



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE LA PLATA

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PLATA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

Tesis presentada para obtener el título de Doctora en Ciencias de la Administración

Acreditada por CONEAU en sesión Nro. 423/15 CONEAU

La contribución del turismo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible desde el sector hotelero en la República Argentina

***Caso de Aplicación: Programa de Certificación en Sustentabilidad Hoteles
más Verdes, año 2020.***

Doctoranda: Mg. María Lucila Salessi

Directora: Dra. Virginia Sahores Avalis

Año 2021

Resumen

El presente estudio de enfoque cuantitativo, tipo de diseño no experimental, abordaje práctico transversal y finalidad aplicada, procura contribuir al conocimiento de la gestión sostenible en el ámbito Turístico y Hotelero a través de la construcción de un instrumento para medir de manera cuantitativa la situación, el contexto y las prácticas que realizan los establecimientos hoteleros en función del cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en el año 2020. Para ello se ha diseñado y administrado un instrumento ad hoc dirigido a directivos de establecimientos hoteleros certificados por el estándar Hoteles más Verdes alcanzando un n=71. La creación y utilización de un instrumento de medición de la contribución del sector hotelero a los ODS en Argentina ha facilitado la obtención de conocimientos diagnósticos precisos sobre la situación, contexto y prácticas de la gestión sostenible en dicho ámbito. El instrumento ha demostrado confiabilidad y entre los hallazgos que permitió obtener se destaca que los directivos realizan más acciones de lo que creen en materia sostenible, lo que implica un desconocimiento del alcance del verdadero criterio de sostenibilidad, ya que la mitad desconoce cómo sus prácticas se alinean con los ODS y la Agenda 2030. El presente estudio ha revelado, asimismo, la importancia de las certificaciones y de la labor de las instituciones que se agrupan para fomentar, difundir y calificar el cumplimiento de los ODS a través de una gestión sustentable.

Palabras Clave

Hoteles más Verdes – Objetivos de Desarrollo Sostenible – Turismo- Certificaciones - Argentina

Clasificación JEL: M21 (Business Economics); L83 Turismo; B4 Metodología; C1 Métodos estadísticos; Q01 Desarrollo Sostenible

Contenido

Capítulo I - Introducción.....	1
1.1 Descripción de la Problemática.....	1
1.1.1 Descripción de la Problemática.....	1
1.1.2 Interrogante Científico.....	4
1.2 Objetivos.....	5
1.2.1 Objetivo General.....	5
1.2.2 Objetivos Específicos.....	5
1.3 Hipótesis.....	5
1.4 Estructura general del estudio.....	6
Capítulo II - Metodología.....	7
2.1 Diseño y construcción de la herramienta de medición.....	9
2.1.1 Operacionalización de las Variables.....	14
2.1.2 Técnicas de recolección de datos.....	16
Capítulo III - Marco Teórico.....	17
3.1 Estado del Arte.....	17
3.2 Aspectos contextuales del escenario turístico a nivel nacional e internacional: Sector Hotelero. Conclusiones parciales.....	18
3.2.1 El panorama turístico mundial.....	19
3.2.2 Turismo en Argentina.....	33
3.2.3 Sector Hotelero argentino.....	41
3.2.4 Conclusiones parciales del Apartado.....	44
3.3 Sostenibilidad en el ámbito empresarial. Aspectos históricos y estructurales. Su implementación en el Sector Turístico y Hotelero. Conclusiones parciales.....	45
3.3.1 Sostenibilidad y desarrollo. Una visión integradora.....	45
3.3.2 Turismo sostenible.....	50
3.3.3 Conclusiones parciales del apartado.....	65

3.4 Los ODS en Argentina y la Agenda 2030	66
3.4.1 Los Objetivos de Desarrollo Sostenible y Certificaciones verdes en el ámbito hotelero nacional. Su relación con distintas certificaciones de sostenibilidad. Conclusiones parciales.	74
3.4.2 Los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Sector Hotelero	76
3.4.3 Instrumentos de promoción de la sostenibilidad en el sector hotelero	82
3.4.3 Relación entre los Objetivos de Desarrollo Sostenible y algunos programas de certificación y desarrollo sostenible del sector hotelero.	93
3.4.4 Conclusiones Parciales del apartado	98
Capítulo IV - Resultados y Discusión	99
4.1 Datos Clasificatorios	100
4.2 El instrumento sobre Desarrollo Sustentable en Hotelería.....	101
4.2.1 Alfa de Cronbach	101
4.2.2 Otra cualidad del Instrumento	102
4.3 Los Valores Normales de los Hoteles Sustentables	103
4.4 Fortalezas y Debilidades	105
4.5 Esquema Radial de las Dimensiones	112
4.6 Correlación entre Dimensiones	112
4.7 Certificaciones Obtenidas	113
4.8 Certificaciones por Obtener	114
4.9 Perspectivas a 2030	115
4.10 Regresión Lineal Múltiple	116
Capítulo V – Conclusiones y Recomendaciones	118
VI - Referencias Bibliográficas	128
VII Anexos	1
7.1 Instrumento	1

7.2 Protocolo.....	5
--------------------	---

Índice de Tablas y Figuras

Figura 1. Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas para 2030.	1
Figura 2. Esquema Metodológico del Estudio.	8
Figura 3. Datos Destacados del Turismo Mundial 2019.	20
Figura 4 Previsiones para escenarios posibles año 2021.	23
Figura 5. Contribución a la generación de divisas.	34
Figura 6. Contribución a la generación de divisas.	35
Figura 7. Contribución al PBI Comparada.	36
Figura 8. Contribución al empleo registrado.....	37
Figura 9. Contribución al empleo registrado por Provincias.....	38
Figura 10. Contribución al empleo Femenino y empleo Joven.	39
Figura 11. Turismo receptivo en Argentina por Aeropuerto y País a octubre de 2019.	40
Figura 12. Turismo en Argentina.	40
Figura 13. Datos Sector Hotelero Argentina.	42
Figura 14. Datos Sector Hotelero Argentina.	43
Figura 15. Turismo 2025 Argentina.	58
Figura 16. ODS por categorías y principales contribuciones de empresas argentinas...	67
Figura 17. ODS con mayor contribución directa de empresas argentinas	68
Figura 18. Contribución del sector privado argentino a los ODS.	69
Figura 19. Vinculación Proyectos Legislativos con los ODS.....	71
Figura 20. ODS 1 en Argentina, comparativa años 2016 y 2019.	72
Figura 21. ODS 1 en Argentina, comparativa años 2016 y 2019.	73
Figura 22. Ejes del Desarrollo Sostenible.	76
Figura 23. “Objetivos de Desarrollo Sostenible”	77
Figura 24. Alojamientos turísticos Sustentables	94
Figura 25. Pacto Global de Naciones Unidas	94
Figura 26. Programa de Certificación en Sustentabilidad.....	95
Figura 27. Estándar NEPCon de turismo sostenible	95
Figura 28. ISO 2600 y su vinculación con los ODS.	95

Figura 29. Programa de Biosphere Sustainable Lifestyle.	96
Figura 30. Programa de Certificación en Sustentabilidad	96
Figura 31. Programas de Desarrollo Sostenible.	97
Tabla 1. Aportes del Sector Hotelero nacional a los ODS.	81
Tabla 2. Organización criterios de sustentabilidad de Hoteles más Verdes.	92
Tabla 3. Metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible	98

Capítulo I - Introducción

1.1 Descripción de la Problemática

La problemática socioambiental constituye un factor que atraviesa todos los aspectos de la vida humana. Desde el consumo hasta la producción, los hábitos y las elecciones creativas. Con la globalización y el desarrollo exponencial de las telecomunicaciones, desde cualquier punto del planeta, el ser humano se encuentra conectado a múltiples comunidades, paisajes, eventos y realidades.

La conciencia de que las elecciones personales afectan al mundo en su conjunto se hace cada vez más evidente y se difunde a todo tipo de individuos, sociedades e instituciones, modificando patrones de conducta, producción y consumo. Producto de esta evolución de la especie humana hacia una relación de mayor responsabilidad para con el medio ambiente y sus complejas interrelaciones, se han realizado múltiples acuerdos en el plano internacional.

