

**HOTELERÍA SOSTENIBLE, UNA APROXIMACIÓN A LA ECONOMÍA
SOCIAL COMO FACTOR DE COMPETITIVIDAD
DE DESTINOS TURÍSTICOS**

**HOTÉIS SUSTENTÁVEIS, UMA ABORDAGEM DA ECONOMIA SOCIAL
COMO FATOR DE COMPETITIVIDADE DOS DESTINOS TURÍSTICOS**

**SUSTAINABLE HOTELERY, AN APPROACH TO THE SOCIAL ECONOMY
AS A FACTOR OF COMPETITIVENESS OF TOURIST DESTINATIONS**

Recebido: 25/02/2018 – Aprovado: 26/08/2018 – Publicado: 30/09/2018

Processo de Avaliação: Double Blind Review

María Alejandra Rosales Lobo¹

Doctoranda en Arquitectura por la Universidad del Zulia – Venezuela

Profesora Agregada de la Facultad de Arquitectura y Diseño de la Universidad de Los Andes.

Marysela Coromoto Morillo Moreno²

Doctora en Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de La Laguna – España

Profesora Titular de la Universidad de Los Andes – ULA.

RESUMEN

Dada la responsabilidad que tiene la hotelería en el consumo de recursos naturales, desde su construcción hasta su funcionamiento y la concienciación que a nivel mundial se viene dando por la conservación ambiental, se han gestado instancias certificadoras que, a través de una serie de indicadores, avalan la sostenibilidad tanto de las instalaciones como de las operaciones y gestión de la actividad hotelera, lo cual se inserta en la visión de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en la senda de la

¹ Autor para correspondencia: Avenida 3 "Independencia", Diagonal Plaza Bolívar- Mérida - Venezuela. E-mail: majarosales.arq@gmail.com

² Autor para correspondencia: morillom@ula.ve



economía social. El objetivo del presente trabajo es ubicar las prácticas de la hotelería sostenible en el ámbito de la competitividad del sector turístico como ejemplo específico de los agentes de la economía social, partiendo en un primer momento de la vinculación existente entre esta y la RSC, así como la necesaria incorporación de la misma en el turismo a modo de un instrumento competitivo, contexto donde se enmarca la hotelería sostenible como importante integrante del sistema turístico de todo destino y un aporte a la difusión de la argumentación para prácticas responsables. Se concluye que el hotelería sostenible se enmarca en la economía social, por cuanto las ventajas que la misma implica son en beneficio de los propietarios, trabajadores, turistas y las comunidades receptoras; se trata de una puerta de entrada para que el tejido empresarial turístico se incorpore en el modelo de la economía social, no sólo por sus iniciativas respetuosas para con el ambiente natural, social y cultural, sino además por impulsar la incorporación de otras empresas.

Palabras claves: Turismo sostenible; alojamiento; Responsabilidad Social Corporativa.

RESUMO

Devido à responsabilidade do setor hoteleiro no consumo de recursos naturais, desde a construção até a operação, e a consciência de que um dos temas mais importantes para o mundo atual é a conservação ambiental, foram criados organismos de certificação que, por meio de uma série de indicadores, buscam garantir a sustentabilidade das instalações, operações e da gestão da atividade hoteleira, que está inserida na visão de Responsabilidade Social Corporativa (RSC), no caminho da economia social. O objetivo da pesquisa é identificar as práticas de gestão hoteleira sustentáveis, no âmbito da competitividade do setor do turismo, como um exemplo específico dos agentes da economia social. Tal identificação é realizada, em um primeiro momento, a partir do vínculo entre essas práticas e a RSC, bem como sua necessária incorporação necessária ao turismo como uma ferramenta competitiva, em um contexto onde a hospitalidade sustentável é enquadrada como um aspecto importante do sistema de turismo, em torno de um destino, e como uma contribuição à difusão do argumento para as práticas responsáveis. Conclui-se que a indústria hoteleira sustentável faz parte da economia social, pois as vantagens que ela implica são em benefício dos proprietários, trabalhadores, turistas e comunidades hospedeiras; se trata de uma porta de entrada para a área empresarial do turismo ser incorporada ao modelo da economia social, não só por suas iniciativas amigáveis com o

meio ambiente natural, social e cultural, mas, também, por aumentar a incorporação de outras empresas.

Palavras-chave: Turismo sustentável; acomodação; Responsabilidade Social Corporativa.

ABSTRACT

Given the responsibility of the hotel industry in the consumption of natural resources, from its construction to its operation and the awareness that has been given worldwide for environmental conservation, certifying bodies have been set up, through a series of indicators, guarantee the sustainability of both the facilities and the operations and management of the hotel activity, which is inserted in the vision of Corporate Social Responsibility (CSR) in the path of the social economy. The objective of this work is to locate the practices of the sustainable hotel industry in the field of competitiveness of the tourism sector, as a specific example of the agents of the social economy, starting from the first link between the latter and the CSR. as the necessary incorporation of the same in tourism as a competitive weapon, a context where sustainable hotels are framed, as an important member of the tourist system of all destinations and as a contribution to the dissemination of the argumentation for responsible practices. It is concluded that the sustainable hotel industry is part of the social economy, because the advantages that it implies are for the benefit of the owners, workers, tourists and the host communities; it is a gateway for the tourism business fabric to be incorporated into the social economy model, not only for its respectful initiatives towards the natural, social and cultural environment, but also for encouraging the incorporation of other companies.

Key words: Sustainable tourism; accommodation; corporate social responsibility.



1. INTRODUCCIÓN

La actividad turística en sus inicios fue caracterizada por su baja contribución a la contaminación ambiental, por lo que fue denominada “la industria sin chimenea”. Sin embargo, con el pasar de los años, el mundo ha sido testigo de cómo el accionar improvisado y exacerbado del turismo ha contribuido al detrimento irreversible del capital natural e, incluso, del ambiente social y cultural del planeta, lo cual amenaza no sólo la continuidad de la misma actividad, por ser el patrimonio natural y cultural su principal materia prima, sino también el bienestar de las comunidades receptoras y del planeta. (Morillo, 2002)

Esta marcada influencia en su entorno social y ambiental, se explica en parte por el efecto de arrastre que el turismo implica en las demás actividades económicas, tales como la agricultura, el comercio, la automoción y combustibles y especialmente en la industria de la construcción de alojamientos, clubs, parques, entre otros. En el caso de la actividad hotelera, la misma es responsable por un alto consumo de recursos naturales, necesarios tanto para su construcción como para su funcionamiento, ocasionando estragos en el ambiente. De allí que gobiernos, propietarios, usuarios, proveedores y comunidades aledañas a dicha actividad comiencen a tomar conciencia de la conservación ambiental, lo que se viene reforzando con la implementación de certificaciones para catalogar la sostenibilidad de las instalaciones, fundamentalmente asumiendo indicadores, tales como el ahorro energético, uso racional del agua, manejo de residuos, formación de personal local, uso de tecnologías alternativas, gestión y educación ambiental, entre otras.

