera posible para evitar el desperdicio de agua?	X			
¿Tiene un procedimiento para reducir el lavado innecesario de toallas y ropa de cama?	X			
¿Sus piscinas se limpian de manera que se reduce el desperdicio de agua y puede usted demostrarlo?	X			
¿Separa los residuos de acuerdo con las directrices de las autoridades locales?	X			
Si sirve comida, ¿Controla la cantidad de comida no preparada que se desecha?	X			
¿Tiene pautas para asegurarse de que compra y sirve la cantidad adecuada de comida para evitar el desperdicio?	X			
¿Las personas que recogen sus residuos sólidos los eliminan de una manera respetuosa con el ambiente?	X			
¿Capacita/entrena regularmente al personal sobre cómo separar los residuos reciclables?	X			
¿Da a sus huéspedes información sobre la separación de los residuos reciclables o la reutilización de artículos (por ejemplo, vasos o botellas), y los anima a hacerlo?	X			
¿Guarda las facturas/recibos de cada tipo de residuos de las empresas de gestión de residuos y las guarda por lo menos durante 3 años?	X			
Desperdicio de alimentos, ¿tiene un sistema para asegurarse de que los alimentos se usen antes de que se expiren y para usar primero los productos más antiguos?	X			

<i>Travelife Accommodation Sustainability</i>	Dimensión ambiental	Dimensión socioeconómica	Dimensión cultural	Gestión sustentable
¿Tiene suficientes contenedores de reciclaje claramente etiquetados disponibles en toda la propiedad?	X			
¿Intenta reducir el embalaje de todos los productos adquiridos?	X			
¿Mantiene una lista de todas las sustancias peligrosas utilizadas en su negocio?	X			
¿Registra el uso de todas las sustancias peligrosas?	X			
¿Mantiene registros que muestren la cantidad de residuos peligrosos que ha recogido almacenamiento y disposición final?	X			
¿Ha evaluado los impactos ambientales de los productos químicos que utiliza?	X			
¿Almacena todos los productos químicos de forma segura, de acuerdo con las normas nacionales e internacionales?	X			
¿Se eliminan todos los productos químicos de manera segura, de acuerdo con las normas vigentes?	X			
¿Mantiene una lista de todos los equipos en sus instalaciones que contienen sustancias químicas peligrosas?	X			
¿Todos los equipos que contienen sustancias químicas peligrosas se revisan regularmente?	X			
¿Los empleados que manejan productos químicos peligrosos reciben formación y equipos de protección?	X			
¿Tiene instrucciones escritas de emergencia/planes/hojas de seguridad para usar si hay un derrame?	X			
¿Conoce la cantidad de cada producto químico peligroso que utiliza, en litros o kg, por año?	X			
¿Tiene evidencias que demuestren cómo controla el uso de productos químicos que dañan el medio ambiente?	X			
¿Utiliza desinfectantes sólo cuando son necesarios para cumplir con los requisitos legales de higiene?	X			
¿Participa en alguna de las siguientes actividades? • Tomando especies de la naturaleza • Utilizando especies protegidas para alimentación • Mostrando/exhibiendo especies de vida silvestre • Comercio de especies de fauna y flora silvestres • Vendiendo artículos originalmente hechos de materiales de la vida silvestre	X			
¿Tiene todas las licencias necesarias para operar, según las organizaciones reguladoras de la vida silvestre?				X
¿Mantiene vida silvestre en sus instalaciones?	X			
¿Alguna de las prácticas de la Norma de Travelife para el alojamiento tiene lugar en sus instalaciones? ¿Promueve alguna de estas prácticas o promueve lugares donde se llevan a cabo estas prácticas?				X
¿Tiene evidencias de que las actividades que involucran a la vida silvestre se realizan de acuerdo con los códigos de práctica establecidos para el contacto con los animales?	X			

<i>Travelife Accommodation Sustainability</i>	Dimensión ambiental	Dimensión socioeconómica	Dimensión cultural	Gestión sustentable
¿Le dice a sus huéspedes que no participen en actividades que dañen a los animales o a sus hábitats circundantes?	X			
¿Da a todos los nuevos empleados algo por escrito que contenga todos los términos y condiciones de empleo, incluyendo pagos, antes de que empiecen a trabajar?		X		
¿Les da a los empleados una copia firmada de estos términos y condiciones?		X		
¿Tiene evidencias que demuestren cómo se asegura de que los empleados entienden estos términos y condiciones?		X		
¿Tiene evidencias que demuestren que los empleados no reciben el pago antes de comenzar a trabajar?		X		
¿Tiene evidencias que demuestren que no guarda ningún documento personal de sus empleados?		X		
¿Tiene evidencias que demuestren que no toma dinero de los empleados antes de que empiecen a trabajar?		X		
¿Tiene evidencias que demuestren que todo el dinero que se debe a un empleado se le da cuando se va? ¿Pueden los empleados que salen del negocio acceder a las instalaciones para recoger una posesión personal?		X		
¿Tiene evidencias de que sus empleados reciben un salario igual o superior al mínimo legal?		X		
¿Guarda copias de todos los comprobantes de pago y un registro de todo el dinero pagado a los empleados?		X		
¿Tiene un sistema para registrar todas las horas trabajadas por cada empleado?		X		
¿Todos los empleados saben de antemano cuál es su horario de trabajo y están de acuerdo con él?		X		
¿Todos los comprobantes de pago muestran cuántas horas se han trabajado y la cantidad pagada por ellos?		X		
Si se permiten horas extras, ¿guarda registros de ello?		X		
¿Todas las nóminas o comprobantes de pago muestran las horas extras y los pagos?		X		
¿Tiene pruebas que demuestren que todos los empleados conocen los procedimientos disciplinarios?		X		
¿Tiene evidencias que demuestren que todos los empleados saben, desde el principio, cómo pueden contactar con la Dirección si tienen un problema?		X		
¿Permite que sus empleados se unan a un sindicato?		X		
¿Permite que sus empleados se reúnan en horario de trabajo, formen una asociación y elijan un portavoz para discutir temas sin la participación de la dirección?		X		
¿Tiene declaraciones escritas que muestren cómo se asegura de no discriminar de ninguna manera, en cualquier área de su negocio?		X		

<i>Travelife Accommodation Sustainability</i>	Dimensión ambiental	Dimensión socioeconómica	Dimensión cultural	Gestión sustentable
¿Tiene pruebas que demuestren que no hay discriminación?		X		
¿Alienta la no discriminación y trato justo para todos?		X		
¿Tiene un procedimiento de quejas para los empleados?		X		
¿Guarda archivos personales para cada empleado y estos archivos incluyen una prueba de edad?		X		
¿Guarda registros de algún empleado menor de 18 años? ¿Estos registros muestran sus horas de trabajo?		X		
Si tiene empleados menores de 18 años, ¿puede demostrar que está siguiendo las regulaciones nacionales y la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño y los Convenios 138/182 de la OIT?		X		
¿Tiene evidencias que demuestren cómo se asegura de que sus empleados se mantengan informados sobre las políticas y prácticas de empleo?				X
¿Proporciona usted algún servicio "esencial", que no existe en las comunidades locales?		X		
Si permite que la gente local utilice las instalaciones dentro de su negocio, ¿Es tratada de la misma manera que sus huéspedes?		X		
Si en los últimos 2 años ha adquirido nuevas tierras, ¿ha evaluado formalmente el impacto en su comunidad local?				X
¿Puede demostrar que no impide el acceso a ninguna parte de la propiedad o de las áreas circundantes que tienen derechos de acceso público?		X		
¿Tiene una política escrita que demuestre el compromiso de respetar los derechos de los niños y el compromiso de protegerlos de todas las formas de explotación, incluida la explotación sexual?		X		
¿Proporciona formación o información a sus empleados sobre la protección de los niños? y ¿Esta capacitación incluye decirles a los empleados cómo identificar y reportar cualquier incidente a la autoridad local?		X		
¿Tiene una política para informar de todas las actividades sospechosas relacionadas con los niños a las autoridades locales, ya sea por parte de los empleados o de los huéspedes?		X		
¿Da información a los huéspedes sobre cómo respetar a la gente y la cultura local? Y ¿Esta información incluye cómo vestirse adecuadamente cuando visitan las comunidades nativas?			X	
¿Se asegura de no bloquear el acceso al agua y a otros servicios requeridos por la población local?		X		
¿Da información a su comunidad local sobre sus actividades y políticas? ¿Existe la posibilidad de que participen en discusiones y hablen con usted sobre cuestiones importantes que les afectan?		X		
¿Tiene evidencias que demuestren que habla y escucha a los empleados, las comunidades locales,		X		