Uno de ellos es particularmente relevante para el presente estudio, ya que evoca un llamado universal para combatir la pobreza, proteger el planeta y garantizar el goce de la paz y prosperidad para todas las personas: se trata de los Objetivos de Desarrollo Sostenible aprobados en Septiembre de 2015 por los 193 Estados Miembros de las Naciones Unidas, como parte de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible en el cual se establece un plan para alcanzar los Objetivos para los próximos 15 años.



Figura 1. Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas para 2030. Fuente: (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2015)

Cada Estado se ha comprometido a adaptarse en función de la consecución de cada uno de los Objetivos de Desarrollo Sostenible con miras a una mejora de la calidad de vida de la humanidad, sobre la base de la sostenibilidad del planeta.

Con la pandemia de coronavirus COVID-19, la crisis global se ha profundizado dramáticamente, y lo que comenzó siendo una crisis de salud, evolucionó hacia una crisis social, política y económica con consecuencias devastadoras que han llevado a abordar profundas reflexiones sobre la escala de valores sobre la cual se construyen las relaciones comerciales y humanas en general.

La vulnerabilidad y fragilidad del tejido social se ha visto flagrantemente expuesta, y ha llevado a redoblar el compromiso de todos los actores sociales, para la recuperación social y recomposición del desarrollo humano con miras a superar esta crisis con una mirada más amplia respecto de la profundidad de la huella del ser humano en el delicado equilibrio de la vida del planeta (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2020).

Ello implica cambios de prioridades y una mirada distinta sobre cómo abordar los modelos de negocio y la proyección de las distintas industrias. Por ejemplo, el 67% de los argentinos señalan que, tras la pandemia, valorarán más el medio ambiente. A su vez, se preocupan más por la familia y la salud (Del Río, 2020).

En este contexto, el sector turístico tiene mucho que aportar en pos de un turismo responsable, accesible, inclusivo y sostenible para todos con miras al cumplimiento de la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible cuya trascendencia y alcance son universales.

El turismo gestionado responsable y sosteniblemente, atrae la llegada de mejoras en infraestructura, obras, servicios, da lugar al florecimiento de comercios y pymes de índole variado y un cúmulo de beneficios que se diversifican en múltiples ámbitos que exceden la restauración y el alojamiento. Ello permite integrar laboral y comercialmente a minorías poblacionales que de otro modo no tendrían una oportunidad, sin mediar la migración interna a zonas productoras de plazas laborales y oportunidades comerciales.

Asimismo, dicho sector, ofrece beneficios para el intercambio y valoración del patrimonio cultural, fomenta el respeto por la diversidad, permite conocer y respetar distintas culturas y ofrece medios para el cuidado, la protección y el mantenimiento del patrimonio paisajístico y del medio ambiente.

En Argentina el turismo ha favorecido ampliamente el desarrollo de las economías regionales, y su capacidad para atraer turismo internacional ha aportado un importante porcentaje del PBI ya que genera el ingreso de divisas.

Se trata de un sector que ofrece trabajo formal a mujeres y jóvenes, permitiendo el ingreso de trabajadores con baja o nula experiencia al mercado laboral y su consecuente capacitación y formación. Facilita la creación y evolución de Pymes, y da vida a las comunidades, posibilitando la puesta en valor y gestión sostenible de su patrimonio cultural y natural. Imposible es ignorar el beneficio del intercambio cultural y comunitario que conduce a la integración y movilidad de viajeros en todo el mundo.

A excepción de los últimos años, signados por el acecho de la pandemia, se trata de una actividad con auge y crecimiento sostenido en el país, más resistente a los vaivenes económicos que otros sectores, con una enorme capacidad de resiliencia, lo que la hace menos vulnerable, dando protección a sus trabajadores e inversores.

Con las restricciones de movimientos, los cierres de fronteras y las estrategias de distanciamiento social, el sector turístico se ha visto severamente afectado y se perfila como uno de los que más tiempo podrán tardar en ver una recuperación. Y en lo que se anticipa como una nueva normalidad, las propuestas de reactivación deberán considerar cuidadosamente esta revaloración de la sostenibilidad de parte de los consumidores y sus nuevas expectativas y posiblemente actitudes de consumo responsable que elevarán las expectativas de las propuestas amigables con el ambiente (United Nations Development Programme, 2020; Linares, Manchart, & Ruiz Gutierrez, 2009).

Entendemos que, en el marco disciplinar de las Ciencias de la Administración, cuyo objeto constitutivo de estudio son las *organizaciones*, se hace necesario desarrollar estrategias para precisar diagnósticos que orienten la toma de decisiones para superar contextos de incertidumbre y cambio. Es en función de ello, y considerando la relevancia

del sector turístico y del sector hotelero para la economía argentina (Linares, Manchart, & Ruiz Gutierrez, 2009), que se origina la pregunta de investigación del presente estudio en términos de conocer cuál es la contribución del sector hotelero a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y de qué manera se puede cuantificar dicha contribución. A tal fin, se ha construido un instrumento diagnóstico que permite realizar un análisis sistemático, metódico y detallado de la situación, contexto y perspectivas de la hotelería sostenible -desde la percepción de sus directivos- que se aplica en los establecimientos hoteleros certificados con el Programa de Certificación en Sustentabilidad *Hoteles más Verdes* de la Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina AHT. Cabe destacar que se trata del único estándar o ecoetiqueta *nacional* reconocido por el Consejo Global de Turismo Sostenible GSTC que certifica sustentabilidad en el sector hotelero en Argentina.

El presente trabajo de investigación realiza un aporte metodológico en cuanto al diseño y construcción de un instrumental diagnóstico constituido por 4 dimensiones y 42 variables cuya replicabilidad y escalabilidad puede aplicarse y extrapolarse a diversos establecimientos hoteleros en otros grados, situaciones, y contextos territoriales.

Por otra parte, se ha manifestado la relevancia y valor de los estándares y certificaciones y de la función de las instituciones que se agrupan para promover, divulgar y calificar el cumplimiento de los ODS a través de una gestión sustentable, holística e integral, la cual resulta esencial para que la Agenda 2030 se visibilice y concrete en las prácticas habituales de los directivos de los establecimientos hoteleros.

1.1.2 Interrogante Científico

¿Cuál es la contribución del sector hotelero en Argentina a los Objetivos de Desarrollo sostenible? ¿Cuáles son las características del contexto, situación y perspectivas de la hotelería sostenible, desde la percepción de su sector directivo, en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)? ¿Cómo es posible cuantificar esa contribución?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Contribuir al conocimiento de la gestión sostenible en el ámbito Turístico y Hotelero a través de la construcción de un instrumento para medir de manera cuantitativa la situación, el contexto y las prácticas que realizan los establecimientos hoteleros en pos del cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en el año 2020.

1.2.2 Objetivos Específicos

1. Diseñar y administrar un instrumento ad hoc dirigido a los directivos de los establecimientos hoteleros certificados por el estándar Hoteles más Verdes.
2. Evaluar y caracterizar con criterio diagnóstico, distintas dimensiones de las prácticas de sostenibilidad planteadas por los hoteles certificados por el estándar Hoteles más Verdes, a la luz de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
3. Realizar un Análisis Univariado y Bivariado de las variables que involucra al instrumento desarrollado.
4. Utilizar un modelado predictivo que explique el fenómeno y situación de la hotelería sustentable en Argentina.

1.3 Hipótesis

Dado que la hipótesis da respuesta al interrogante científico, para poder responder acerca de la percepción de los directivos de Hoteles más Verdes argentinos, resulta necesario contar con los resultados del trabajo de campo. Este interrogante es de tipo complejo, dado que, para arribar a la respuesta, intervienen múltiples variables. Cabe, sin embargo, esbozar algunos supuestos en forma de hipótesis para ilustrar el presente apartado.

H₁: La creación y utilización de un instrumento de medición de la contribución del sector hotelero a los ODS en Argentina permitirá obtener conocimientos diagnósticos precisos sobre la situación, contexto y prácticas de la gestión sostenible en dicho ámbito.

1.4 Estructura general del estudio

La Investigación parte, en su primer capítulo, de una Introducción a la temática y su enfoque, estableciéndose objetivos adecuados para dar respuesta al interrogante científico.

En el segundo capítulo se describe la Metodología a utilizar. Se detallan aspectos relacionados con el diseño y construcción del instrumento y con la técnica de recolección de datos seleccionada para el presente.