Desde otra perspectiva, para que el turismo sea sostenible debe abordarse integralmente, en tal sentido, el equipamiento y la infraestructura, que en suma conforman lo que se conoce como la planta turística, fundamental para que haya una articulación entre ésta y la sostenibilidad. Por esta razón si la actividad turística no es asumida con visión sistémica y si las instalaciones inherentes a la actividad siguen materializándose en contraposición a las características físico-naturales y a la calidad ambiental, puede inferirse que el desarrollo turístico, más que generar progreso en las comunidades receptoras, podría convertirse en un agente depredador de la base primordial de la economía de muchas regiones y de sus recursos naturales. Esto ha llevado a que la actividad se conduzca por la senda de la economía social, subordinando el beneficio



económico ante las necesidades humanas, como una respuesta urgente a la baja calidad de vida y a los múltiples problemas sociales y económicos, ignorados por el capitalismo industrial de los siglos XVIII y XIX. (González y Saavedra, 2002)

Actualmente, y de manera aislada, se están aplicando una serie de indicadores para evaluar y certificar las instalaciones y operaciones hoteleras como sostenibles, medida ésta que se viene implementando en varias partes del mundo para que las instalaciones turísticas se materialicen de manera tal que sus construcciones, operaciones y servicios estén acordes con el medio de emplazamiento, principalmente, para coadyuvar con el mejoramiento y preservación del capital natural y, por ende, de la calidad de vida de la localidad donde se asientan; esto permite inferir que tales prácticas se enmarcan dentro de la visión de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC), siendo las empresas que conforman la economía social un buen ejemplo de responsabilidad social.

En función de lo expuesto, el objetivo de este trabajo es ubicar las prácticas de la hotelería sostenible en el ámbito de la competitividad del sector turístico, como ejemplo específico de los agentes de la economía social, partiendo en un primer momento de la vinculación existente entre la economía social y la RSC y su necesaria incorporación a la actividad turística como herramienta competitiva, contexto donde se enmarca la hotelería sostenible, considerándola una insoslayable integrante del sistema turístico de todo destino.

Para el alcance del objetivo *up supra*, se efectuó un análisis triangular de la información obtenida de una revisión documental efectuada, tratando de analizarla desde diferentes perspectivas, con una síntesis integrativa.

A continuación, se presentan las generalidades de la economía social y su vinculación con la RSC, seguido de la necesidad que el turismo adopte tal esquema como elemento competitivo por antonomasia y de la especificidad de la hotelería sostenible.

2. ECONOMÍA SOCIAL Y LA RSC

El modelo de economía social está configurado por agentes u organizaciones de fuerte enfoque social y con rostro humano, dirigido al bienestar de la sociedad en general y no sólo al de sus socios. De allí que una de las características de los miembros de la economía social sea servir a sus partes y a la colectividad antes que al lucro, subordinándolo, junto con la explotación del trabajo ajeno, a las necesidades humanas y

la calidad de las relaciones sociales (Chávez, 1999 y Coraggio, 2005), así como a la independencia del sector público y la autonomía o voluntariedad de su gestión (Monzón, 2006 y Chávez, 1999).

Esta última condición configura a los agentes de economía social como organizaciones que actúan en el mercado, con fines económicos y sociales, dedicados a producir, asegurar, financiar, comercializar y distribuir bienes y servicios independientemente de ser parte de la gerencia pública (Monzón, 2006 y Barea, 1991). En este sentido, según la Confederación Empresarial Española de Economía Social –CEPES– (s.f.), el conjunto empresarial de la economía social esté representado por fundaciones, asociaciones, cooperativas, cofradías, entre otros.

Esta condición de subordinación del lucro ante las necesidades humanas y su voluntariedad e independencia del sector público en su gestión conduce a su extrema relación con las prácticas de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), por lo que para la Confederación Empresarial Española de Economía Social –CEPES– (s.f.) las empresas que forman parte de la economía social son “[...] un claro ejemplo de como la racionalidad y el progreso social son compatibles, de cómo la eficiencia empresarial puede convivir con la responsabilidad social.”

Ciertamente, la definición dada por la Comunidad Económica Europea (2001) sobre la RSC indica estrechamente tal vinculación, expresando que la RSC obedece a la “integración voluntaria por parte de las empresas de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus interrelaciones con sus interlocutores: accionistas, proveedores, clientes, trabajadores, gobiernos y comunidades locales”. Igualmente para Gómez y Saavedra (2002), la RSC parte de la economía social al incorporar en la gestión de las empresas variadas prácticas de RSC, en el marco de la calidad, su sostenimiento y racionalidad de recursos (Barea, 1991 y Coraggio, 2005), impulsadas, a su vez, por las fuerzas de la competencia del mercado reflejadas en la aceptación, percepciones y preferencias de sus clientes, socios, inversionistas, trabajadores, sindicatos, gobiernos y comunidades, que exigen tácitamente mayor compromiso y responsabilidad social a las empresas (Francés, 2007 y Coraggio, 2005).

Según González y Mayz (2008), la economía social aspirando a la inclusión de todos los ciudadanos y la satisfacción de sus necesidades propone, a través de la RSC, innumerables iniciativas concretas que pueden ser ejecutadas por empresas de diversos

sectores con un enfoque de transversalidad y carácter pluridimensional de la RSC, según la propensión y compromiso de la alta dirección. Es por ello que concretamente las innumerables acciones de RSC pueden reflejarse en la protección de los derechos humanos, a las prácticas de trabajo y empleo, a la protección de la salud y del medio ambiente, a la lucha contra el fraude y la corrupción y a la protección de los consumidores (Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa, s.f.), siendo trascendente, según el Ministerio de Empleo y Seguridad Social de España (2014), extender las prácticas de RSC como cultura a todo el tejido empresarial sin importar su tamaño o actividad, incluyendo especialmente a la actividad turística.

3. TURISMO Y LA RSC, EN EL MARCO DE LA COMPETITIVIDAD

En el caso del turismo, como actividad multisectorial, la RSC es un requerimiento imprescindible. Ciertamente, dicha actividad, más allá de ser un fenómeno social asociado con el movimiento de personas y contribuir con el desarrollo de las comunidades receptoras, se ha constituido en un agente agresor del ambiente, debido a que su operatividad depende, en gran porcentaje, de los recursos naturales. No obstante, para que se dé la actividad turística y ésta a su vez sea lucrativa, necesariamente debe coexistir con ámbitos en los que haya focos de atracción, los cuales se infiere están representados, mayormente, por las bellezas escénicas del ámbito geográfico que da cabida a la empresa turística en sus diferentes dimensiones y tipologías de servicios. De aquí el resaltar que, para que el fenómeno del turismo surgiera y se posicionara como actividad significativa para el desarrollo económico, a lo largo de su historia, la realización de obras (planta turística), ha sido pilar para su crecimiento, el cual hasta ahora se ha dado sacrificando los recursos naturales. Es decir, pese a sus múltiples beneficios económicos, el turismo reviste un gran impacto social y ambiental, producto de la globalidad de sus mercados y sus prácticas en espacios sociales y ambientalmente frágiles, a través de franquicias y transnacionales, explotando usualmente recursos naturales como atractivos turísticos, dotándolos de equipamiento.

Usualmente, para los inversionistas de la actividad turística, la ganancia está por encima del impacto ambiental que el equipamiento pudiera ocasionar al medio geográfico de emplazamiento. Esta conducta se ha generalizado alrededor del mundo, siendo trivial que el turismo sea fuente de crecimiento económico al propiciar importantes inversiones

públicas y privadas, por ejemplo, para construir grandes complejos hoteleros, especialmente en zonas frágiles como las de costa y montaña, que son los destinos más frecuentados a nivel mundial (OMT, 2017).