<i>Travelife Accommodation Sustainability</i>	Dimensión ambiental	Dimensión socioeconómica	Dimensión cultural	Gestión sustentable
las empresas locales, las autoridades locales y las personas que viven cerca cuando planifica nuevos desarrollos o nuevas actividades?				
¿Informa a sus huéspedes sobre el área local, incluyendo los productos y servicios disponibles?				X
¿Tiene evidencias que demuestren que sus actividades no afectan a los suministros sanitarios locales o a la salud de los que viven cerca?		X		
¿Se asegura de no bloquear los derechos de paso o bloquear el acceso a los servicios esenciales como la atención de la salud y la educación?		X		
¿Se asegura de que, a menos que la ley lo permita, no vende ningún producto histórico o arqueológico, ni en su propiedad ni durante las actividades organizadas por usted?			X	
¿Ha identificado áreas especiales cercanas (por ejemplo, arrecifes, humedales, estuarios, manglares, dunas) y tiene planes para ayudar a protegerlas?	X			
¿Compra productos fabricados o cultivados localmente siempre que sea posible y realista hacerlo, en lugar de productos importados?		X		
¿Utiliza empresas locales para prestar servicios siempre que es posible, en lugar de utilizar empresas nacionales/multinacionales?		X		
Cuando compra productos, busca y elige los que son: • Hechos de productos reciclados o son reciclables • Producidos/Colectados de manera sostenible • Certificados: Comercio Justo/Orgánico/FSC/MSC etc. • entregados en menos embalaje • Eficientes en uso energético y ahorro de agua • Sostenibles desde el punto de vista ambiental.		X		
¿Da a sus proveedores y contratistas una copia de sus políticas de sostenibilidad (ver criterios 1-5)?				X
¿Promueve su programa de sostenibilidad y sus logros de forma visible en las zonas de huéspedes, a plena vista?				X
¿Pide a sus invitados que apoyen su trabajo ambiental, social y comunitario, por ejemplo, donando dinero o participando en una actividad?		X		
¿Da información a sus huéspedes sobre la cultura, costumbres y tradiciones locales, así como sobre el patrimonio cultural y natural?			X	
¿Da información a sus huéspedes y empleados sobre cómo pueden ayudar a proteger edificios y lugares locales de importancia histórica, arqueológica, cultural y espiritual?			X	
¿Da información a los huéspedes sobre cómo ser un visitante responsable, especialmente cuando se visitan áreas naturales, comunidades locales y sitios cultural o históricamente sensibles?			X	
¿Da información a sus huéspedes y empleados sobre el uso del transporte público?	X			

<i>Travelife Accommodation Sustainability</i>	Dimensión ambiental	Dimensión socioeconómica	Dimensión cultural	Gestión sustentable
¿Promueve la oportunidad de experimentar el destino y la cultura a sus huéspedes?			X	
Recuento 149	65	41	8	35
Proporción del total	44%	28%	5%	23%

Nota: elaborado a partir de “*Travelife Gold Checklist para Propiedades Pequeño Versión 1.3*”, por Estándar *Travelife Accommodation Sustainability*, (2020).

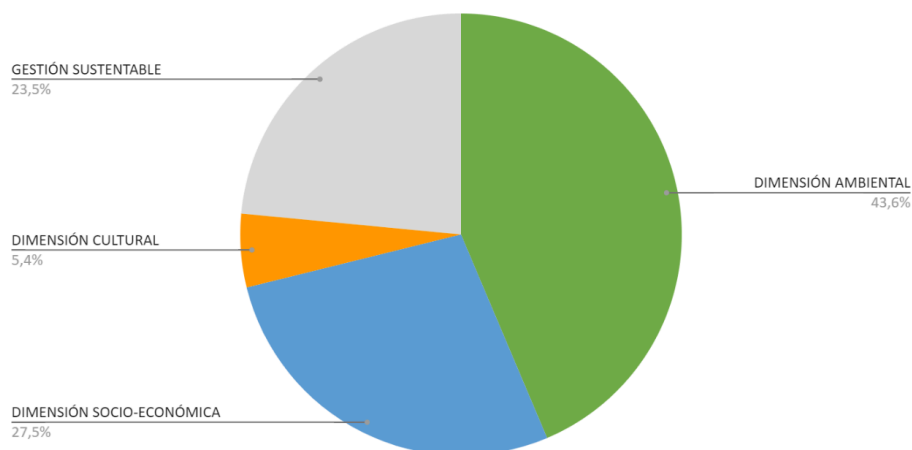


Figura 4. Porcentaje de las dimensiones en el estándar *Travelife Accommodation Sustainability*

4.5. Certificación CST Costa Rica

El Estándar de CST constituye una herramienta técnica valiosa cuya importancia es impulsar y consolidar la actividad turística de manera sostenible en Costa Rica. Este estándar se establece como un reconocimiento a aquellas empresas y organizaciones comprometidas activamente en la mitigación de los impactos adversos derivados de su operación. A través de este sello, se promueve la adopción de prácticas responsables que contribuyen al desarrollo sostenible en múltiples dimensiones. Reconocido por el GSTC y avalado por el Instituto Costarricense de Turismo, este sello constituye uno de los estándares de sostenibilidad más destacados a nivel global. La Tabla 6 proporciona un resumen de los aspectos sociales, ambientales y económicos que el Estándar CST potencia en los destinos turísticos.

El estándar engloba un conjunto de 31 ítems categorizados en las cuatro dimensiones. La Figura 5 ilustra que la mayor proporción de ítems está asociada con aspectos a la gestión sustentable, representando un porcentaje del 38,7%. La dimensión ambiental es la segunda más relevante, con un porcentaje del 29% del total de ítems considerados. La dimensión socioeconómica ocupa el tercer lugar, abarcando el 19,4%. Finalmente, la dimensión cultural se posiciona en el cuarto lugar, representando el 12,9% del total de ítems examinados.

Tabla 6. Estándar Costa Rica CST. Costa Rica

<i>Costa Rica Certification for Sustainable Tourism (CST)</i>	Dimensión ambiental	Dimensión socioeconómica	Dimensión cultural	Gestión sustentable
Gestión de sostenibilidad				X
Regulaciones legales y aplicables				X
Construcción sostenible				X
Desarrollo personal de los colaboradores				X
Turismo accesible				X
Turismo nacional				X

Costa Rica Certification for Sustainable Tourism (CST)	Dimensión ambiental	Dimensión socioeconómica	Dimensión cultural	Gestión sustentable
Explotación de grupos vulnerables		X		
Seguridad		X		
Gestión de calidad				X
Mantenimiento instalaciones				X
Sostenibilidad de la cadena				X
Gobernanza institucional				X
Crecimiento socioeconómico		X		
Acceso a servicios básicos		X		
Desarrollo comunitario		X		
Equidad de género		X		
Patrimonio Cultural			X	
Comercialización de artefactos autóctonos			X	
Incorporación de la cultura local			X	
Uso racional del recurso del agua	X			
Manejo de aguas residuales	X			
Uso eficiente de energías	X			
Consumo y producción sostenible	X			
Manejo integrado de residuos sólidos	X			
Contaminación	X			
Acciones ante el cambio climático	X			
Promover el uso sostenible de los ecosistemas	X			
Conservar la biodiversidad	X			
Turismo accesible				X
Patrimonio cultural			X	
Control de calidad				X
	31	9	6	12
	-	29%	19%	39%

Nota: elaborado a partir del “Estándar Costa Rica CST 2.0”, por Instituto Costarricense de Turismo (2018).