El tercer capítulo aborda los contenidos teóricos, dividiéndose en subcapítulos que abordan aspectos contextuales del escenario turístico nacional e internacional; la Sostenibilidad en el ámbito empresarial Turístico y Hotelero; Los ODS en Argentina y la Agenda 2030, sucesivamente.

El cuarto capítulo se enfoca en el desarrollo y puesta en práctica del instrumento. Tras realizarse el análisis de datos, estos se presentan de manera ordenada, a manera de resultados, respondiendo los objetivos planteados en un inicio, acompañados de una discusión sobre los hallazgos obtenidos.

El capítulo cinco, por último, consta de la elaboración de Conclusiones, obtenidas estas, de la lectura de los resultados analizados dentro de la perspectiva teórica propuesta y en el contexto descrito a lo largo del estudio. Se complementa con recomendaciones técnicas y prácticas para el beneficio y mejora del sector hotelero en su objeto de cumplimiento de los ODS y la relación estratégica con las certificaciones de sustentabilidad.

Las Referencias bibliográficas y los Anexos añaden información complementaria, respaldatoria y ampliatoria del trabajo de investigación realizado.

Capítulo II - Metodología

El tipo de estudio previsto parte de un enfoque **Cuantitativo**, en el que se utiliza la recolección de datos, con base en la medición numérica y el análisis estadístico para dar respuesta al interrogante científico (Sampieri, Collado, & Lucio, 2010). En cuanto al alcance, este es Explicativo, por el cual se va más allá de la descripción de conceptos o fenómenos, y del establecimiento de relaciones entre las variables del fenómeno bajo análisis. En el presente tipo de abordaje se procura responder acerca de las causas de este.

Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta este, o por qué dos o más variables están relacionadas. Las investigaciones explicativas son más estructuradas que las demás clases de estudios y de hecho implican los propósitos de todas ellas (exploración, descripción y correlación), además de que proporcionan un sentido de entendimiento del fenómeno a que hacen referencia. (Narváez, 2009, pág. 182)

Se ha adoptado un tipo de diseño **No Experimental**, dado que no se modifican las variables de Forma Intencional. El abordaje práctico es **Transversal**, por el cual se recolectan datos en un tiempo único, con el propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (Tamayo, 2004; Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Lucio, 2010).

La **Finalidad** es **Aplicada**, ya que se espera que el conocimiento diagnóstico obtenido sobre las prácticas de sostenibilidad de Hoteles más Verdes del país permita identificar oportunidades, reconocer desafíos, detectar problemáticas y proponer estrategias para el óptimo desarrollo del sector (Maletta, 2009).

Se utilizó el instrumento de medición con los directivos de los establecimientos hoteleros acreditados por el Programa de Certificación en Sustentabilidad Hoteles más Verdes a modo de verificación de resultados, pero se espera que el instrumento se constituya en una herramienta de medición para otros casos.

La elección del programa Hoteles más Verdes se debe a que constituye el programa líder en certificación en sustentabilidad a nivel nacional con reconocimiento internacional (GSTC) que registra la mayor cantidad de hoteles certificados en Argentina. Esta investigación supone un primer paso para la futura aplicación de dicho instrumento.

En la Figura 2 se esquematiza la metodología planteada para el relevamiento de la percepción del sector directivo de Hoteles más Verdes de la República Argentina sobre la situación de la hotelería sustentable argentina.

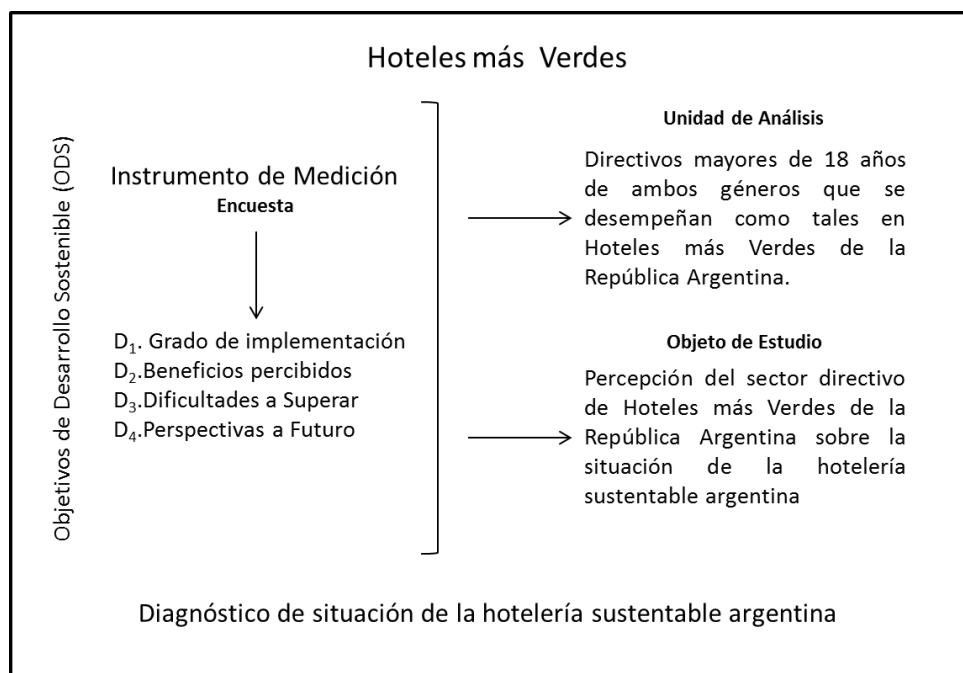


Figura 2. Esquema Metodológico del Estudio. Fuente: Elaboración Propia

Como se puede observar en la Figura 2, la **unidad de análisis** son los directivos mayores de 18 años de ambos géneros que se desempeñan como tales en Hoteles más Verdes de la República Argentina en 2020.

En cuanto al **Objeto de Estudio**, este comprende: La percepción del sector directivo de Hoteles más Verdes de la República Argentina sobre la situación de la hotelería sustentable en sus dimensiones D₁. Grado de implementación – D₂. Beneficios percibidos – D₃. Dificultades a Superar – D₄. Perspectivas a Futuro, a la luz de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Objeto de Estudio		Unidad de Análisis
La percepción del sector directivo de Hoteles más Verdes de la República Argentina sobre la situación de la hotelería sostenible.	→ en →	Los directivos mayores de 18 años de ambos géneros que se desempeñan como tales en Hoteles más Verdes de la República Argentina en 2020.

La **Población** son todos los directivos de todos los Hoteles más Verdes de la República Argentina. La **Muestra** se compone de directivos de Hoteles más Verdes de la República Argentina. Se alcanzó un **n=71**

2.1 Diseño y construcción de la herramienta de medición

La aproximación a la problemática está signada no solo por la lectura de estudios previos, antecedentes y bibliografía especializada, sino por la experiencia laboral, técnica y profesional de los últimos años de la autora y creadora del instrumento, quien se ha desempeñado en el sector turístico y hotelero por más de dos décadas, en torno a actividades y proyectos íntimamente relacionados con el ámbito de las certificaciones, la formación y capacitación profesional y los ODS.

Independientemente de la observación directa y la sumatoria de interacciones con distintos actores del ámbito hotelero, se han realizado investigaciones abordando la temática desde distintas perspectivas. Pero al tratarse de una problemática multidimensional y compleja, se ha llegado a la conclusión de que se necesitaba contar con herramientas específicas para profundizar en aspectos diagnósticos, ya que la observación cualitativa, a la hora de realizar afirmaciones sobre los niveles de desarrollo en el sector hotelero argentino en materia de sustentabilidad y adhesión a los ODS, podría beneficiarse de técnicas cuantitativas para ofrecer respuestas objetivas científicamente documentadas.

Para aportar dicha complementariedad, se incorporó a la experiencia, una revisión de literatura especializada en la materia, se ha indagado en los aspectos destacados de esta, y se priorizó la tarea de diseñar una herramienta de investigación que permita sistematizar información de tal manera que se puedan realizar mediciones en distintos

ámbitos, espacios y momentos. Dicha herramienta se diseñó con el objetivo de contar con indicadores más sofisticados que permitan conocer el nivel de desarrollo de prácticas sustentables en el sector, a la vez que se miden también beneficios percibidos y se detectan y exponen las dificultades que continúa siendo necesario superar.