Lo anterior remite a que el turismo, como actividad económica y de esparcimiento, genera impactos positivos y negativos en los territorios en que se despliega, lo que amerita fundamentar su gestión y planificación en estrategias que encaminen su desarrollo en pro del bienestar social y la sostenibilidad local. Esto toma relevancia cuando los prestadores de servicios comienzan a tener mayor conciencia con respecto a la relación desarrollo turístico y conservación ambiental, aspecto que ha quedado refrendado en la Carta del Turismo Sostenible, Conferencia Mundial de Turismo Sostenible (Lanzarote, Islas Canarias, España, 1995), en la que se establece que el turismo debe cimentarse en los preceptos básicos de la sostenibilidad, por tanto, el desarrollo turístico ha de ser ambientalmente sano, económicamente viable y socialmente justo, amparado en una gestión integral de los recursos y contribuyendo con el desarrollo local. Por ello, la contribución del turismo con la sostenibilidad dependerá no solo de su integración al entorno natural sino a los aspectos socioculturales y tradiciones locales.

En la actualidad innumerables organizaciones no gubernamentales, así como entes públicos y privados, por ejemplo, la Asociación de Hoteles Sostenibles de Argentina y la Federación Nacional de Hoteles de Venezuela (FENAHOVEN), han comenzado a manifestar su preocupación por el deterioro ambiental, sobre todo porque el desarrollo turístico ha generado impactos significativos en entornos naturales de gran valor escénico y fragilidad ambiental.

Las razones expuestas han motivado la inserción de los preceptos de la sostenibilidad en los procesos de planificación del turismo, incluso en lo que respecta al desarrollo arquitectónico que le acompaña. De aquí que dicha actividad no pueda emprenderse aisladamente y desde las perspectivas unilaterales del ecoturismo, el agroturismo o turismo verde, la sostenibilidad en el desarrollo turístico debe ir más allá de fomento y ofrecimiento de servicios y actividades de bajo impacto ambiental.

Es por ello que el modelo de economía social es necesario para la sostenibilidad y éxito de la actividad turística. “La visión alternativa de la RSE, implica romper con el modelo globalizado en el que el turismo se sumerge al consumismo, a la creación de sueños y

fantasías que arrasan con todo a costa de satisfacer los gustos más elitistas y de poder, conllevando a una visión utilitarista [...]” (Tovar et al. 2015, p. 20).

A partir de la natural vinculación entre la economía social y de la RSC y según el Ministerio Español de Empleo y Seguridad Social (2014), es imprescindible expandir los principios de la economía social a los demás integrantes del sistema empresarial, pertenecientes a todos los sectores económicos, donde las fructíferas experiencias de las grandes empresas que practican la RSC han sido inspiración para el resto. En este sentido, aún para las pequeñas empresas turísticas desprovistas de la formalidad de la RSC, urge su incorporación en la economía social de cara a la sostenibilidad y éxito de la actividad.

La necesidad de la sostenibilidad socioambiental implícita que el concepto de la RSC está inmerso en las políticas públicas del sector turístico, las cuales según Díaz et al. (2006), en su afán por maximizar algunos indicadores de cara a la competitividad de los destinos, tales como capacidad de alojamiento, duración de la estadía, cantidad de turistas o visitantes recibidos etc., han evolucionado interponiendo, además, indicadores propios de la sostenibilidad socioambiental, tales como capacidad de carga, capacidad de acogida, extensión de zonas protegidas, entre otros. Es por ello que, anteriormente, en la década de los años 90, la medición de la competitividad de los destinos turísticos sólo media la cantidad de llegadas al destino, de ingresos percibidos, tal como lo concebían los modelos de competitividad diseñados por la CEPAL, para la medición de la competitividad durante los años 1995 (Dwyer, Forsyth & Rao, 2000 y Hassan, 2000), pero en la actualidad los modelos de competitividad incorporan aspectos de la sostenibilidad medioambiental, como prácticas y resultados de la RSC.

Ejemplo de ellos son los modelos propuestos por el Foro Económico Mundial (World Economic Forum –WEF–, 2017) a través del Índice de Competitividad de Viajes y Turismo (Travel & Tourism Competitiveness Index –TTCI–) (Crouch & Ritchie, 1999), entre otros, donde se incorporan importantes indicadores referidos a la sostenibilidad medioambiental.

De allí que el constructo de competitividad de los destinos presente múltiples dimensiones que determinan cómo ésta, en el turismo, es de alta incidencia en la calidad de vida de la comunidad receptora y coincide con las prácticas de la RSC, como salubridad y seguridad de infraestructura, vialidad y facilidades de acceso, disposición de desechos sólidos, alcantarillados, consumo de agua, reutilización de aguas residuales,

condiciones socioeconómicas expresas en el empleo y nivel educativo, entre otras. Por ejemplo, el Índice de Competitividad de Viajes y Turismo emitido por el WEF, incorpora, dentro de su batería de 14 indicadores, el uso y conservación de los recursos naturales y culturales como parte de la sostenibilidad ambiental del destino, así como aspectos de salud, higiene, seguridad, vigilancia, profesionalización del personal y condiciones del mercado laboral. Estas variables según Gómez y Saavedra (2002), han sido precisamente las prácticas de la RSC adoptadas por las empresas de la economía social.

La relación entre los factores determinantes de la competitividad y las acciones de la RSC se ubican también en el resto de sectores de la economía; así lo concibe el Ministerio de Empleo y Seguridad Social (2014) al realizar una revisión profunda de los distintos índices de *rankings* internacionales de competitividad de las economías nacionales, como el elaborado por el Foro Económico Mundial (Global Competitiveness Report –GCR–), el cual presenta elevadas coincidencias o alineación con los principios de la RSC, expresada la existencia de códigos éticos empresariales, las prácticas de transparencia, la educación, la idoneidad de las cadenas de suministros, entre otros.

Considerando que la competitividad turística es la capacidad de un destino para crear e integrar productos con valor añadido, sosteniendo sus recursos locales y su posición de mercado frente a sus competidores (Hassan, 2000), la contribución de la RSC también está representada por el valor agregado que la misma le imprime al destino y a la empresa frente a sus competidores. Por esta vía, a nivel empresarial, en la actualidad en un mercado de usuarios altamente informados y cada vez más sensibles y conscientes de la preservación del ambiente natural, social y cultural (Vallina, 2013), se valoran no sólo la ubicación, el precio y la calidad del servicio, sino también aspectos asociados a la imagen de marca, la innovación tecnológica y la sostenibilidad (Asociación de Hoteles Sostenibles de Argentina, 2013); cuantitativamente, según TripAdvisor Barometer (2013), citado por Vallina (2013), el 71% de los viajeros del mundo planea viajes a destinos sostenibles, el 50% prefieren establecimientos de alojamiento y destinos turísticos ecológicos y 34% de los mismos estaría dispuesto a pagar más por un alojamiento hotelero responsable con su ambiente.

De esta forma, "la concienciación ambiental de los viajeros y clientes de hoteles los hace valorar muy positivamente las buenas prácticas ambientales y la gestión sostenible

de los recursos” (Vallina, 2013, p. 7), por lo que una actuación empresarial responsable, expresada en acciones concretas de responsabilidad social (ahorro de energía, tratamiento de aguas residuales, compromiso o servicios a comunidades locales) son percibidas y valoradas por el usuario como un atributo adicional al servicio convencional o básico ofrecido, como un rompimiento de paradigma por parte de la empresa turística en su afán por ofrecer valor (algo más, algo distinto), tratando de posicionarse y de capturar buena parte del mercado, gracias a un servicio diferenciado. Es por ello que según Vanilla (2013), la sostenibilidad ya no es una tendencia, es un atributo de valor diferencial y decisivo para los viajeros de todo el mundo.