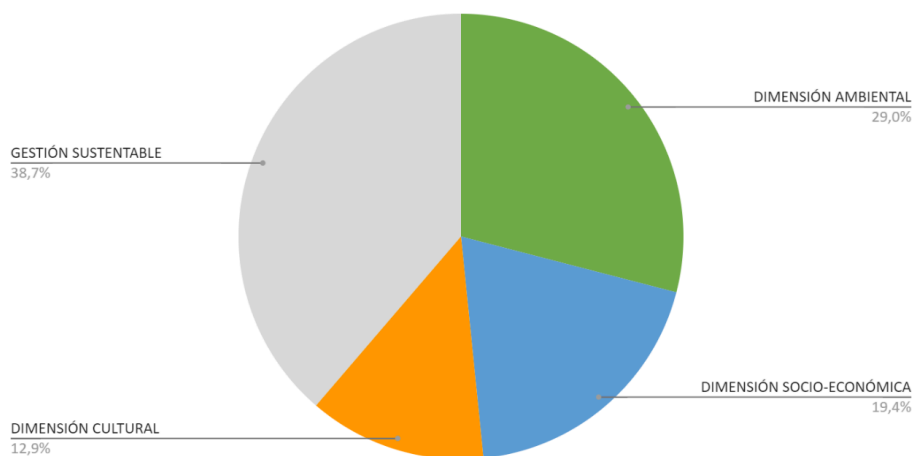


Figura 5. Porcentaje de las dimensiones en el estándar Costa Rica CST

4.6. Certificación Sello S - Chile

El Sello de Calidad Turística para Hoteles, es reconocido como una certificación de excelencia. Representa una iniciativa relevante promovida por el Servicio Nacional de Turismo de Chile,

entidad que opera bajo la administración pública nacional. Esta distinción es un distintivo de calidad y compromiso con la sostenibilidad en el sector hotelero del país.

Para acceder a este reconocimiento, las empresas turísticas dedicadas al alojamiento deben someterse a una evaluación de las prácticas y políticas implementadas en su establecimiento. Esta evaluación abarca los tres ámbitos: el económico, el sociocultural y el medioambiental. En la Tabla 7 se identifican un total de 61 criterios, los cuales se estructuran en cuatro categorías: Requisitos Obligatorios, Criterios Económicos, Criterios Socioculturales y Criterios Ambientales. Estas categorías, a su vez, se subdividen en distintas clases según el enfoque específico, lo que permite una clasificación detallada de los criterios contemplados en el análisis.

La certificación Sello “S” presenta una distribución desigual de criterios entre las diversas dimensiones evaluadas (Figura 6), lo que refleja un énfasis diferenciado en cada área considerada. La dimensión medioambiental acredita el mayor abordaje dentro del marco de evaluación, con un total de 29 criterios, lo que representa una participación total de 48%. En segundo término, la dimensión sociocultural cuenta con un total de 18 criterios, lo que equivale al 30% del total. Por otro lado, la dimensión de Gestión Sostenible se posiciona en tercer lugar en términos de cantidad de criterios, con un total de 15, representando el 25% del total. Finalmente, la dimensión económica muestra la menor cantidad de criterios, con un total de 14, equivalente al 23% de participación total.

Tabla 7. Estándar Sello "S". Chile

Sello "S" de calidad turística para Hoteles Chile	Dimensión ambiental	Dimensión socioeconómica	Dimensión cultural	Gestión sustentable
Cumplimiento de la legislación vigente				X
Registro SERNATUR				X
Política de Sustentabilidad				X
Antigüedad y tamaño empresa				X
Adquisición de propiedad				X
Plan de Negocios				X
Marketing y mensajes publicitarios				X
Apoyo a la economía local		X		
Apoyo a productoras locales		X		
Comercio justo		X		
Igualdad de puestos de trabajo		X		
Oportunidades de acceso a cargos directivos		X		
Difusión productos de origen local		X		
Capacitación en materias de medio ambiente				X
Capacitación especializada en materias socioculturales		X		
Capacitación especializada en materias económicas		X		
Capacitación especializada en materias de prevención de riesgos				X
Capacitación en materias de explotación a los seres humanos		X		
Salario		X		
Satisfacción del cliente final				X
Sello Q				X
Responsabilidad Social Empresarial		X		
Apoyo a iniciativas culturales			X	
Bienestar de la comunidad		X		

Sello "S" de calidad turística para Hoteles Chile	Dimensión ambiental	Dimensión socioeconómica	Dimensión cultural	Gestión sustentable
Protección de la propiedad intelectual			X	
Patrimonio cultural			X	
Uso de materiales locales				X
Incorporación del patrimonio local			X	
Puesta en valor de la historia local			X	
Código de Conducta de Turista Responsable		X		
Acuerdo de medidas de comportamiento del visitante				X
Conservación del patrimonio cultural			X	
Plan de gestión del agua	X			
Monitoreo del agua	X			
Fuentes alternativas de agua	X			
Uso eficiente del agua	X			
Lavado de textiles	X			
Agua de piscina	X			
Aguas servidas	X			
Plan de gestión de energía	X			
Monitoreo de energía	X			
Instalaciones lumínicas eficientes	X			
Edificaciones ecoeficientes	X			
Dispositivos eficiencia energética	X			
Energía renovable	X			
Plan de gestión de residuos	X			
Monitoreo de residuos	X			
Disposición de residuos sólidos	X			
Reciclaje	X			
Bienes de consumo desechables	X			
Sustancias biodegradables	X			
Reducción de contaminación del aire, acústica, lumínica y erosión de suelos	X			
Medición Huella de Carbono	X			
Compensación Huella de Carbono	X			
Gestión del transporte	X			
Difusión conservación de la biodiversidad	X			
Comercialización de especies silvestres	X			
Cautiverio de especies silvestres	X			
Apoyo a iniciativas de conservación de la biodiversidad	X			
Educación ambiental	X			
Interacción con especies silvestres	X			
	61	29	13	6
	-	48%	21%	10%
				13
				21%

Nota: elaborado a partir del “Sistema de Distinción Turismo Sustentable aplicable a Servicios de Alojamiento Turístico en Chile”, por SERNATUR Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, Gobierno de Chile, 2020.

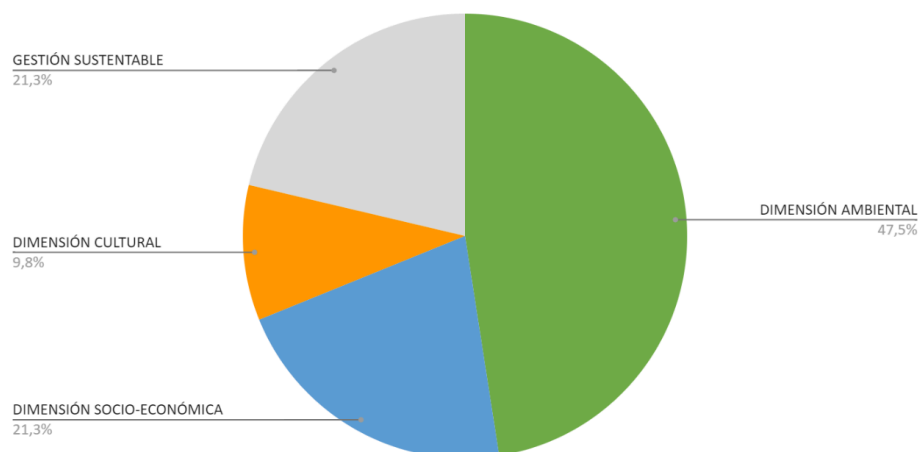


Figura 6. Porcentaje de las dimensiones en el estándar Sello "S" Chile

4.7. Certificación *Green Globe Standard*

La certificación *Green Globe Standard* se encarga no solo de designar aquellos atributos relevantes para asegurar la práctica sustentable en empresas turísticas, sino que además lleva a cabo la inspección de los establecimientos certificados, a modo de mantener el seguimiento y control. La certificación es una evaluación estructurada del desempeño de sostenibilidad de las empresas de viajes y turismo y sus socios de la cadena de suministro. Las empresas pueden monitorear las mejoras y documentar los logros que conduzcan a la certificación de la operación y gestión sostenible de sus empresas.

Este estándar se ha desarrollado durante décadas de investigación y desarrollo. Incluye 44 criterios, de los cuales 28 son presentados en la Tabla 8, que se agrupan en cuatro conjuntos: Ambiental, Gestión Sostenible, Socio Económico y Patrimonio Cultural. Se encuentra respaldado por más de 380 indicadores de cumplimiento. Los indicadores aplicables varían según el tipo de certificación, el área geográfica y los factores locales. En la Figura 7, se puede apreciar que la dimensión cultural no posee participación alguna dentro de la certificación *Green Globe*, es decir, no hay criterios que correspondan o estén orientados a dicha dimensión.

La dimensión que más criterios posee es la socioeconómica, con una participación del 53,6% respecto del total (15 criterios). Por otro lado, la segunda dimensión con más criterios es la sustentable, con un 32,1% (9 criterios) y finalmente, la dimensión ambiental con un 14,3% (4 criterios).