En virtud de ello, el instrumento de Prácticas sostenibles en el Sector Hotelero argentino se ha diseñado sobre la base de las Dimensiones:

1. Grado de Implementación de prácticas sostenibles.

En esta dimensión se abordan acciones, programas, políticas y tareas vinculadas a la gestión sostenible. Para la selección de variables en este apartado del instrumento, se ha recurrido, fundamentalmente, a la consulta de los criterios *Global Sustainable Tourism Council* (GSTC) Criterios e Indicadores de Desempeño Sugeridos para Hoteles revisados y aprobados en su última versión 3 en diciembre de 2016, de los cuales se desprenden los requisitos para la certificación de Hoteles más Verdes.

Dichos criterios cuentan con una multiplicidad de indicadores organizados en torno a la planificación sustentable, la maximización de beneficios sociales y económicos para la comunidad local, la valorización del patrimonio cultural y la reducción de los impactos negativos sobre el medio ambiente.

Los criterios del GSTC y el contenido de las recomendaciones de distintas certificaciones de sustentabilidad del ámbito hotelero, se compararon con los contenidos de las propuestas de los ODS, trabajo que se puede ver en el marco teórico en el apartado 3.4.3 de Relación entre los Objetivos de Desarrollo Sostenible y algunos programas de certificación y desarrollo sostenible del sector hotelero. De la síntesis de esta comparación surgieron las variables que componen la dimensión 1.

Cabe mencionar que el ejercicio de seleccionar acciones puntuales dentro de la gestión hotelera para el cumplimiento de los ODS constituye un tópico sobre el cual ya se han realizado trabajos e investigaciones, entre los cuales cabe destacar especialmente la labor de Van Eerden, y otros (2021) o Legrand (2020; 2021) entre otros.

El instrumento debía cumplir con una extensión lo suficientemente acotada como para facilitar la buena predisposición de los encuestados y no producir agotamiento cognitivo, por lo que se procuró agrupar los ítems en torno a ejes temáticos, y se diseñaron los ítems de esta dimensión, limitándose a la consulta sobre los aspectos más relevantes y representativos.

Se tomó en cuenta, cuáles son los ítems que más se repiten en las distintas certificaciones, ya que se analizaron los contenidos de todas las mencionadas en el presente estudio, con énfasis en las sugeridas por Hoteles más Verdes.

Como resultado, se consultó sobre el compromiso con el concepto de sostenibilidad, gestión sostenible de recursos, arquitectura sostenible, conservación, eficiencia energética, gestión de residuos, apoyo a la economía local, protección del recurso humano, comercio justo, responsabilidad social en cadena de valor, concientización de huéspedes e inclusión.

En cuanto a las demás dimensiones del instrumento:

2. Beneficios percibidos de las prácticas sostenibles en su establecimiento
3. Dificultades a superar
4. Perspectivas a Futuro de las prácticas sostenibles en su establecimiento

El eje para su desarrollo se ha puesto ya no en las propuestas de programas de certificación, ni en los contenidos de los GTSC ni en los ODS, sino en las investigaciones previas, nacionales e internacionales, en las que se discuten los beneficios esperados y obtenidos con la implementación de una gestión hotelera sostenible, y se revelan las dificultades que enfrentan los empresarios hoteleros de diversos destinos turísticos y localizaciones geográficas. Se mencionan estas investigaciones previas en Antecedentes y a estas se suman conclusiones de distintos estudios mencionados a lo largo del marco teórico.

Nuevamente, el trabajo fue de recopilación de tópicos comunes y relevantes. Algunos se destacaron rápidamente y pasaron a formar parte del instrumento, como el posicionamiento, competitividad, bienestar organizacional, calidad, imagen,

reconocimiento, fidelización y rentabilidad esperados, entre los beneficios; y la problemática de los costos y recuperación de inversión, la escasez de proveedores y recursos humanos calificados adecuados, o las inconsistencias en el marco regulatorio entre las dificultades que más se repiten.

A lo largo de todo el instrumento se adhiere a la idea de una hospitalidad sostenible regenerativa, la cual Legrand (2021) sostiene que implica una verdadera producción o experiencia que se lleva a cabo cuando las condiciones o factores de los sistemas sociales, económicos y ambientales se mejoran y optimizan debido a que el establecimiento hotelero se encuentra presente en una determinada comunidad o territorio.

En esta misma línea conceptual se considera que la agenda sostenible no está basada solo en la conservación de los recursos, sino que incorpora aspectos de inclusión, género, bienestar, fomento de la economía local y circular, cambio climático, accesibilidad, intercambio cultural y empleo digno tanto para huéspedes como para colaboradores. La esencia de la hospitalidad regenerativa se basa en crear y generar experiencias de alojamientos memorables para los huéspedes, generando aprendizajes e intercambio con la comunidad local. Así, el concepto de acogida, bienestar y calidad de servicio se asocia con estándares sustentables.

Los emprendimientos y organizaciones hoteleros que traten de diferenciarse en el mercado deberán colocar al ambiente y la naturaleza en el centro de la experiencia de alojamiento de sus huéspedes (Legrand, 2021).

Se han tomado en cuenta, asimismo, entrevistas realizadas a coordinadores de Hoteles más Verdes, cuyas apreciaciones se han retomado para realizar la selección de ítems para el diseño del instrumento (Consejo Global de Turismo Sostenible, 2020).

A fin de clasificar la muestra, se suman en el instrumento las variables de Categoría, Antigüedad, Habitaciones, Ocupación Media 2019, Certificaciones Actuales y Futuras. Con estas variables clasificatorias se posibilita el acceso a información sobre las diferencias que enfrentan distintas categorías de hoteles, en sus realidades y contextos

particulares, agrupándolos en torno a aspectos que los diferencian, sin llegar a una individualización.

Para establecer indicadores más generales, se consulta, puntualmente, sobre la presencia de los ODS en la práctica de gestión de cada Hotel. Asimismo, se propone una variable de porcentaje de cumplimiento de sostenibilidad general de cada Hotel, que se puede contrastar con las distintas dimensiones (A).

De este modo se llega a la construcción de un instrumento con 4 dimensiones y 42 variables que permite obtener un diagnóstico complejo, en términos relativamente sencillos, con información numérica fácil de comprender mediante la ayuda de gráficos y tablas.

En cuanto a las limitaciones del instrumento, es preciso mencionar que, a fin de no excederse en su extensión, para facilitar su administración, se han omitido aspectos de relevancia que pueden ser agregados en futuros estudios, como el cálculo de la huella hídrica, métricas de biodiversidad, medición de huella de carbono y cambio climático, cuantificación de pérdida y desperdicio de alimentos, entre otros, dependiendo de la centralidad que distintos aspectos de la sustentabilidad vayan adquiriendo en virtud del devenir de la problemática mundial de la sustentabilidad.

Otro aspecto sobre el que se puede profundizar es el de los distintos marcos normativos que regulan las actividades económicas en relación con la sustentabilidad, lo que puede abarcar aspectos impositivos, facilitadores, incentivos, lagunas jurídicas y un amplio espectro de aspectos legales y regulatorios que pueden ser de interés de los investigadores. También se pueden llevar a cabo ajustes en virtud de aspectos y especificidades locales y territoriales particularmente interesantes para el investigador.

En cuanto a la escalabilidad del instrumento, su utilidad y valor se incrementará a medida que se replique y administre en distintos momentos y escenarios geográficos y turísticos. Estudios longitudinales pueden aportar información sobre la evolución del fenómeno, lo que puede brindar elementos y contar con registros históricos sobre la temática sostenible.

















Ello permitiría también hacer comparaciones sobre el estado de la cuestión en distintos países y analizar con ello, qué factores han permitido una mejor evolución en algunos de ellos a fin de aportar buenas prácticas a seguir, etc. A modo de ejemplo, resultará atractivo observar cómo se comportan las variables estudiadas después de la pandemia en diversos contextos y destinos turísticos.






































Resultaría necesario realizar traducciones del instrumento y probarlo en el campo para determinar su confiabilidad, entre otras tareas técnicas que pueden aportar validez a la herramienta de investigación propuesta en el presente trabajo.