De hecho, para la Asociación de Hoteles Sostenibles de Argentina (2013), el concepto de sostenibilidad forma parte de los ejes estratégicos para el posicionamiento de la marca país como estrategia de marketing de la hotelería, por lo que una Ecoetiqueta de gestión sostenible de la hotelería es una herramienta de marketing dirigida al mercado nacional e internacional para todos los hoteles que deseen certificar en uno de sus 3 niveles (Inicial, Avanzado y de Excelencia), otorgando reconocimiento y diferenciación en el mercado.

4. HOTELERÍA SOSTENIBLE EN EL MARCO DE LA RSC

Al razonar la inserción de la RSC en la economía social y la necesidad de incorporar la actividad turística en el marco de la RSC, no sólo por razones éticas, sino por competitividad, y reflexionando que el servicio de alojamiento y en especial de hotelería son componentes importantes del sistema turístico, dado que de dichos servicios depende la percepción sobre el mismo y sobre la ciudad o país visitado, lo cual condiciona, a su vez, la duración de la estadía, la cantidad de visitantes dispuestos a pernoctar en el destino e, incluso, el regreso del visitante, familiares y amigos de éste, con los correspondientes ingresos, empleos y distribución de rentas reportados a las demás actividades turísticas (recreación, transporte, restauración y comercio) y a la comunidad (Álvarez et al., 2001 y Oreja, 2000). En tal sentido, es prioritario que los servicios hoteleros estén insertos en el tejido de la economía social.

Entender la tendencia de la hotelería sostenible remite a acotar, en primer término, que toda actividad ejecutada por el hombre, en menor o mayor grado, genera impacto en el territorio en que la misma se desarrolla y el turismo, como fenómeno social, no escapa a

dicha afirmación. De aquí la importancia que reviste el capital natural como materia prima para el progreso político-institucional y sociocultural, pues es por antonomasia la base que consolida la economía de un determinado territorio; sin embargo, para que se dé un verdadero y sostenido desarrollo y se consolide la calidad de vida en un ámbito dado, independientemente de las actividades económicas que se generen, el aprovechamiento de los recursos debe ser racional, basado en la gestión y la planificación, contexto de total pertinencia del desarrollo de la infraestructura hotelera. Para abordar el concepto de hotelería sostenible conviene esgrimir que comúnmente se define a los prestadores de servicio de alojamiento, por ejemplo, un hotel, pero al incorporar la sostenibilidad en este campo surgen conceptos, como el dado por la Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina (2011, p. 8), la cual los precisa como “la verdadera revolución del turismo [...], son el cambio hacia una hotelería ambiental y socialmente responsable”. Esto se debe al valor estratégico que se le viene dando básicamente a las condiciones medio ambientales, las cuales son consideradas clave en la selección de la oferta hotelera, por tanto, todos los actores involucrados en el desarrollo turístico y por ende en la hotelería, requieren acoger medidas que coadyuven para que la misma se dé sostenidamente y de manera responsable con el entorno en el que se despliega, para que la oferta turística sea atractiva. Igualmente, la Asociación antes citada recalca:

Las autoridades y gestores deben tener en cuenta la sustentabilidad como eje fundamental de la planificación, diseño y gestión de la actividad [...], y [...] las empresas turísticas y hoteleras deberían tomar en consideración la importancia de llevar a cabo prácticas amigables con el ambiente.

Al ser la planta física hotelera parte insoslayable del equipamiento turístico, destaca lo expuesto por Acerenza (2003), cuando manifiesta que para lograr un desarrollo ecoturístico exitoso deben cumplirse aspectos a los que el equipamiento no escapa: protección del medio ambiente, desarrollo del producto turístico, infraestructura (equipamiento/hotelería), comercialización, promoción y compromiso de la industria turística. Por ello se deduce que contar con una red hotelera y un equipamiento diversificado, de calidad, conlleva a una mejoría sustancial del servicio y de toda la oferta turística del destino. Al respecto Nel-Lo (2004) indica que han de considerarse ciertas medidas, enfatizando en estrategias de planificación y dotación de infraestructura



y equipamientos, incluyendo criterios en función de la utilidad del mismo para su ubicación, a saber: diseño y construcción.

En este sentido, y en correspondencia con lo indicado por Andersen (1993), la OMT (1992) y Báez y Acuña (1998), citados por Nel-lo (2003), se considera que las instalaciones turísticas deben ser una ventana al mundo natural y un vehículo de pedagogía social en el campo ambiental, donde el diseño físico debe estar en consonancia con las características locales (ambiente y cultura) para así funcionar con bajos niveles de impacto ambiental, sin deslucir los valores intrínsecos del área, de aquí que Vallina (2013, p. 8), exprese: “la ecoeficiencia en la industria hotelera y la sostenibilidad de los destinos no es una tendencia, es una exigencia del mercado”, este se sustenta en estadísticas que indican que, a nivel mundial, 79% de los viajeros le confieren marcada importancia a las prácticas eco-sostenibles en los alojamientos, tal como lo considera el 91% de los alojamientos, pese a que sólo el 77% las practica.

Un hotel sostenible, verde o eco-responsable, se define como aquel en el que sus gestores trabajan para mejorar la satisfacción de sus clientes, fortaleciendo al unísono el valor de las culturas locales y sus economías, considerando estrategias e iniciativas para generar el menor impacto ambiental, así como el mejoramiento de los entornos naturales (Vallina, 2013). De esta manera, la hotelería asegura la sostenibilidad de sus operaciones, dado que su atractivo recae en los recursos naturales y socioculturales de la localidad receptora; por tanto, la actividad turística debe tener sus pilares en la protección y mejoramiento sostenido del capital natural. Igualmente, el equipamiento y la infraestructura asociados con la actividad requieren ser proyectados, modificados y conservados en concomitancia con criterios de sostenibilidad para mantener la viabilidad y la competitividad a largo plazo. Todo ello está implícito en Venezuela en el Manual de Buenas Prácticas (2011, p. 7), cuando se enuncia:

Los establecimientos de alojamiento turístico que manejan eficientemente sus recursos y desarrollan estrategias enfocadas hacia la sustentabilidad, no sólo ayudan a reducir los impactos negativos que pueden tener en el ecosistema o en las culturas en las que se encuentran inmersos, sino que también ven mejoradas sus utilidades, e imagen corporativa, transformándose en un atractivo permanente para los turistas. Hoy, las tendencias mundiales indican que los propietarios y gerentes de [...] alojamientos están entendiendo que la aplicación de prácticas ambientales y

socioculturales responsables se ven reflejadas en beneficios para las empresas, el medio ambiente y la comunidad.

Esta mayor integración de la hotelería sostenible con el ambiente, implica concretamente variables asociadas con el ahorro energético, consumo responsable del agua, el reciclaje, uso de materiales locales, sin dejar de lado la inclusión y capacitación del capital humano local como estrategia de inclusión social y desarrollo de las comunidades receptoras. Asimismo, debido a esta tendencia, la Organización Mundial del Turismo y otras instancias especializadas en hotelería sostenible, han formulado una serie de indicadores para evaluar los hospedajes turísticos considerando para tal fin, su cumplimiento y reiterada aplicabilidad en el tiempo. Dichas instancias certifican como sostenibles a los hoteles que emplean tanto en su operatividad, servicios, capacitación, gestión ambiental y atención, aspectos intrínsecos con el paradigma en mención. Para efectos de este trabajo se mencionaran algunos hoteles de acción internacional que han conseguido certificarse como sostenibles.