Tabla 8. Estándar *Green Globe Standard*. Estados Unidos

<i>Green Globe Standard</i>	Dimensión ambiental	Dimensión socioeconómica	Dimensión cultural	Gestión sustentable
Implementar un sistema de gestión de sostenibilidad				X
Legal Compliance				X
Formación de los empleados				X
Satisfacción del cliente				X
Precisión de los materiales promocionales				X
Zonificación, Diseño y Construcción Local				X
Turismo Vivencial o Interpretativo				X
Estrategias de comunicación				X
Salud y seguridad				X

<i>Green Globe Standard</i>	Dimensión ambiental	Dimensión socioeconómica	Dimensión cultural	Gestión sustentable
Gestión de desastres y respuesta a emergencias	X			
Desarrollo comunitario		X		
Empleo Local		X		
Comercio justo		X		
Apoyar a los emprendedores locales		X		
Respetar a las comunidades locales		X		
No permitida la explotación de personas		X		
Contratación equitativa para todas las personas		X		
Protección de los empleados		X		
Acceso a servicios básicos		X		
Respetar los medios de vida locales		X		
Programa antisoborno y corrupción		X		
Código de conducta		X		
Protección de artefactos históricos		X		
Protección de sitios		X		
Incorporación de la Cultura		X		
Conservar recursos	X			
Reducir la contaminación	X			
Conservación de la biodiversidad, los ecosistemas y los paisajes	X			
28	4	15	0	9
-	14%	54%	0%	32%

Nota: elaborado a partir de *Green Globe Certification Standard - Hotels & Resorts V.1.7*, (s.f.).

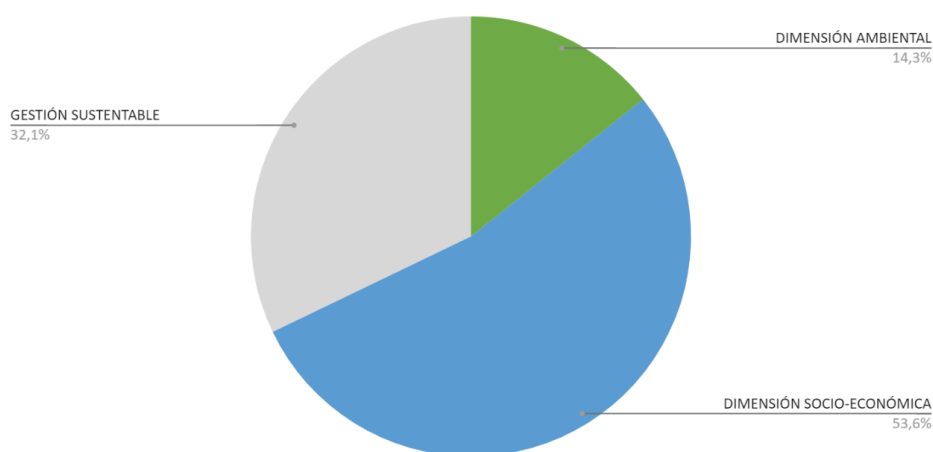


Figura 7. Porcentaje de las dimensiones en el estándar *Green Globe*

4.8. Certificación *Green Key*

El certificado *Green Key* es un estándar líder y de excelencia en el campo de la responsabilidad ambiental y la operación sostenible dentro del sector turístico-hotelerero. Asimismo, guía a los establecimientos a contribuir con acciones en pos del cumplimiento de los 17 ODS establecidos por la ONU (*Green Key*, s.f.). Este certificado representa el compromiso de las empresas con los estrictos criterios estipulados por la Fundación para la Educación Ambiental. *Green Key* representa la promesa de un hotel a sus huéspedes de que, al optar por alojarse en dicho establecimiento, están ayudando a marcar la diferencia a nivel medioambiental y de

sostenibilidad. Los altos estándares ambientales que se esperan de estos establecimientos se mantienen mediante documentación rigurosa y auditorías frecuentes (Green Key, s.f.). Con el análisis realizado a través de las dimensiones, se pueden reconocer los 13 criterios que se tienen en cuenta dentro de este estándar (véase Tabla 9).

La Figura 8 aporta una representación gráfica de la distribución de los criterios de la certificación *Green Key* por dimensiones. La dimensión que más criterios posee dentro de la certificación, y, por lo tanto, la más evaluada, es la dimensión ambiental, con un total de 8 criterios y una participación del 62%. La gestión sustentable ocupa el segundo lugar, con un total de 4 criterios y 31% de participación respecto del total. La dimensión socioeconómica cuenta con solo un criterio que representa el 8%. La dimensión cultural no tiene criterios en el estándar, lo cual es útil para decidir sobre certificaciones según los objetivos del establecimiento.

Tabla 9. Estándar *Green Key*. Dinamarca

Green Key	Dimensión ambiental	Dimensión socioeconómica	Dimensión cultural	Gestión sustentable
Gestión ambiental	X			
Participación del personal				X
Información al huésped				X
Agua	X			
Lavado y Limpieza	X			
Residuos	X			
Energía	X			
Alimentos y Bebidas				X
Ambiente interior	X			
Áreas verdes y Estacionamiento	X			
Responsabilidad Social Corporativa		X		
Actividades verdes	X			
Administración				X
13	8	1	0	4
100%	62%	8%	0%	31%

Nota: elaborado a partir del “Estándar *Green Key*”, por Foundation for Environmental Education Mexico (2021).

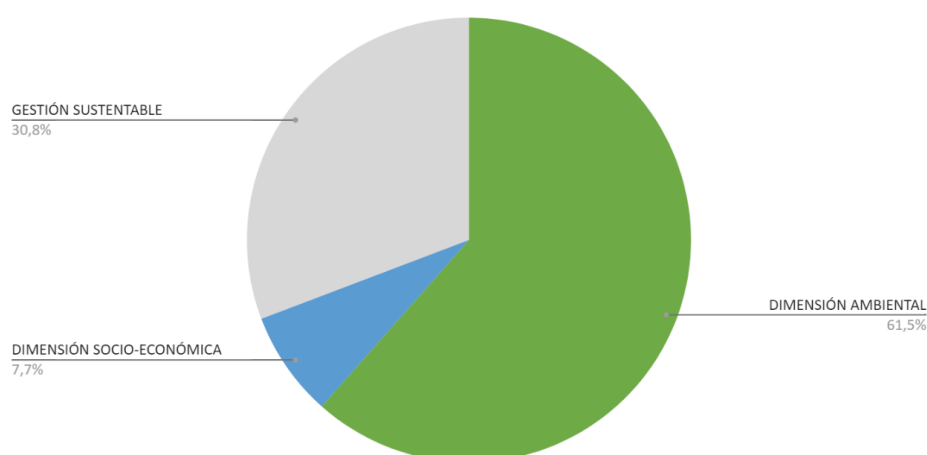


Figura 8. Porcentaje de las dimensiones en el estándar *Green Key*

5. Conclusiones parciales. Análisis cuantitativo

En las certificaciones analizadas, se evidencia una distribución desigual de criterios entre las distintas dimensiones evaluadas. La gestión sustentable refleja la importancia atribuida a la administración eficiente de recursos y prácticas responsables en la operación y desarrollo de actividades turísticas. La dimensión ambiental y socioeconómica subrayan la relevancia otorgada a la conservación del entorno natural y al equilibrio entre el desarrollo económico y el bienestar social. La dimensión cultural resalta la importancia de la preservación y promoción de la diversidad cultural.

El porcentaje de participación de cada dimensión determina cuáles son los aspectos a los que cada certificación le otorga importancia, lo que se corresponde con la mirada y objetivos de cada una de ellas. Por ejemplo, el hecho de que la dimensión ambiental sea la que mayor porcentaje de criterios posee dentro de la certificación *Green Key*, parece tener sentido y no ser un hecho de mera casualidad, debido a su concordancia con los objetivos que la certificación se plantea, los cuales se basan principalmente en aspectos sustentables, responsables y amigables con el medio ambiente.

Un segundo ejemplo se observa en los resultados obtenidos en *Preferred by Nature*, los cuales pueden vincularse con los cuatro principios propuestos por la certificación: la dimensión predominante (ambiental) se relaciona con la idea de que se protege la naturaleza y el medio ambiente y los impactos en el clima se reducen y mitigan; la dimensión de gestión sustentable mantiene una estrecha relación con el principio de prácticas empresariales y de manejo responsables; finalmente, las dimensiones con menor participación (socioeconómica y cultural) se vinculan con el segundo principio, en el que se respeta el bienestar y los derechos humanos de las personas. Un último ejemplo se presenta en *Travelife Accommodation Sustainability*, dado que sus requisitos cubren las tres áreas principales donde el sector del alojamiento tiene el mayor impacto: el entorno, la gente y las comunidades. Este hecho se evidencia al clasificar las dimensiones. Efectivamente, la mayor cantidad de ítems mantiene relación con la dimensión ambiental (el entorno). La dimensión socioeconómica, que ocupa el segundo lugar, se vincula con la segunda área del estándar, la gente. Las dos dimensiones que siguen en el ranking, gestión sustentable y cultural, mantienen una estrecha relación con la tercera área, las comunidades. En la Figura 9 se ilustra en un gráfico de columnas agrupadas la comparación entre las certificaciones y la participación de las dimensiones por estándar.