2.1.1 Operacionalización de las Variables

De esta forma se va a Operacionalizar el Objeto de Estudio:

Variable Dependiente	Variables	Escala	Tipo Variable	de	Valores
A	Nivel de sostenibilidad General	Ordinal	Cerrada opciones	100	1-2-3-4-5-6-7-8...100

	Variables	Escala	Tipo	Valores
D ₁ Grado de implementación ↓ Variables V ₁₋₁₇	V ₀₁ Identificación colaboradores con sostenibilidad	 Ordinal	Cerrada 10 opciones	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
	V ₀₂ Políticas de compra y gestión	 Ordinal	Cerrada 10 opciones	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
	V ₀₃ Arquitectura integrada	 Ordinal	Cerrada 10 opciones	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
	V ₀₄ Patrimonio cultural conservación	 Ordinal	Cerrada 10 opciones	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
	V ₀₅ Biodiversidad y paisaje	 Ordinal	Cerrada 10 opciones	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
	V ₀₆ Gestión energía	 Ordinal	Cerrada 10 opciones	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
	V ₀₇ Contaminación prevención	 Ordinal	Cerrada 10 opciones	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
	V ₀₈ Residuos gestión sostenible	 Ordinal	Cerrada 10 opciones	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
	V ₀₉ Productores locales prácticas	 Ordinal	Cerrada 10 opciones	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
	V ₁₀ RRHH	 Ordinal	Cerrada 10 opciones	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
	V ₁₁ Comercio Justo	 Ordinal	Cerrada 10 opciones	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
	V ₁₂ Prácticas laborales Inclusión Género	 Ordinal	Cerrada 10 opciones	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
	V ₁₃ Cadena de valor y stakeholders	 Ordinal	Cerrada 10 opciones	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
	V ₁₄ Concientización de huéspedes	 Ordinal	Cerrada 10 opciones	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
	V ₁₅ Actividades solidarias y ecológicas	 Ordinal	Cerrada 10 opciones	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
	V ₁₆ Accesibilidad	 Ordinal	Cerrada 10 opciones	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10

	V ₁₇ Otro		Ordinal	Cerrada 10 opciones	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
D₂ Beneficios Percibidos ↓ Variables V ₁₈₋₂₈	Variable	Escala	Tipo	Valores	
	V ₁₈ Posicionamiento, competitividad		Ordinal	Cerrada 10 opciones	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
	V ₁₉ Clima Laboral		Ordinal	Cerrada 10 opciones	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
	V ₂₀ Calidad de servicio		Ordinal	Cerrada 10 opciones	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
	V ₂₁ Fidelización de clientes		Ordinal	Cerrada 10 opciones	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
	V ₂₂ Imagen de marca		Ordinal	Cerrada 10 opciones	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
	V ₂₃ Grupos de interés		Ordinal	Cerrada 10 opciones	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
	V ₂₄ Rentabilidad		Ordinal	Cerrada 10 opciones	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
	V ₂₅ Reducción de costos		Ordinal	Cerrada 10 opciones	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
	V ₂₆ Premios y reconocimientos Nac.		Ordinal	Cerrada 10 opciones	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
	V ₂₇ Premios y reconoc. Internac.		Ordinal	Cerrada 10 opciones	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
	V ₂₈ Otro		Ordinal	Cerrada 10 opciones	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
D₃ Dificultades a superar ↓ Variables V ₂₉₋₃₇	Variable	Escala	Tipo	Valores	Variable
	V ₂₉ Cobertura costos iniciales		Ordinal	Cerrada 10 opciones	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
	V ₃₀ Costos productos ecológicos		Ordinal	Cerrada 10 opciones	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
	V ₃₁ Proveedores sostenibles		Ordinal	Cerrada 10 opciones	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
	V ₃₂ RRHH adecuados		Ordinal	Cerrada 10 opciones	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
	V ₃₃ Normativa		Ordinal	Cerrada 10 opciones	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
	V ₃₄ Marketing		Ordinal	Cerrada 10 opciones	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
	V ₃₅ Conocimientos técnicos sost.		Ordinal	Cerrada 10 opciones	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
	V ₃₆ Mejoras edilicias sustentables		Ordinal	Cerrada 10 opciones	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
V ₃₇ Otro		Ordinal	Cerrada 10 opciones	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10	
D₄ Perspectivas a Futuro ↓ Variables V ₃₈₋₄₆	Variable	Escala	Tipo	Valores	Variable
	V ₃₈ Beneficio económico		Ordinal	Cerrada 10 opciones	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
	V ₃₉ Valoración social		Ordinal	Cerrada 10 opciones	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
	V ₄₀ Integración productiva		Ordinal	Cerrada 10 opciones	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
	V ₄₁ Viabilidad de modelo de negocio		Ordinal	Cerrada 10 opciones	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
	V ₄₂ Integración sector productivo		Ordinal	Cerrada 10 opciones	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
	V ₄₃ Difusión de sustentabilidad		Ordinal	Cerrada 10 opciones	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
	V ₄₄ Moda pasajera (r)		Ordinal	Cerrada 10 opciones	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
	V ₄₅ Marketing vacío de contenido (r)		Ordinal	Cerrada 10 opciones	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
V ₄₆ Otro		Ordinal	Cerrada 10 opciones	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10	
C₁ Clasificatorios ↓ Variables C ₁₋₇	Variable	Escala	Tipo	Valores	
	C ₁ Categoría		Nominal	Abierta	
	C ₂ Antigüedad		Nominal	Abierta	
	C ₃ Habitaciones		Nominal	Abierta	
	C ₄ Media ocupación 2019		Nominal	Abierta	
	C ₅ Certificaciones actuales		Nominal	Respuesta Múltiple	1-2-3-4-5-6-7-8
	C ₆ Certificaciones futuras		Nominal	Respuesta Múltiple	1-2-3-4-5-6-7-9
	C ₇ ODS en la práctica de gestión		Nominal	Dicotómica	1-2

Unidad de Análisis (UA): A quienes se dirige el estudio.

Variable a Medurar				Unidad de Análisis
Percepciones sobre sostenibilidad hotelera	→	en	→	Los directivos mayores de 18 años de ambos géneros que se desempeñan como tales en Hoteles más Verdes de la República Argentina en 2020.
Tipo: Escala de Intervalos				

La variable independiente es aquella que es manipulada por el investigador en un experimento con el objeto de estudiar cómo incide sobre la expresión de la variable dependiente.

Variable Independiente		Variable Dependiente
Percepciones sobre sostenibilidad hotelera	→ Influye en →	Nivel de sostenibilidad General
Tipo cuantitativa		Tipo Cualitativa
Escala de Razón		Escala Nominal

2.1.2 Técnicas de recolección de datos

Se propone trabajar con datos primarios, siguiendo una secuencia lógica en la que los conceptos son de tipo operativos, y se obtienen sobre la base cuantitativa de un instrumento tipo encuesta, con diseño estructurado, cerrado, uniforme a todos los sujetos. Los datos son de tipo objetivo, estandarizados, y los datos se presentan a través de tablas (Razo Muñoz, 1998). El instrumento se eleva a una plataforma virtual, *Google Forms*, que permite su administración digital vía un *link* compartido por diversos medios: *WhatsApp*, *E-mail*, Redes Sociales a la muestra, en un lapso comprendido entre junio-julio de 2020.

<https://forms.gle/udcV6rgU1X6eYSen8>

Ello ofrece las ventajas de que la información se encuentra ya digitalizada al momento de procesar los datos, y no hay pérdida de información, ya que todas las respuestas son obligatorias, por lo que no quedan ítems sin responder. Para procesar la información se utilizará el *IBM SPSS v.20* en Español. El instrumento ha sido diseñado *ad hoc* para el presente estudio, sobre la base de las siguientes dimensiones: D₁. Grado de implementación – D₂. Beneficios percibidos – D₃. Dificultades a Superar – D₄. Perspectivas a Futuro.

Capítulo III - Marco Teórico

3.1 Estado del Arte

En cuanto a estudios previos sobre hoteles sustentables en Argentina, se cuenta con una investigación enfocada en la oferta hotelera de Capilla del Monte, Córdoba, en la que se utilizaron dos instrumentos de investigación encuesta online y el *focus group*, para registrar sus conocimientos sobre la problemática ambiental, y sus opiniones y expectativas sobre variables ecológicas, de confort y servicio propias de hoteles más verdes.