5. METODOLOGÍA

La información presentada es el resultado de investigaciones documentales, con un fundamento metodológico de carácter descriptivo y analítica y con un sentido de triangulación de los diferentes documentos revisados. En un primer momento se evidenció cómo las prácticas de la hotelería sostenible se insertan en el ámbito de la competitividad del sector turístico, como ejemplo específico de los agentes de la economía social, partiendo en un primer momento de la vinculación existente entre esta economía y la RSC, destacando en este marco referencial, las certificaciones de hotelería sostenible que hoy día están en la vanguardia de la formulación de indicadores para medir la sostenibilidad de las operaciones, gestión, planificación y desarrollo general de la actividad turística, con mayor énfasis en la hotelera. En tal sentido, se hizo una revisión minuciosa de las páginas Web oficiales de algunas de estas instituciones, como la Rainforest Alliance, la Organización Mundial del Turismo (OMT), TripAdvisor y Green Globe, para hallar finalmente los criterios que estas manejan para certificar la hotelería sostenible y, en consecuencia, a partir de un análisis reflexivo,

articular dicha actuación con los preceptos de las RSC. La metodología empleada se sintetiza en la siguiente figura.

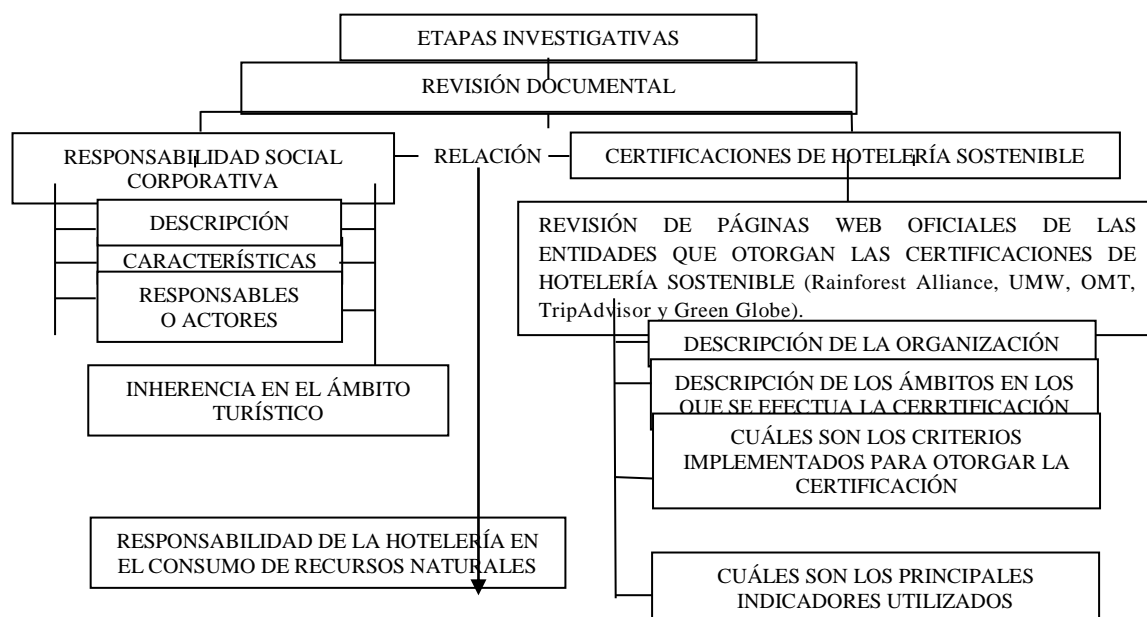


Figura 1 Síntesis del proceso metodológico de estudio.

Fuente: las autoras.

6. CERTIFICACIONES DE HOTELERÍA SOSTENIBLE

Al reconocer que la industria hotelera contribuye con el impacto ambiental y que el turismo, tanto en su conceptualización como en la práctica, apunta, en la actualidad, a incorporar estrategias de desarrollo sostenible, en consecuencia, se han gestado iniciativas encaminadas a garantizar que la sostenibilidad sea inherente al devenir de la actividad. Una de estas medidas es, de acuerdo a Reboloso y Salcedo (2007, p. 80):

El establecimiento de normas y principios uniformes, las guías de mejores prácticas de gestión y la certificación, basada en estándares de sustentabilidad. De ellas, la certificación se ha convertido en una valiosa herramienta para apoyar la conservación de la biodiversidad, así como para proveer a los viajeros de una experiencia que satisfaga sus expectativas. La certificación de la sustentabilidad es un mecanismo con el cual es posible medir cualitativa y cuantitativamente el desempeño del turismo a través de sus prácticas de operación. Los Programas de Certificación del Turismo Sustentable son instrumentos voluntarios que están por encima de los marcos legales y que, de acuerdo con la Organización Mundial del Turismo,

cumplen una función cada vez más importante en la reglamentación de servicios turísticos.

Estos programas de certificación de turismo sostenible, según un estudio desarrollado por la OMT en el año 2002, cuando existían 104 tipos de certificaciones dadas a servicios de alojamientos, de restauración, a instalaciones deportivas y recreativas, a atracciones turísticas, operadores de “tour”, empresas de transporte (turístico) y asociaciones turísticas, se centraban en el desempeño ambiental de las empresas, de los servicios y de los destinos, en la calidad de los productos ofrecidos y en la RSC de las empresas prestadoras del servicio turístico y en los que las certificaciones dependen de “[...] las características de los productos y servicios, [...] los procesos productivos, [...] con un enfoque de mejora continua.” (Reboloso y Salcedo, 2007, p. 80). Todo ello permite, al tejido empresarial turístico, no solo asegurar que sus operaciones sean soportadas en el tiempo, sino además “[...] que los productos o servicios identificados con un sello de conformidad sean reconocidos y elegidos por los consumidores, como garantía de seguridad y confianza.” (Reboloso y Salcedo, 2007, p. 80); de lo cual se desprende la condición de competitividad que la empresa turística obtiene a través de las prácticas del turismo sostenible.

Estos programas de certificación miden los sistemas a largo plazo basándose en aspectos económicos, ambientales y sociales, específicamente para la División de Turismo Sostenible de Rainforest Alliance (2002, p. 8),

Cualquier proyecto de certificación que utilice criterios de turismo sostenible debe enfocar estándares mínimos en [...] planificación ambiental y una evaluación de impacto que valore las incidencias en lo social, lo cultural y lo económico; compromiso con la gestión ambiental por parte del comercio en turismo; entrenamiento para el personal, educación, responsabilidad, conocimiento y conciencia de la gestión ambiental, social y cultural; mecanismos para monitorear e informar sobre el desempeño ambiental; mercadeo preciso y responsable que conduzca a la formación de expectativas realistas; retroalimentación por parte del consumidor.

En la Tabla n. 1 se sintetizan algunos de los principales ámbitos, criterios e indicadores de sostenibilidad, enfatizando en aspectos arquitectónicos y de las condiciones naturales del medio de emplazamiento, utilizados por organizaciones de todo el mundo para



certificar a los hoteles como sostenibles. Estas certificaciones con criterios de desempeño al responder, según la OMT (2002), a objetivos ambientales con prácticas ambientales responsables, a objetivos socioculturales, a la integración de las comunidades al proceso, a la protección de la herencia cultural y a objetivos económicos expresados en la necesidad de mejorar los sistemas de gestión, con impacto directo en las finanzas de la empresa, coinciden con las prácticas de la RSC y los objetivos de la economía social, al considerar los intereses de todos los grupos (empleados, colectividad o comunidad receptora, generaciones futuras) y no sólo los beneficios económicos de los propietarios de la empresa.