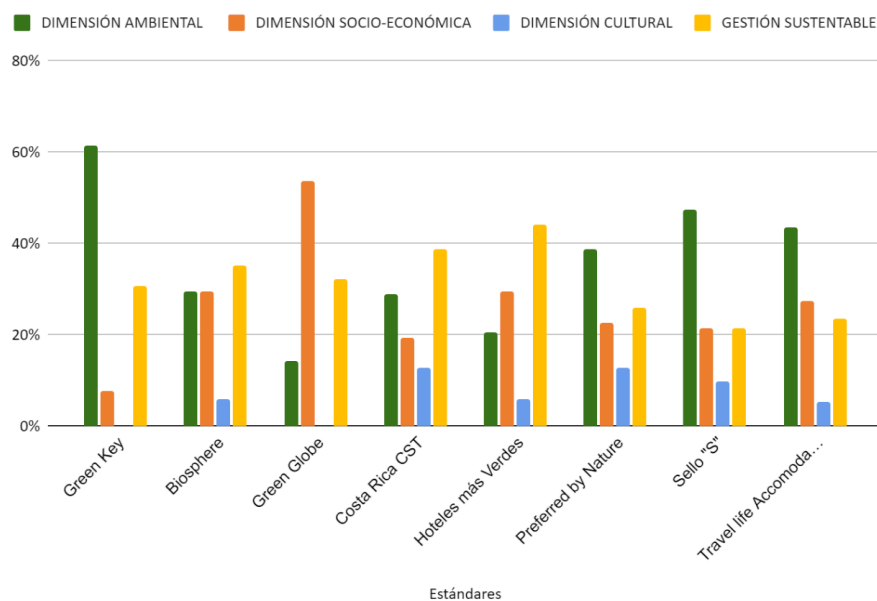


Figura 9. Participación de las dimensiones por estándar

En cuanto a la dimensión ambiental, *Green Key* lidera con un 62%, seguido por Sello "S" de calidad turística para Hoteles Chile con un 48%. *Travelife Accommodation Sustainability* y *Preferred by Nature* también muestran un desempeño destacado en esta dimensión, con un 44% y 39% de participación, respectivamente.

Respecto de la dimensión socioeconómica, *Green Globe Standard* obtiene la mayor puntuación con un 54%, seguido por *Biosphere* y Hoteles más Verdes que comparten una participación del 29% de esta dimensión. *Travelife Accommodation Sustainability* ocupa el tercer lugar al presentar un punto menos que los dos anteriores (28%).

En la dimensión cultural, el estándar CST y el estándar *Preferred by Nature* se destacan con un 13% de participación en ambos casos. El Sello "S" de calidad turística para Hoteles Chile también muestra un enfoque cultural sólido, con un porcentaje del 10%.

Con respecto a la gestión sustentable, el programa de sustentabilidad Hoteles más Verdes lidera con un 44%. Seguido a éste, con un 39% de participación de esta dimensión, se destaca CST. Los siguientes puestos son ocupados por *Biosphere*, *Green Globe Standard* y *Green Key* (con un 35%, 32% y 31%, respectivamente). Finalmente, el Sello "S" de calidad turística para Hoteles Chile junto con *Travelife Accommodation Sustainability* presentan las menores proporciones de participación. La Figura 10 representa en un gráfico de columnas apiladas el valor que cada certificación le otorga a las cuatro dimensiones analizadas.

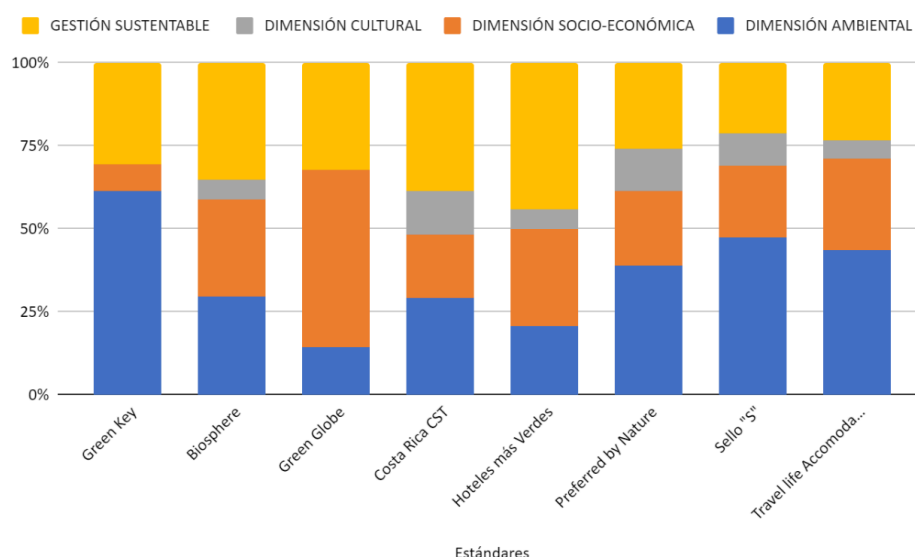


Figura 10. Representación porcentual de las dimensiones por estándar

La investigación y análisis de las certificaciones de sostenibilidad en el sector hotelero de Latinoamérica revela la diversidad de enfoques y prioridades en la promoción de la sostenibilidad. Se requieren enfoques multidisciplinarios y transversales a fin de implementar modelos de gestión sostenibles en establecimientos hoteleros. Los resultados preliminares deben profundizarse en torno a la identificación de mejores prácticas y estrategias para asegurar la sostenibilidad en la formación y aprendizaje colectivo en dichos alojamientos.

El análisis revela que cada estándar posee fortalezas específicas en ciertas dimensiones; la elección del estándar más adecuado dependerá de las prioridades individuales de cada hotel. Si bien todas las certificaciones comparten el objetivo común de fomentar prácticas más sostenibles en los hoteles, su énfasis varía según las dimensiones de sostenibilidad que desarrollan con mayor especificidad. De este modo, se destaca la

importancia de que los alojamientos consideren cuidadosamente qué estándar o certificación se adapta mejor a sus objetivos y experiencias organizacionales en términos de sostenibilidad.

5.1. Enfoque cualitativo: uso de la herramienta Atlas.ti

5.1.1. Análisis cualitativo - Atlas.ti

Este apartado se adentra en el análisis de nociones teóricas claves presentes en certificaciones de establecimientos hoteleros sostenibles en América Latina. La investigación cualitativa representa una valiosa aproximación metodológica (Taylor, 1986). Se busca una comprensión profunda y contextualizada de los fenómenos estudiados. A través del uso del *software* Atlas.ti, se ha realizado un examen de ocho certificaciones relevantes, a saber: *Green Globe Standard*, *Green Key*, *Biosphere*, *CST*, *HMV*, *Preferred By Nature*, Sello "S" Chile y *Travelife Sustainability*. Este enfoque exploratorio inicial se ha centrado en la identificación de las palabras más frecuentes en estas certificaciones, seguido de un análisis de agrupación temática para obtener una visión más detallada.

Se analizaron las nociones teóricas más relevantes encontradas en diversas certificaciones de América Latina, las cuales son aceptadas por el GSTC. El objetivo principal es comprender el impacto de estas certificaciones en la gestión sostenible de los Hoteles Escuela en la región, con un enfoque específico en su triple impacto en los ecosistemas sociales.

Se utilizó el *software* Atlas.ti para llevar a cabo el análisis cualitativo. Inicialmente, se realizó un análisis exploratorio que incluyó la identificación de las 20 palabras de mayor frecuencia ubicadas en las certificaciones seleccionadas. Este paso inicial permitió obtener una visión general de los términos más recurrentes en el contexto de la gestión sostenible en hoteles.

En una etapa posterior, se aplicó el criterio de agrupación por familia de palabras con el objetivo de generar códigos temáticos pertinentes. Estos códigos temáticos se utilizaron para organizar y clasificar la información recopilada, brindando una estructura que facilita el análisis detallado de las nociones teóricas halladas en las certificaciones. A modo de ejemplo se muestra el código de la palabra Ambiente en la Figura 11.