Se encontró una sensibilidad social creciente por la calidad ambiental, alentando el turismo sostenible como respuesta a los cambios culturales y de paradigmas en torno a la sostenibilidad, pero se observó que muchos encuestados desconocen (64.2%) el concepto de hotel ecológico. Se ha observado, asimismo, una predisposición favorable a seleccionar alternativas sostenibles por sobre otras, aún si ello representara pagar un precio superior (Linares, Manchart, & Ruiz Gutierrez, 2009).

Otros estudios en Argentina se enfocan en otros aspectos de la temática, como la aplicación de instrumentos de gestión ambiental como estrategia de marketing (Ulloa Navarrete, Zanfardini, & Tamagni, 2013).

En la investigación sobre hoteles españoles de Álvarez Gil, Burgos Jiménez, & Céspedes Lorente (2001) realizan un abordaje de tipo exploratorio sobre estrategias medioambientales, adoptando una metodología de encuesta a organizadores y directivos sobre sus prácticas en curso, encontrando que solo un grupo reducido de hoteles en el país se ocupa activamente de cumplir objetivos ambientales, aunque reconocen la relevancia que ello tiene.

También centrado en el desarrollo y administración ecológica de los hoteles, esta vez en Guatemala, Godínez Orozco (2011), realiza una guía para evaluar el impacto ambiental y gestión verde de un hotel, llamando a considerar múltiples niveles y aspectos (uso de recursos, degradación del medio ambiente, ética, responsabilidad social, aspectos edilicios y técnicos, consumo de energía, gestión de desechos, transporte, etc.).

Por su parte, Moise, Gil Saura, & Ruiz Molina (2017), se enfocan en la experiencia de los huéspedes, orientando a través, nuevamente, de la metodología de encuesta tipo cuestionario estructurado, encontrando que las prácticas verdes desempeñan un rol de moderación en la satisfacción y lealtad de los huéspedes, considerándose un modelo de negocio para las empresas hoteleras, sostenible a largo plazo. Estas repiten el estudio dos años más tarde, encontrando que las medidas ambientales implementadas en hoteles de España y Colombia resultan herramientas estratégicas clave que repercuten no solo en la confianza, satisfacción y lealtad de los huéspedes, sino también en la imagen y cultura empresarial en general (Moise, 2019).

Otros estudios, también de España, otros de Latinoamérica, realizan abordajes generales llegando a conclusiones similares (Paco Mota, 2010; Canalis Nieto, 2007; Castro Alfaro & Marrugo Salas, 2018; Severiche Sierra, Bedoya Marrugo, Meza Aleman, & Sierra Calderon, 2017; Venturini, 2015; Cruz Torres, Jacobo Hernández, Ochoa Jiménez, & Leyva Osuna, 2014).

En cuanto a informes, cabe mencionar el Cornell Hotel Sustainability Benchmarking Index 2020 (CHSB) que está avalado por Greenview, principal proveedor mundial de programas de sostenibilidad y gestión de datos para el sector de la hostelería y el turismo. Dicho informe permite a un hotel realizar un análisis comparativo de su performance en términos de emisiones de carbono, consumo de energía y consumo de agua con otros establecimientos hoteleros de la misma ciudad o región climática. Los datos obtenidos del CHSB proveen la denominada Hotel Footprinting Tool, la cual posibilita la estimación y ponderación de la huella de carbono de una estancia, evento o reunión en un hotel a nivel global. Si bien se aboca a una parte pequeña del interés de los ODS y las prácticas hoteleras sustentables, lo hace de manera completa y exhaustiva. El informe 2020 recopiló información de más de 18 mil hoteles, con la participación de 20 cadenas de hoteles internacionales que se encuentran representadas en el mismo. La participación internacional es amplia, alcanzando a 55 naciones, por lo que se trata de un aporte sumamente valioso (Ricaurte & Jagarajan, 2020).

3.2 Aspectos contextuales del escenario turístico a nivel nacional e internacional: Sector Hotelero. Conclusiones parciales.

3.2.1 El panorama turístico mundial

El turismo constituye uno de los fenómenos más relevantes desde el siglo XX, no solo por sus implicancias económicas, sino también desde el punto de vista social, cultural, político y ambiental. Este supone un intercambio no solo de bienes materiales sino de valores socioculturales, que trasciende con mucho el mero desplazamiento de personas o la oferta de servicios (Goded Salto, 1998).

Las cifras que arroja el turismo internacional lo posicionan como un motor del crecimiento económico mundial. Sin embargo, el turismo es mucho más que una actividad lucrativa, ya que “los gobiernos tienen la oportunidad de reconocer la capacidad única del turismo no solo para crear empleo, sino también para impulsar la igualdad y la inclusividad” (Pololikashvili, 2020, pág. 1) Se trata de una actividad fuertemente comprometida con prácticas de gestión sostenible en todas las formas, plenamente consciente de sus repercusiones económicas, sociales y medioambientales, y de su influencia en el entorno y en las comunidades anfitrionas (Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas, 2020).

La actividad turística resulta particularmente valiosa para las economías de los países por el dinamismo que esta implica para otros sectores como la construcción, el transporte, las telecomunicaciones y por la demanda de servicios y bienes de consumo para los turistas, todo lo cual pone en marcha un importante movimiento económico de forma sostenida, ya que se trata de un fenómeno en continuo crecimiento y con una diversificación profunda. Los turistas son cada vez más sofisticados y se abren constantemente nuevas oportunidades para todo tipo de destinos y tipologías turísticas.

Los beneficios del turismo son particularmente valiosos. Este impulsa el desarrollo de las comunidades, con las cuales suele estar estrechamente ligado, y presenta amplios aportes a nivel laboral: Se estima que el turismo ofrece una de las principales fuentes de empleo en todo el mundo, con 1 de cada 10 empleos ligado a la actividad turística, dado que por cada empleo directo ligado al sector turístico se crean unos 1.5 adicionales o trabajos indirectos. Asimismo, en los últimos 5 años ha creado 1 de cada 4 nuevos empleos.

Estos empleos son diversos, con más de la mitad de sus trabajadoras mujeres, lo que es superior al 43% del promedio de otras áreas, y presenta la particularidad de dar una numerosa oferta para el sector de jóvenes que buscan insertarse en el mercado laboral. Ello permite señalar al turismo como un sector particularmente influyente, al dar facilidades a mujeres y a jóvenes para una integración a la fuerza laboral en la que la adquisición de habilidades y experiencias posibilitan el acceso a condiciones salariales superiores y dignas (Altimira Vega & Muñoz Vivas, 2007).

Al tratarse de una actividad que demanda intensiva mano de obra, el turismo se constituye naturalmente dentro de cada país, en una economía globalizada, como un factor primordial para el crecimiento económico, el desarrollo sostenible y la competitividad (Altimira Vega & Muñoz Vivas, 2007).

El turismo representa el 10.3% del PBI mundial y ha tenido un crecimiento del 3.5, superando en un 40% a la expansión de la economía global, conforme datos de 2019 y 2020 del *Travel & Tourism Economic Impact report del World Travel & Tourism Council*.