Por ejemplo, el sello de Rainforest Alliance es un símbolo reconocido internacionalmente de sostenibilidad tanto ambiental como social y económico, enmarcado en los criterios de la RSC, al incluir estándares a nivel de las empresas y de destinos (Tabla n. 1), para:

[...] asegurar medios de vida sostenibles, transformando las prácticas de uso de suelo, las empresariales y el comportamiento de los consumidores [...], trabajando con productores agrícolas, silvicultores y empresarios turísticos con visión del futuro para conservar los recursos naturales y asegurar la salud económica a largo plazo de las comunidades forestales. [...] asegurar el bienestar de las comunidades locales y mejorar la productividad (Rainforest Alliance, 2016).

Igualmente, el Programa de Certificación en Turismo Sustentable “Green Globe 21 (GG21)”, incluye variados índices. Las empresas son evaluadas y calificadas en nueve áreas (conservación, manejo y eficiencia energética; manejo de los recursos de agua dulce; manejo de los ecosistemas y asuntos socioculturales; planeación y manejo del uso del suelo; protección de la calidad atmosférica y control del ruido; manejo-reducción de desechos; reutilización y reciclado), con 337 indicadores aplicables según el tipo de certificación, del área geográfica y de los factores locales.

Tabla n. 1. Síntesis de indicadores de sostenibilidad hotelera.

Organización	Ámbitos de certificación	Criterios	Indicadores principales
Rainforest Alliance: organización no gubernamental que coadyuva con la conservación de la biodiversidad, trabajando articuladamente con los agentes y productores locales. Con estándares de certificación a nivel de empresas y de impactos en los destinos. Su sello o certificación es símbolo internacional de sostenibilidad ambiental, social y económica.	A) Empresarial: gestión de la empresa bajo principios de sostenibilidad.	Planificación de gestión sostenible	-La misión, visión y valores de la empresa se encuentran por escrito. -Existe una política de sostenibilidad escrita con objetivos y metas para cada línea de trabajo. -La empresa posee y aplica un código de ética, el cual promueve los principios de desarrollo sostenible.
		Gestión de calidad	-La empresa ha documentado su programa para asegurar la calidad. -Existe un plan de mantenimiento preventivo, reconstructivo y de reparación de vehículos, equipos instalaciones. -Las instalaciones, mobiliarios y equipos demuestran estar en buenas condiciones. -Todo cliente tiene acceso para consumo de agua potable. -Las instalaciones han sido diseñadas o adecuadas con facilidades para personas con necesidades especiales.
		Gestión de seguridad	-Tiene identificado los factores de riesgos naturales y accidentes más probables a los que está expuesta su operación. -Las rutas de evacuación están señaladas de manera escrita y gráfica en todas las instalaciones. -Las salidas de emergencia se encuentran libres de obstáculos y debidamente señaladas.
		Educación para la sostenibilidad	-El programa para la sostenibilidad está documentado. -Se generan espacios para que clientes/comunidades participen en proyectos de sostenibilidad.
	B) Sociocultural: atiende aspectos de empleados y comunidad, y el rescate del patrimonio cultural.	Contribución al desarrollo local	-Se prioriza la contratación de personal de la localidad. -Las áreas destinadas al personal se encuentran en buen estado y brindan condiciones necesarias de salubridad y seguridad. -Apoya la investigación, administración manejo y/o protección de los patrimonios. -Incorpora elementos típicos de las culturas locales en su arquitectura, decoración y productos.
	Eje Ambiental: atiende aspectos de la gestión empresarial que impactan los ecosistemas, la biodiversidad y se relacionan con el cambio climático.	Promoción a la adaptación al cambio climático en su destino y operaciones y gestión ambiental	-Participa en acciones locales para la adaptación de la empresa y del destino al cambio climático. -Establece metas para disminuir el consumo de agua y utiliza dispositivos para reducir el consumo. -Manejo adecuado de aguas pluviales. -Establece metas para disminuir el consumo de energía. -Aplica medidas para minimizar la pérdida de calor y frío. -Aprovecha la iluminación, ventilación y calor natural para reducir consumo de energía. -Utiliza fuentes de energía alternas. -La empresa da preferencia al uso de plantas nativas en sus áreas verdes. -La empresa promueve la vista responsable a las áreas naturales. -La empresa tiene sistemas para el tratamiento de aguas residuales. -El programa integral de manejo de desechos está documentado.

<p>American Automobile Association (AAA): Programa internacional que certifica con bases y criterios técnicos condensados a nivel nacional e internacional.</p>	<p>Hospedajes en sus diversas tipologías (hoteles, posadas, complejos, cabañas, entre otros).</p>	<p>Certificación de aplicación voluntaria. Requiere desarrollar auditorias y pre auditorias para verificar el tipo de infraestructura, de servicios y de calidad en la atención a clientes. Demostrar la aplicación de las Normas de Calidad para la gestión organizacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Número y tipo de habitaciones. -Elegancia y comodidad de alrededores. -Higiene. -Número y especialización del personal. -Nivel de servicios. -Calidad y diversidad en el servicio de alimentos. -Accesibilidad al entretenimiento y actividades. -Conocimiento y control del nivel de comportamiento ambiental. -Generar el acceso a información actualizada relativa al desarrollo de nuevas tecnologías aplicables al sector. -Verifica y revisa los procesos críticos y sistemas de control que en materia ambiental inciden en los procesos del servicio. -Plantea mantenimiento de instalaciones de acuerdo a políticas ambientales. -Establece programas de mejora ambiental orientados al ahorro de energía y recursos. -Establece programas de capacitación y especialización al personal en materia ambiental. -Constitución de Equipo Verde. -Desarrollo de estrategias de reducción de consumo de energía, agua y gas.
<p>Premio Ulises, de la OMT; que reconoce y estimula la creación de conocimiento, difusión y aplicaciones innovadoras en el turismo, y en la investigación y desarrollo, a nivel de políticas públicas y gobierno, a la innovación en las empresas, en las organizaciones no gubernamentales.</p>		<p>Innovación turística en las categorías: Políticas públicas y gobernanza; Empresas; Organizaciones no gubernamentales e investigación; Tecnología</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Iniciativa para la promoción del turismo nacional. -Conservación de la fauna y empoderamiento de las comunidades. -Promoción de la cultura local a través del ecoturismo.

International Hotel Awards: normas internacionales de 5 estrellas para la evaluación de hoteles.	Premios Travellers' Choice. Máxima distinción otorgada por TripAdvisor, basadas en opiniones de viajeros de todo el mundo.	Mejor Hotel; Hotel más lujoso; Mejor calidad de servicio	-N. de visitas a la página Web. -Visibilidad en el mercado. -Cantidad de ingresos (monetario). -Número de publicaciones de los visitantes. -Realiza mejoras en función de las publicaciones. -Número de reservaciones.
Green Globe: Programa de Certificación en Turismo Sustentable enlazado al "WorldTravelTourism Council (WTTC)": para minimizar el impacto ambiental y costos operativos hoteleros.	Certificación global para el turismo sostenible.	Gestión de operaciones sostenibles; Zonificación, diseño y construcción local	-El negocio ha implementado un sistema de gestión de sostenibilidad adecuado a su realidad y escala y que considere las cuestiones ambientales, socioculturales, de calidad, salud y seguridad. -Utiliza principios locales de construcción y diseño sostenibles respetando el entorno natural y cultural. -Contribuye con la protección de los sitios históricos. -Apoya iniciativas para el desarrollo social de las comunidades. -Empleo de personal local. -La política de compras favorece el uso de productos ecológicos para materiales de construcción, alimentación y consumibles. -Adopta medidas para el ahorro energético y consumo de agua. -Mide las emisiones de gases efecto invernadero. -Las aguas residuales se tratan con eficacia y se reutilizan cuando es posible. -Implementan plan de manejo de residuos sólidos.