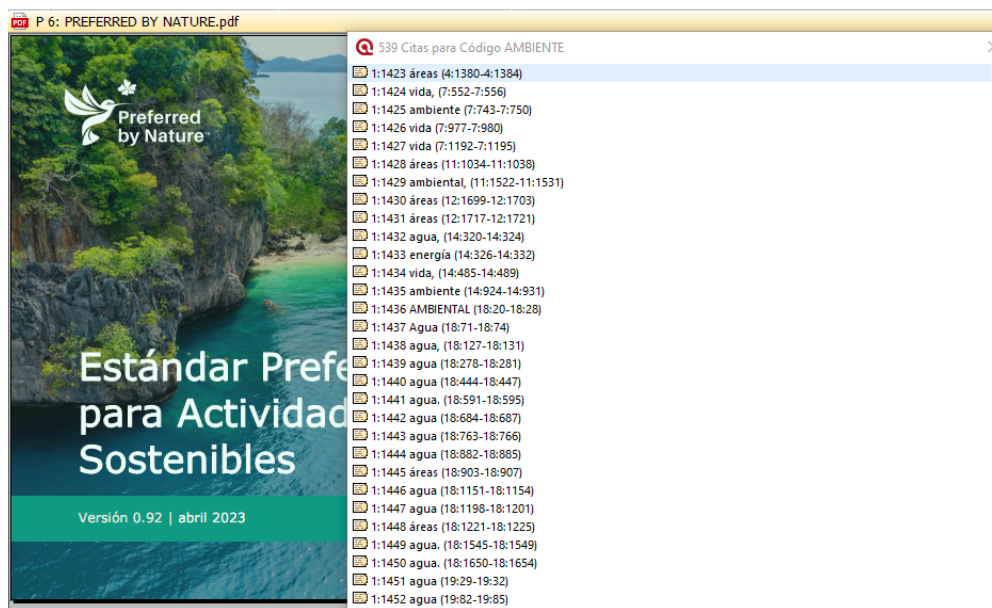


Figura 11. Citas para el código "Ambiente" en el estándar de *Preferred by Nature*

Al incorporar los códigos temáticos en Atlas.ti, se facilita la organización y estructuración de la información, lo que contribuye a una comprensión más completa de los patrones emergentes y las conexiones entre los diversos elementos analizados (véase Figuras 12 y 13).

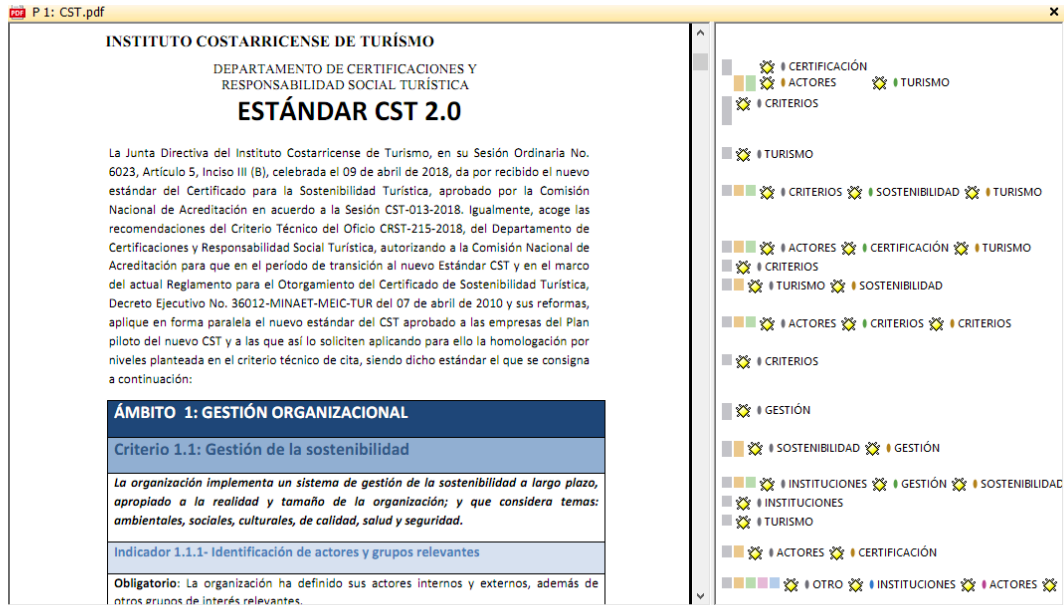


Figura 12. Certificación CST Costa Rica - Software Atlas.ti - Codificación

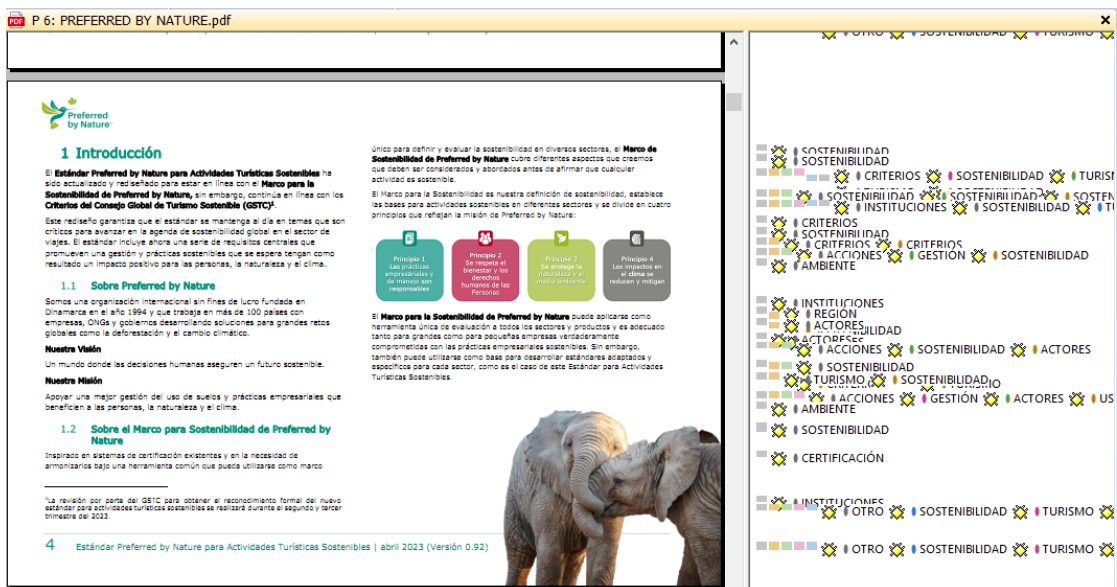


Figura 13. Certificación Preferred By Nature - Software Atlas.ti - Codificación

La utilización del software Atlas.ti para el análisis y extracción de conclusiones a partir de los códigos temáticos generados representó un paso relevante en la investigación, permitiendo una exploración detallada y sistemática de las perspectivas teóricas y conceptuales identificadas en las certificaciones bajo estudio. Además, el uso de Atlas.ti permite una gestión más eficaz del análisis cualitativo al proporcionar funciones que facilitan

la comparación de temas, fortaleciendo la validez y la fiabilidad de las conclusiones obtenidas. Este enfoque metodológico integral sirve como base sólida para la contribución de nuevos conocimientos en el área de estudio y puede orientar futuras investigaciones y prácticas en el campo.

Las cinco palabras más frecuentes en las certificaciones estudiadas, sin tener en consideración la palabra “otro”, son: turismo, actores, criterios, gestión y ambiente. Además de resaltar la presencia de la actividad turística en los aspectos sustentables, estos términos subrayan la importancia de considerar criterios específicos, gestionar eficientemente los recursos y preservar el entorno ambiental. La recurrencia de estas palabras destaca las áreas críticas que son prominentes en las certificaciones analizadas, proporcionando así una visión significativa sobre los elementos centrales en la esfera de estudio.

En la Figura 14 se observa la proporción de estas cinco categorías teóricas distribuidas en los ocho estándares utilizados. Se destacan algunos patrones y observaciones: la palabra "turismo" es bastante prominente en todas las certificaciones, siendo especialmente significativa en BY NATURE (27%) y SELLO S CHILE (14%). La categoría "actores" también se menciona con frecuencia en varias certificaciones, destacándose en CST (21%) y SELLO S CHILE (14%). La presencia de la palabra "criterios" varía, siendo más notable en HMV (24%) y BY NATURE (23%). "Gestión" es una palabra clave que se destaca significativamente en CST (45%) y HMV (32%). La palabra "ambiente" es relevante en varias certificaciones, con una presencia significativa en HMV (16%) y CST (22%).