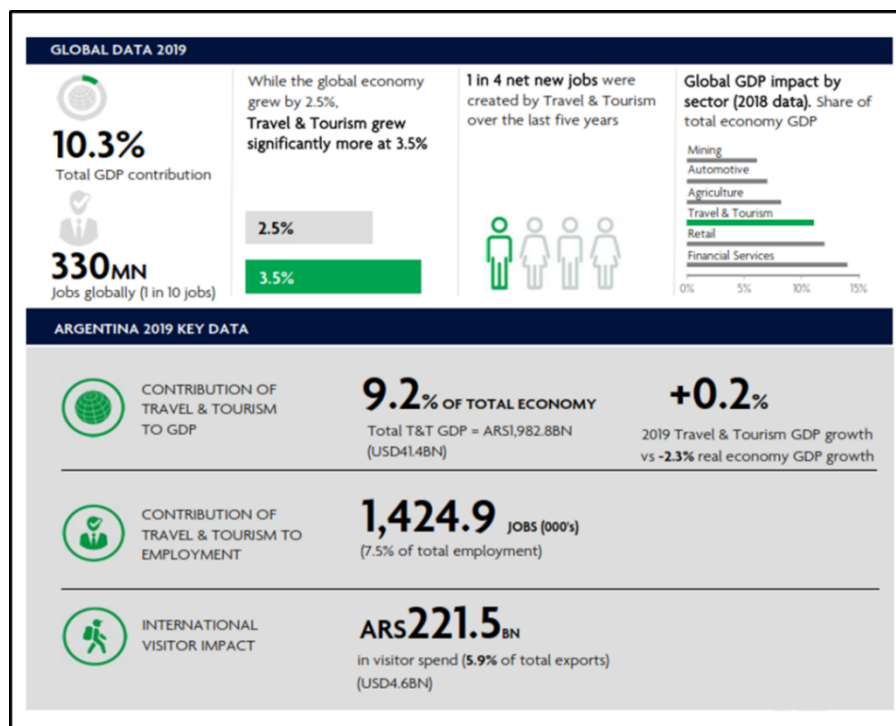


Figura 3. Datos Destacados del Turismo Mundial 2019. Fuente: (Global Data 2019, 2020)

El Consejo Mundial de Viajes y Turismo , quien agrupa a más de 200 CEO de diversas compañías en todo el mundo (185 gobiernos en el mundo) e integra a todos los

prestadores que conforman la cadena de operación y comercialización turística (Aeropuertos , Aerolíneas, Cruceros, Destinos, Operadores, Hoteles, Servicios Digitales, OTAS, GDS); realiza investigaciones de mercado, mide el impacto económico del turismo en 185 países y presenta datos que permiten obtener precisiones sobre el estado general del sector, a los cuales se ha recurrido en el presente estudio frecuentemente para contextualizar.

Por otro lado, según datos de la Organización Mundial del Turismo, en los últimos 10 años el crecimiento del PIB mundial del sector Viajes y Turismo ha sido superior al de la economía en el mundo (2.5% Crecimiento del PIB, vs 3.5 % de Crecimiento del PIB de Viajes y Turismo).

El 2019 no ha sido la excepción, hubo un 40% de crecimiento. La contribución del Sector de los Viajes y Turismo al PIB Global es del 10.3%. El Turismo genera 330 millones de puestos de trabajo. Uno de cada 10 puestos de trabajo es sostenido por el sector de viajes y turismo, lo que da cuenta de la relevancia de este para la sustentabilidad mundial (European Travel Commission, 2021).

Ahora bien, es importante destacar que el Turismo es el sector que más genera empleo a nivel global en el planeta. Durante el año 2019, uno de cada 4 empleos fue generado por turismo del total de trabajos creados en todo el mundo. Si observamos los datos de Latinoamérica, el 8.1% es la contribución total al PIB del Sector de Viajes y Turismo (\$298.9bn usd) (European Travel Commission, 2021).

Con la pandemia por el virus SARS-COVID-19, el turismo ha sufrido su mayor crisis. La caída de arribos internacionales en 2020 ha alcanzado el 74% respecto de 2019, en gran parte por las restricciones generalizadas a los viajes y la caída de la demanda. La pérdida estimada por el colapso de los viajes internacionales se estima que representa unos 1,3 billones de dólares en ingresos por exportaciones, más de 11 veces la pérdida registrada durante la crisis económica mundial de 2009.

Asia y el Pacífico han sido los más perjudicados, con un descenso del 84% en las llegadas internacionales en 2020. En Oriente Medio, así como en como África el descenso fue del 75%; en Europa, un 70%, y en América se produjo un descenso del 69%. No se observa

una perspectiva de repunte en 2021, el cual se espera, según encuesta realizada por la OMT a un Grupo de Expertos, recién podría darse en 2022.

Se estima que se producirán cambios de conducta en los turistas a partir de la nueva normalidad, con mayor demanda de actividades turísticas al aire libre y basadas en la naturaleza, y un mayor interés por el turismo interno, doméstico y regional, con viajes en los cuales no se visiten múltiples destinos en poco tiempo.

Para llegar a recuperar los niveles alcanzados en 2019, la OMT estima que se podría tardar entre dos años y medio y cuatro años, vacunación masiva mediante (Organización Mundial del Turismo, 2021).

Las esperanzas de una recuperación, conforme encuestas llevadas adelante por la Organización Mundial del Turismo en expertos prevén una recuperación que permita retornar a niveles similares a los de 2019, recién en 2024 (UNWTO, 2021).

En cuanto a las proyecciones, al intervenir la variable Pandemia por Covid-19, se proyectan distintos posibles escenarios para el futuro. Considerando mayor o menor alivio en las restricciones y mayor o menor mejora en la confianza de los viajeros, ante la posibilidad de un escenario con mayor apertura, se prevé una mejora de la situación epidemiológica y vacunación masiva, lo que estima para julio de 2021 un crecimiento interanual (2020-2021) del 66%, que en relación con 2019 estaría en -55%.

Un segundo escenario, más restrictivo, en el que se prolonguen la falta de coordinación en protocolos del sector, espera un repunte en septiembre de 2021 del 22% interanual, que mantendría los niveles en un 67% por debajo de los arribos obtenidos en 2019.

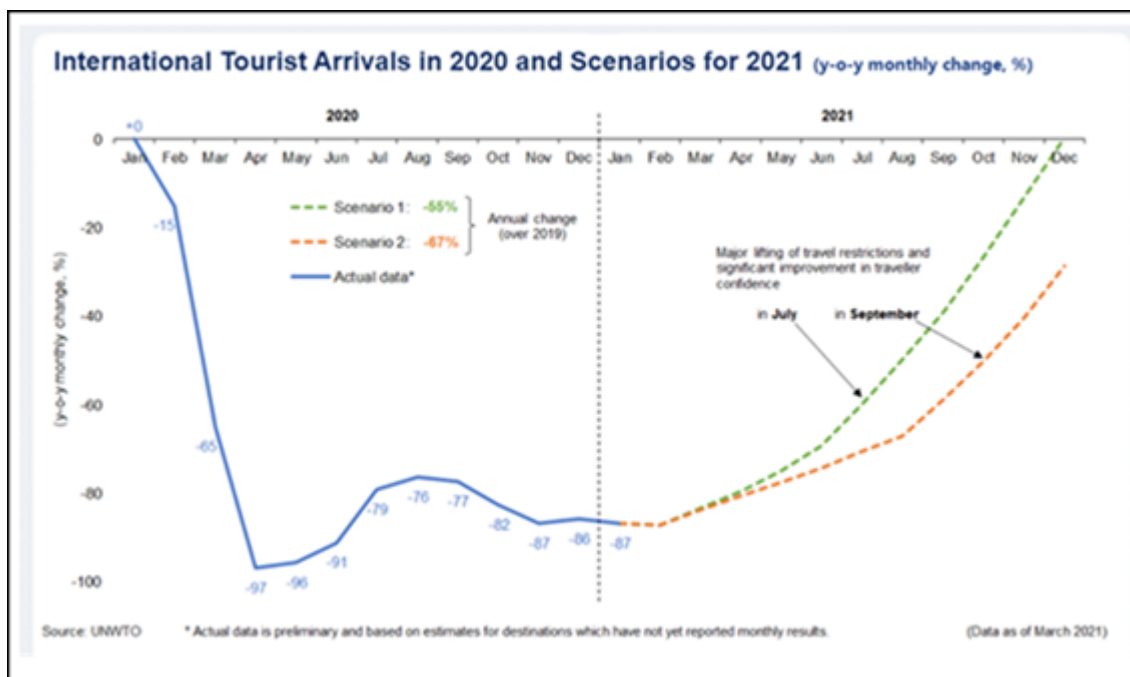


Figura 4 Previsiones para escenarios posibles año 2021. Fuente: (UNWTO Barómetro, 2021).

Ante este escenario, el Comité Mundial de Crisis de la OMT para el Turismo, observa que la crisis ha dado oportunidad para el replanteo de cómo ha de comportarse el sector turístico en estos nuevos escenarios, dado que actualmente se encuentran en juego entre 100 y 120 millones de empleos directos del sector, se estima una pérdida de entre 910.000 millones y 1,2 billones de dólares en exportaciones del turismo por visitas internacionales, y una pérdida de entre el 1,5 y el 2,8% del PBI mundial.