Fuente: elaboración propia con datos tomados de Rainforest Alliance (2015), UMW (2015), OMT (2015), TripAdvisor (2015) y Green Globe (2017).

En el mundo son muchos los casos de hotelería sostenible que evidencian la aplicabilidad de los indicadores establecidos por las organizaciones mencionadas en la Tabla n. 1, pudiendo destacar algunos hoteles certificados como sostenibles que, desde su planificación y funcionamiento, aplicaron criterios de emplazamiento y operatividad afines con los requerimientos de sostenibilidad, lo que les hace referenciales de instalaciones turísticas que proyectan imágenes competitivas por ser armoniosas con el ambiente. Este es el caso del hotel Mövenpick Resort Taba, en Egipto, el cual ha obtenido varias certificaciones de sustentabilidad (Certificación Verde Green Globe's y FarnekAvireal) por las medidas adoptadas para preservar el medio circundante y contribuir con el bienestar social; este hotel, ubicado en la península del Sinaí, logra su estrategia de sostenibilidad, adaptándose a su entorno social y natural usando materiales de construcción autóctonos (tierra), dejando, además, un vasto porcentaje de áreas verdes diseñadas con especies endógenas (Green Globe, 2016).

Otro ejemplo de instalaciones hoteleras sostenibles recae en el Desarrollo Turístico Mayakoba, ubicado en la costa central de México. Tiene una superficie de 649.7 Ha. enclavados en un ecosistema de significancia ecológica para la región. Ha sido certificado por variados organismos (Rainforest Alliance MART, Categoría 5 diamantes de la American Automobile Association –AAA–, Premio Ullyses a la innovación en el Turismo –OMT–, Sustainable Standard-Setter Award, Rainforest Alliance 2011 y el Premio Ecoturismo, Fundación Miguel Alemán, 2008). Este complejo adoptó criterios de sostenibilidad desde el momento de su planificación hasta su fase operacional, social y comercial: cuenta con un sistema de manejo y gestión ambiental que permite una mejor articulación entre lo natural y lo construido, destacando, por ejemplo, la extensión de una zona de manglares, consiguiendo con esto ofrecer mayor extensión de los canales de agua asociados a éstos, documentando gracias a esto, impactos ambientales positivos; también ha creado el primer Parque Municipal Público, con 10 ha de extensión, incluye áreas deportivas y socioculturales (Sarasola – Congreso Nacional del Medio Ambiente CONAMA 10. España, s.f.).

7. CONCLUSIONES

A partir de lo anterior, se infiere que la hotelería sostenible es una entrada para que tanto el tejido empresarial turístico como otros sectores de la economía se incorporen en el modelo de la economía social, no sólo por sus iniciativas respetuosas para con el ambiente natural, social y cultural en beneficio de la calidad de vida de las comunidades locales, sino además por impulsar la incorporación de otras empresas (proveedoras y competidoras de servicios turísticos) que se acogen a la conservación ambiental, por favorecer la práctica del benchmarking como estrategia de mejora continua.

Específicamente, se deduce que la hotelería sostenible se enmarca en la economía social, por cuanto las ventajas que la misma implica son tanto en beneficio de los propietarios y trabajadores como del turista y las comunidades receptoras. Lo anterior se debe a que los criterios de sostenibilidad permiten en el corto y media plazo, en primer lugar, reducir los costos de operación mediante la eficiencia en el uso de la energía y la calidad del servicio, la capacitación y concienciación de empleados, y la aplicación de estrategias de innovación en la oferta de servicios; lo cual a su vez conduce en el mediano y largo plazo tanto al manejo eficiente de los problemas ambientales, sociales y culturales (reducción del efecto invernadero, administración y conservación del ecosistema, planeación del uso de la tierra, mejoramiento de la calidad del aire, reducción de ruidos, mejoramiento en el tratamiento de aguas residuales, minimización de desperdicios, el reciclaje y la producción local, entre otros), como al beneficio de la calidad de vida en el planeta, a la par que permite mejorar la competitividad al expandir oportunidades de mercado al creciente número de turistas con conciencia ecológica.

De esta manera, la concepción de la hotelería sostenible destaca en el modelo de economía social, por su preocupación por la eficiencia en la prestación de servicios, gestión de recursos y la satisfacción de sus clientes con impacto mínimo y la mejora significativa del ambiente donde opera. Es decir, al integrar sus preocupaciones con la de sus clientes y comunidades, donde la RSC se hace presente, dirigiendo la gestión empresarial a partir de iniciativas responsables para con clientes, empleados, accionistas, comunidades locales, medioambiente y sobre la sociedad en general.



Anteriormente, las prácticas de la RSC se restringían en la gestión hotelera a iniciativas medioambientales (manejo de suelos y aguas pluviales, ahorro energético, disposición y tratamiento de aguas residuales, minimización de desechos y sostenibilidad de eliminación, uso de materiales y suministros locales, reciclaje y la producción local, manejo de desechos orgánicos implementando composteros o lombricultivos para la obtención de abono para jardines o cultivos propios del destino turístico) como bandera de una actividad responsable y sostenible, por su disminución de la huella de carbono y, por ende, minimizar índices de contaminación y costos en la ejecución de obra, entre otros. Actualmente, la vinculación entre la RSC y la economía social es superior, dado que las mismas lejos de basarse solo en criterios medioambientales, tal como lo enfatiza gran parte de la literatura, incluye también criterios sociales y culturales, por ejemplo, la conservación del patrimonio cultural, el consumo de productos locales o la contratación y capacitación de empleados y comunidades locales. De esta manera, un comportamiento responsable no sólo incluye prácticas ambientalistas o el manejo eficiente de los recursos colectivos que impactan en el mediano y largo plazo a la comunidad, sino que incorpora iniciativas sociales éticas de beneficio inmediato.

Pese a que una conducta de RSC, e incluso acceder a los Programas de Certificación de hotelería sostenible es algo voluntario, pues no hay ninguna ley que establezca que la industria turística se apegue a los criterios establecidos por las distintas certificaciones o una obligación jurídica de certificarse sosteniblemente y su compromiso con el medio ambiente y el desarrollo social, la hotelería sostenible no queda sujeta a las buenas intenciones de la empresa. Por el contrario, la incorporación de los hoteles a la economía social, a partir de la RSC, no sólo obedece a motivos filantrópicos, a una moda o a lo que es actual o en vigor por interesar a una gran cantidad de personas, sino al poder de crear a partir de la misma imagen y posicionamiento en el mercado, con lo cual a su vez representa una vía para el logro de objetivos empresariales como es la competitividad y beneficios económicos, expresados en la reducción de costos y el incremento de sus ventas gracias a la preferencias demostrada por un mercado turístico cada vez más consciente de la sostenibilidad.