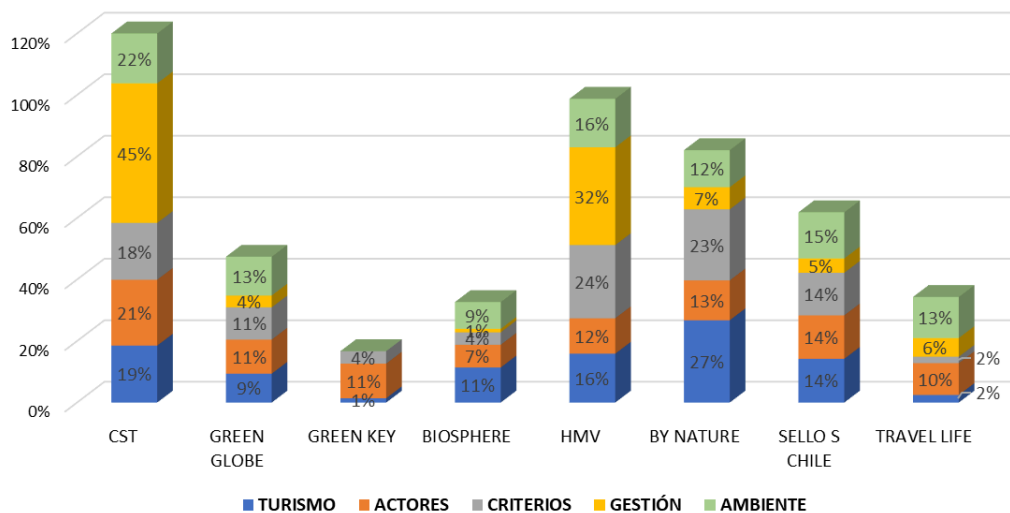


Figura 14. Distribución porcentual de las cinco categorías teóricas más utilizadas en los estándares de sostenibilidad hotelera analizados

Las diferentes certificaciones enfatizan distintos aspectos. Mientras que algunas ponen un énfasis significativo en la gestión, otras destacan la importancia de criterios específicos. La variabilidad en la frecuencia de ciertas palabras clave ofrece una visión de las prioridades y enfoques particulares adoptados por cada certificación en el contexto del turismo sostenible. Resulta importante esclarecer que la certificación *Green Key* presenta un porcentaje reducido en las diferentes categorías que se le atribuye a la extensión y cantidad de información recopilada para el análisis.

5.2. Conceptos teóricos por categoría y unidad de análisis

En el siguiente apartado se identifican todas las nociones teóricas de manera individual, prescindiendo de las certificaciones. Se considera su frecuencia total en todas las unidades de análisis.

Las palabras "turismo" y "actores" encabezan la lista con proporciones del 15,8% y 15,4%, respectivamente. Esto indicaría una clara atención a los elementos fundamentales del turismo y a las diversas partes interesadas involucradas en su desarrollo sostenible. Asimismo, las palabras "criterios" y "gestión" también ocupan posiciones destacadas, con proporciones del 9,9% y 8,7%. Este énfasis sugiere la importancia de establecer estándares específicos y una eficiente administración para garantizar la sostenibilidad en el ámbito turístico.

La consideración del "ambiente" y el "uso" responsable de recursos se refleja con proporciones del 7,5% y 7,0%. Estos términos indican una conciencia hacia la conservación del entorno y la utilización sostenible de los recursos.

Las palabras "instituciones" y "local" comparten proporciones del 6,1%, resaltando la importancia de la participación y contribución de las instituciones y comunidades locales en la promoción de actividades sostenibles.

Los términos "acciones" y "establecimiento" sugieren un enfoque operativo, con proporciones del 5,6% y 4,9%. Estos resultados reflejan la imperante necesidad de llevar a cabo acciones concretas y subrayan el papel esencial de los establecimientos en la instauración de prácticas sostenibles.

Los conceptos clave como "sustentable", "sostenibilidad" y "certificación" también se encuentran destacando el compromiso con prácticas turísticas ambientalmente responsables y la búsqueda de reconocimientos oficiales a través de certificaciones. Sin embargo, su proporción llama la atención por el bajo número de frecuencia con la que se utilizan las palabras en las certificaciones, siendo de 4,8%, 4,4% y 3,5%, respectivamente.

Por último, la palabra "región" representa una proporción más baja del 0,3%, lo que sugiere que, aunque la dimensión regional es considerada, puede no ser el foco principal en los términos analizados.

Estos datos se encuentran plasmados en la Figura 15, en la que las proporciones evidencian la diversidad y la complejidad inherente al enfoque sostenible, donde la gestión, la participación local, la conservación ambiental y la adherencia a criterios específicos emergen como componentes centrales en la búsqueda de prácticas turísticas más responsables y sostenibles en términos del sector hotelero.

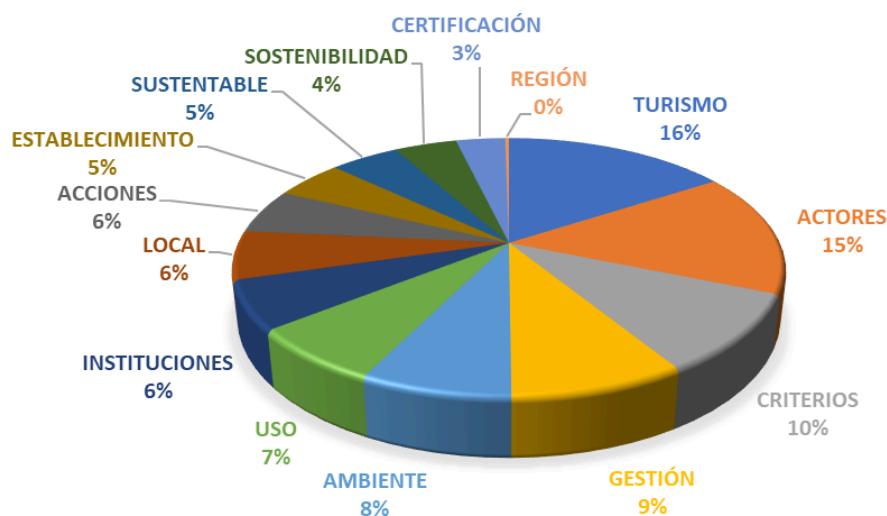


Figura 15. Distribución porcentual de cada código en los estándares de sustentabilidad hotelera analizados

6. Conclusiones parciales. Análisis cualitativo

El análisis de las certificaciones revela la importancia del turismo sostenible, la diversidad de enfoques dentro de este campo y proporciona información sobre las áreas de énfasis de cada certificación. La variabilidad en la frecuencia de palabras clave entre las certificaciones indica que cada una tiene prioridades y enfoques particulares. Mientras algunas se centran más en la gestión, otras enfatizan criterios específicos. Este hallazgo destaca la diversidad de enfoques dentro del objeto de estudio, resaltando la importancia de adaptar a las diferentes disciplinas las estrategias de criterios sostenibles según necesidades y contextos locales. Es crucial reconocer que no existe un enfoque único que sea aplicable universalmente, sino que las mejores prácticas pueden variar según el entorno, la comunidad, los recursos disponibles y la especificidad de cada organización.

7. Conclusiones

Este artículo propone una exploración y registro de la creciente importancia de la sostenibilidad en el ámbito hotelero a través de un ejercicio de análisis crítico y ponderación de un grupo seleccionado de estándares de sostenibilidad con especificidad en dicho sector. Los resultados obtenidos muestran que ciertas dimensiones de sostenibilidad, como la gestión sustentable y la conservación ambiental, son ampliamente abordadas en las certificaciones analizadas, mientras que otras, como la dimensión cultural, reciben menos atención. Esta diversidad de enfoques resalta la necesidad de adaptar estrategias de sostenibilidad a las particularidades y prioridades de cada contexto y establecimiento, dado que cada estándar tiene fortalezas específicas en ciertas dimensiones.

El análisis cualitativo realizado mediante el uso de la herramienta Atlas.ti ha proporcionado una comprensión adicional y complementaria de los modelos identificados. Se ha podido destacar la importancia de diversas áreas en la gestión sostenible de hoteles, incluyendo el turismo, el manejo eficiente de recursos y la conservación del medio ambiente, entre otros aspectos relevantes.