El presente trabajo presenta ciertas limitaciones, representadas por la reciente actuación internacional de la certificación de hotelería sostenible, como un indicador de la misma con

la que se evidenció la coincidencia entre la hotelería sostenible y las prácticas de la RSC. Por esta razón, y dada la casi inexistente bibliografía relacionada con el tema, se tomó la información emitida por las propias instituciones certificadoras y los indicadores que éstas implementan a través de sus páginas web oficiales.

Dado que el presente trabajo se configura como un estudio exploratorio, sobre la actuación de la actividad turística en la economía social a partir de la hotelería sostenible, se propone que estudios futuros profundicen sobre limitaciones o barreras de las prácticas de la RSC en la actuación empresarial de los hoteles, como agente de la economía social, basadas en estudios empíricos. Igualmente futuras líneas de investigación pueden apuntar a que se identifiquen otros actores o miembros del sistema turístico con las prácticas de la RSC, y si existen certificaciones de tales prácticas, como forma de ampliar las discusiones de la actividad turística en el modelo de la economía social.

REFERENCIAS

ACERENZA, M. **Administración del Turismo**. Conceptualización y Organización. México D.F: Trillas, 2003.

ASOCIACIÓN DE HOTELES SOSTENIBLES DE ARGENTINA. **Programa de hotelería sustentable**, 2013. Obtenido de www.hotelesmasverdes.com.ar Consultado el 12 de diciembre de 2017.

BAREA, J. La economía social en España. **Revista de Economía y Sociología del Trabajo**, n. 12: p. 8-16, 1991.

CHÁVEZ, R. La economía social como enfoque metodológico, objeto de estudio y como disciplina científica. **Economía Pública, Social y Cooperativa**, n. 33: p. 115-139, 1999.

CONFEDERACIÓN EMPRESARIAL ESPAÑOLA DE ECONOMÍA SOCIAL. **¿Qué es la Economía Social?** s.f. Obtenido de http://www.cepes.es/social/econ_social Consultado el 01 de diciembre de 2017.

CORAGGIO, J. La economía social como vía para otro desarrollo social. **Red de Políticas sociales**, 2005. Obtenido de www.top.org.ar/publicac.htm

CROUCH, G. I.; RITCHIE, J. R. B. Tourism, competitiveness and societal prosperity. **Journal of Business Research**, n. 44, p. 137-152, 1999.

DÍAZ, F. et al. **Política turística**: La competitividad y sostenibilidad de los destinos. España: Ed. Tirant Lo Blanch, 2006.

DWYER, L.; FORSYTH, P.; RAO, P. The price competitiveness of travel and tourism: a comparison of 19 destinations. **Tourism Management**, v. 21, n. 1, p. 25-29, 2000.

FRANCÉS, A. De la Responsabilidad social al compromiso social. **Revista Debates IESA**, v. XII, n. 4, p. 12-16, 2007.

GÓMEZ, M.; SAAVEDRA, E. **Economía Social**: Ejemplo privilegiado de Empresas Socialmente Responsables. Cointegra: España, 2002.

GONZALEZ R.; MAYZ, C. Responsabilidad social empresarial: ¿Obligación o potestad? **Revista Debates IESA**, v. XIII, n. 8, p. 34-37, 2008.

GREEN GLOBE. **Green Globe Certifications**, 2016. Obtenido de <http://greenglobe.com/latest-news/moevenpick-resort-taba-egipto-lider-en-sostenibilidad-logra-la-re-ertificacion-de-green-globe/> Consultado el 12 de diciembre de 2017.

HASSAN, S. S. Determinants of market competitiveness in a environmentally sustainable tourism industry. **Journal of Travel Research**, v. 38, n. 3, p. 239-245, 2000.

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS. **Alojamiento Turístico**. TransBank Chile, 2011. Obtenido de http://www.bancoestado.cl/imagenes/campanas2013/turismo/6172_Manual_sustentabilidad.pdf Consultado el 03 de diciembre de 2017.

MARTÍNEZ, P.; PÉREZ, A.; RODRÍGUEZ, I. Responsabilidad Social Corporativa: definición y práctica en el sector hotelero. El caso de Meliá Hotel International. **Responsabilidad Social de la Empresa**, v. 13, n. 5, p. 1-33, 2013.

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL. **Estrategia española de responsabilidad social de las empresas (2014 – 2020)**. Dirección General del Trabajo autónomo de la economía social y de la Responsabilidad Social de la Empresas: España, 2014.

MONZÓN, J. Economía Social y conceptos afines: fronteras borrosas y ambigüedades conceptuales. **Economía Pública, Social y Cooperativa**, n. 56, p. 9-24, 2006.

MORILLO, M. Sustentabilidad socio ambiental de la actividad turística receptora. Reflexiones y alternativas. **Revista Economía**, v. 17, n. 18, p. 69-107, 2002.

NEL-LO, M. Evaluación de la Infraestructura y Servicios Turísticos en Áreas Protegidas. **Seminario OMT La Calidad: un reto para el Turismo**, 18-19 abril. Madrid, 2004. Obtenido de <https://www.estudiosenturismo.com.ar/search/PDF/v13n3-4a10.pdf> Consultado el 03 de diciembre de 2017.

OBSERVATORIO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. **Qué es la RSC**, s.f. Obtenido de <http://www.observatoriorsc.org/> Consultado el 12 de diciembre de 2017.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO – OMT – (2017). **UNWTO Tourism Highlights**, 2017. Obtenido de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419029> Consultado el 12 de diciembre de 2017.

RAINFOREST ALLIANCE. **Certificaciones Turísticas en Centroamérica**, 2002. Obtenido de http://www.rainforest-alliance.org/tourism/documents/certification_study Consultado el 12 de diciembre de 2017.

RAINFOREST ALLIANCE. **Rainforest Alliance**, 2016. Obtenido de <http://www.rainforest-alliance.org/es/about> Consultado el 04 de diciembre de 2017.

REBOLLOSO, F.; SALCEDO, M. 2007. Turismo, sustentabilidad y certificación: un reto global. **Revista del centro de Investigación**, 2007. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/342/34202706.pdf> Consultado el 12 de diciembre de 2017.

SARASOLA. Congreso Nacional del Medio Ambiente CONAMA10, 2010. Obtenido de www.conama10.conama.org/web/index.php Consultado el 12 de diciembre de 2017.

TOVAR, L.; MENDOZA, R.; CASTILLO, M. La responsabilidad social en el conocimiento turístico: una reflexión filosófica. **Revista de Cultura y turismo**, v. 9, n. 3, p. 3-25, 2015.

TRIPADVISOR. **Evaluaciones**, 2015. Obtenido de <https://www.tripadvisor.com.ve/TripAdvisorInsights/n2290/preguntas-frecuentes-sobre-el-certificado-de-excelencia> Consultado el 03 de diciembre de 2017.

UMWTO. **Premios de la OMT a la Excelencia y la Innovación en el Turismo**, 2015. Obtenido de http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/sponsorship_website_sp.pdf Consultado el 12 de diciembre de 2017.

VALLINA, J. **Turismo Sostenible: Ecoeficiencia y sostenibilidad en la hotelería**, 2013. Obtenido de <http://www.hotelesverdes.org/wp-content/uploads/2013/06/Hoteles-Verdes-Fenahoven-Formagrupo.pdf> Consultado el 12 de diciembre de 2017.

WORLD ECONOMIC FORUM – WEF. **The Travel & Tourism Competitiveness Report 2017**, 2017. Obtenido de <http://reports.weforum.org/travel-and-tourism-competitiveness-report-2017/economies/#economy=VEN> Consultado el 01 de diciembre de 2017.