Los resultados preliminares obtenidos de la contrastación y análisis de este grupo de estándares se deben profundizar en torno a la identificación de las mejores prácticas y estrategias para la implementación de la sostenibilidad aplicada a sistemas y experiencias de alojamientos en la región. La mejora continua y la adaptación a modelos emergentes son esenciales para mantener un enfoque sostenible a largo plazo en el sector. Si bien todas las certificaciones tienen como objetivo principal promover prácticas de sostenibilidad en establecimientos hoteleros, su enfoque varía dependiendo de las dimensiones de sostenibilidad que cada organización prioriza.

Este estudio preliminar en clave comparada proporciona una base para el sector hotelero al ofrecer un diagnóstico inicial que facilita la selección de certificaciones de sostenibilidad específicas para la región. Asimismo, se podrán desarrollar estrategias más efectivas y adaptadas a las realidades locales, promoviendo una hospitalidad más responsable, equitativa y respetuosa con el medio ambiente.

Asimismo, resulta fundamental que los establecimientos hoteleros evalúen cuidadosamente qué estándar o certificación de sostenibilidad se ajusta mejor a sus objetivos, políticas y diseño organizacional. Este proceso no solo implica una reflexión sobre las necesidades internas del hotel, sino también la consideración de estándares emergentes que promuevan la estandarización de la sostenibilidad como un componente central de su gestión. La obtención de una certificación sostenible requiere un proceso riguroso de evaluación y cumplimiento de criterios específicos, lo que asegura que las prácticas implementadas sean verificables y consistentes. Incluir estas reflexiones en las primeras fases del diseño de la estrategia organizacional y comprender el proceso necesario para obtener una certificación

son pasos clave para integrar la sostenibilidad de manera efectiva y alineada con las tendencias globales.

Futuras investigaciones podrán abordar estándares específicos mediante enfoques y abordajes metodológicos diversos en el sector hotelero. En efecto, se sugiere ampliar la cobertura territorial para comparar y contrastar criterios e indicadores, con el fin de indagar el objeto de estudio a partir de diversas miradas y perspectivas desde el campo crítico de la sostenibilidad.

Bibliografía

- Alonso-Almeida, M. M., Llach, J., y Marimon, F. (2015). Difusión de las memorias de sostenibilidad en Latinoamérica: análisis territorial y sectorial. *Estudios Gerenciales*, 31(135), 139-149.
- Arapally, R. (Anfitrión). (2021-presente). *Hotel Sustainability Leadership with John Roberts, Group Director Sustainability & Conservation, Minor Hotels* (Part 2, N° 32). [Episodio de Podcast]. En *Sustainability Stories: Balancing People, Planet and Profits*. Spotify. <https://open.spotify.com/episode/0GBEgeqqKdthQ32aCLJ5Tj?si=6bbd055780fd48f2>
- Araya, N., y Correa, F. (2023). Certificaciones empresariales de sostenibilidad en América Latina y el Caribe. (Documento de Proyectos No. LC/TS.2023/49). Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina. (2022). *Estándar de Gestión Sustentable en Hoteles: Requisitos, especificaciones y criterios de sustentabilidad* (3ra ed.). Hoteles más Verdes.
- Biosphere. (2022). *Guía Biosphere 2022-2023*. <https://www.biospheretourism.com/es/descarga-la-guia-biosphere-2022-2023/113>
- Biosphere. (s.f.). *Requisitos del Sistema de Turismo Responsable*. <https://www.biospheretourism.com/es/requisitos-del-sistema-de-turismo-responsable/17>
- Booking.com. (2023). *Informe 2023 sobre Turismo Sostenible*. <https://news.booking.com/download/3adef71e-905f-4d92-88f0-d42aaff6f76e/informe2023sobreturismosostenibledebooking.com.pdf>
- Charles, D. (2013). Sustainable tourism in the Caribbean: The role of the accommodations sector. *International Journal of Green Economics*, 7(2), 148-161. <https://doi.org/10.1504/ijge.2013.057447>
- Choi, H. C., y Murray, I. (2010). Resident attitudes toward sustainable community tourism. *Journal of Sustainable Tourism*, 18(4), 575-594. <https://doi.org/10.1080/09669580903524852>
- Gilmore, E., Fuller, D., y Jo, J. H. (2014). Implementing sustainable business practices in a hotel and expanding green certification markets in the Midwestern United States. *International Journal of Sustainable Building Technology and Urban Development*, 5(2), 119-122, <https://doi.org/10.1080/2093761X.2014.883580>
- Fassio, A. (2016). Los objetivos y el diseño de la investigación. In *Apuntes para desarrollar una investigación en el campo de la administración y el análisis organizacional* (pp. 37-62). Eudeba.
- Foundation for Environmental Education (FEE). (2019). *Green Key criteria and explanatory notes: 1 January 2019-31 December 2021*. Copenhagen: Foundation for Environmental Education. <https://www.greenkey.global/criteria>
- Gilmore, S., Fisher, D., y Nichols, J. (2014). Investigating the development of certification standards for hotels and the potential benefits of implementing sustainable practices. *Journal of Sustainable Tourism*, 22(4), 569-586.
- Global Sustainable Tourism Council. (2016). *Criterios GSTC para Hoteles (21 de diciembre de 2016), con Indicadores de Desempeño para Hoteles y correspondientes ODS. Versión 3*. <https://www.gstccouncil.org/criterios-gstc/criterios-gstc-para-la-industria-de-hoteles/?lang=es>

- Green Globe Standard. (s.f.). *Green Globe International Standard for Sustainable Tourism*. <https://www.greenglobe.com/criteria-indicators>
- Instituto Costarricense de Turismo. (2018). *Estándar CST 2.0*. Departamento de Certificaciones y Responsabilidad Social Turística. <https://www.ict.go.cr/es/sostenibilidad/cst.html>
- Legrand, W., Sloan, P., y Chen, J. S. (2017). Certification processes and ecolabels. In *Sustainability in the hospitality industry: Principles of sustainable operations* (3rd ed., pp. 389-434). Routledge.
- Medrano, A. I. (2022). *Comparación de sistemas de gestión de hoteles sin certificaciones sustentables con la ecoetiqueta Hoteles más Verdes* (Tesis de grado).
- Mihalič, T., Žabkar, V., y Knežević Cvelbar, L. (2012). A hotel sustainability business model: Evidence from Slovenia. *Journal of Sustainable Tourism*, 20(5), 701-719. <https://doi.org/10.1080/09669582.2011.632092>
- Molina-Murillo, S. A. (2019). Certificación turística sostenible y los impactos socioeconómicos percibidos por hoteles en Costa Rica. *PASOS*, 17(2), 363-372. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2019.17.025>
- Piovani, Juan (2018). Triangulación y métodos mixtos. In A. Marradi, N. Archenti y J. Piovani, *Manual de metodología de las ciencias sociales* (pp. 437-456). Siglo XXI Editores.
- Preferred by Nature. (2023). *Estándar Preferred by Nature para Actividades Turísticas Sostenibles*. (Versión 0.92, abril de 2023). <http://www.preferredbynature.org>
- Pröbstl-Haider, U., Haider, W., Wirth, V., y Beardmore, B. (2015). Will climate change increase the attractiveness of summer destinations in the European Alps? A survey of German tourists. *Journal of Outdoor Recreation and Tourism*, 11, 44-57. <https://doi.org/10.1016/j.jort.2015.07.003>
- Saborío-Jiménez, J. (2016). Diagnóstico comparativo de normas de sostenibilidad de Costa Rica y Colombia: certificación de sostenibilidad turística y certificado de calidad turística/sello ambiental. *Revista Tecnología en Marcha*, 29, 69-78.
- SERNATUR, Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. (2020). *Sistema de "Distinción Turismo Sustentable" aplicable a Servicios de Alojamiento Turístico en Chile*.
- Spenceley, A. (2019). Sustainable tourism certification in the African hotel sector. *Tourism Review*, 74(2), 179-193. <https://doi.org/10.1108/TR-09-2017-0145>
- Taylor, S. (1986). Introducción: Ir hacia la gente. In S. Taylor y R. Bogda, *Introducción a los métodos cualitativos de investigación: la búsqueda de significados* (pp. 15-27). Paidós.
- Travelife. (2020). *Travelife Gold Checklist para Propiedades Pequeño. Tipo 2: Máxima ocupación: 31 a 161 huéspedes por noche* (Versión 1.3, noviembre de 2020). <https://travelifestaybetter.com/es/>
- Winchenbach, A. (2024). How to incorporate the S in ESG reporting: materiality, metrics and creating momentum. *Hospitality Net*. <https://www.hospitalitynet.org/viewpoint/125000212.html>