Para sobrellevar la crisis se requiere una transformación del sector que exige una gestión de la misma y mitigación de los efectos socioeconómicos en los medios de subsistencia, especialmente en el empleo y el empleo femenino; impulsar la competitividad e incrementar la resiliencia en toda la cadena de valor del turismo, facilitando las inversiones y creando un entorno propicio para el desarrollo de las Pymes locales; promover la innovación y la digitalización del sistema turístico; coordinar alianzas para transformar el turismo y cumplir con los ODS y promover la sostenibilidad (Organización de las Naciones Unidas, 2020).

Desde la Organización de las Naciones Unidas, proponen para la recuperación sostenible del sector Hotelero tras el COVID, invertir en tecnología, cumplir bajo métricas controladas con los planes de sustentabilidad, realizar evaluaciones sistemáticas y

comparativas de rendimiento; asegurarse de que el personal comparte la visión y acompañar y retomar aquellas prácticas tradicionales de ahorro de energía que consisten simplemente en apagar lo que no se está usando (Ruggles Brise, 2021).

En Latinoamérica, la economía turística ha crecido un 3% en 2019, mientras que el crecimiento de la economía general de esta región ha sido solo del 1.2%, lo que da cuenta de la importancia que esta actividad representa para aquellos países que padecen dificultades para acceder a un desarrollo económico favorable (World Travel & Tourism Council, 2020a; World Travel & Tourism Council, 2020b).

Se trata de un sector con un vasto potencial que, si bien ha desacelerado su crecimiento, con cifras del 7% en 2017; del 6% en 2018 y del 4% en 2019 (según fuentes citadas ut supra), continúa en desarrollo a pesar de la incidencia de factores, como las tensiones políticas y sociales que llevaron a que en Latinoamérica el crecimiento sea solo del 2%. A pesar de las crisis económicas y las dificultades que atraviesan los países emergentes, su crecimiento es prácticamente ininterrumpido.

El drástico descenso del primer trimestre de 2020 debido a la pandemia de COVID-19 ha sido una excepción con millonarias pérdidas materiales y en puestos de trabajo con un futuro altamente incierto, sobre lo que no se profundiza en el presente estudio por tratarse de una situación de excepción y un evento reciente por el cual aún se está transitando (Organización Mundial del Turismo, 2020).

La promoción dentro del sector turístico del desarrollo de pequeñas y medianas empresas también constituye un factor destacable que hace de este una opción atractiva para el desarrollo económico de los países. Se estima que la mitad de la fuerza laboral de este sector depende de empresas con menos de 10 empleados lo que favorece el emprendedurismo y las oportunidades (Madrid Cordero, 2019).

La configuración del turismo mundial fue impulsada por la Revolución Industrial, a partir de factores como la reducción de los costos del transporte con la máquina a vapor, o la reconfiguración social con el surgimiento del proletariado. Con ello se desarrolla el turismo de masas, los viajes organizados, y el turismo de lujo con la consolidación de la

burguesía. Tras el freno y retracción con las dos guerras mundiales y la crisis de los '30 el desarrollo de cuatro factores dinamizadores permitió su recuperación y expansión:

- Políticos: Estabilidad política a nivel global alcanzado luego de las dos guerras mundiales con un período de paz relativamente garantizado.
- Económicos: Recuperación de la economía europea y países beligerantes, economía global en crecimiento, aumento de los niveles de ingreso y calidad de vida, surgimiento de grandes empresas de intermediación turística, surgimiento del marketing.
- Sociales: consolidación de los derechos laborales y remuneración de vacaciones, reconocimiento de congestión y escaso bienestar en las ciudades, auge del sector servicios.
- Tecnológicos: consolidación de la aviación comercial, aumento de autonomía, seguridad y comodidad en vuelo más los avances en los transportes y en sistemas de comunicación. (Altimira Vega & Muñoz Vivas, 2007, pág. 684)

Estos cuatro factores son fundamentales para el desarrollo del turismo. Lo han sido en el pasado y lo son en la actualidad. Las alteraciones en uno o varios de estos factores, ya sea en los países receptores como en los emisores, necesariamente afectan la dinámica del turismo, tal como se ha observado recientemente en Latinoamérica, que vio afectado el flujo de visitantes debido a conflictos político-sociales (Organización Mundial del Turismo, 2020).

Los avances tecnológicos, transporte y digitalización actualmente han dado un salto significativo con el desarrollo de telecomunicaciones y redes de información, facilitando la conectividad y promoción a bajo costo de destinos, y visibilizando enclaves que de otro modo permanecerían ocultos. Ello implica una inmensa ventaja y oportunidad para países en desarrollo y para las pequeñas empresas y organizaciones dentro de estos, ya que las tecnologías digitales amplían las expectativas de los destinos emergentes (Rodríguez Moreno, 2018).

Este último factor es particularmente relevante para dar impulso a la inclusión y sostenibilidad en el sector turístico, que cuenta con demandas de un público cada vez más selectivo y exigente.

Los pilares sobre los que se basan los Destinos Turísticos Inteligentes son la sostenibilidad económica, cultural, social y medioambiental, la innovación, la accesibilidad universal y la tecnología. Para desarrollar un destino turístico inteligente con éxito, es necesario elaborar un plan Global de integración de las TIC, ya que solo la tecnología ofrece herramientas lo suficientemente potentes para la gestión sostenible y eficiente del territorio turístico. (Navarro, 2019, pág. 1)

Cabe agregar a los pilares enumerados, el de gobernanza, muchas veces subestimado, pero central para el sano desarrollo y convivencia de los actores públicos y privados que integran el sector. Lo que se observa, así, es un contexto general en el cual, salvando la excepción e incertidumbre relacionada con la reciente pandemia por COVID-19; la tendencia es al crecimiento sostenido y aún por encima de las economías en general en materia de desarrollo, y una amplia libertad en materia de flujo de información y comunicaciones que de la mano de las tecnologías digitales permite acceder a jugadores pequeños, aislados, desconocidos y nuevos que buscan insertarse en la oferta turística, impulsados por iniciativas locales y aún de pequeñas empresas emprendedoras que apuestan a la innovación.

Todo ello sienta las bases para el desarrollo y promoción ampliamente difundido de un turismo sostenible, en diálogo permanente con las comunidades, los públicos, los *stakeholders* y cada vez con mayor responsabilidad y conciencia de la importancia del rol de cada uno en el futuro de toda la población del planeta (Bárcena, Cimoli, Ocampo, & Pérez, 2020).

De esta manera y a fin de que el turismo asegure niveles de competitividad y sostenibilidad en su práctica y desarrollo responsable, se deben considerar cuestiones transversales tales como estándares de calidad, innovación, gobernanza, colaboración público-privada, sostenibilidad, buen gobierno, formación y capacitación de recursos humanos, turismo accesible, reequilibrio y distribución económico territorial.

Actualmente, las demandas de los viajeros, turistas y huéspedes de alojamientos y servicios turísticos se encaminan hacia la exigencia del cuidado y conservación del ambiente y las prácticas de inclusión e imbricación socialmente responsables. La sustentabilidad tiene hoy una gran importancia en el turismo internacional consecuente con un entramado cultural de la empresa con su entorno y comunidad.

El impacto del COVID-19 ha dado por tierra con las estimaciones que se venían haciendo con expectativas de crecimiento en la región, por lo que resulta sumamente difícil anticiparse a los desafíos del futuro. Actualmente se sabe que habrá un fuerte deterioro de los ingresos de un 5% de la población económicamente activa, y se espera una pobreza extrema del 13.3% en América Latina y Caribe, lo que impide el cumplimiento de importantes metas de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Las brechas sociales no disminuían antes de la pandemia, la caída de la productividad, la desindustrialización, la desocupación y la emergencia ambiental conducen a un escenario que se vislumbra catastrófico (Bárcena, Cimoli, Ocampo, & Pérez, 2020).

Tras la crisis por las consecuencias de la pandemia de coronavirus COVID-19, la urgente necesidad de una recomposición inteligente y optimización de la oferta turística frente a una nueva realidad sobre la que aún se ciernen incertidumbres y graves dificultades, requiere de iniciativas innovadoras que faciliten la recuperación de la actividad y logren incentivar la llegada de turistas una vez superada la situación de parálisis en la que se ha visto envuelta una parte importante de la sociedad.

En este contexto, los esfuerzos por ofrecer un producto diferenciado, acorde a los nuevos valores de una humanidad resiliente y más consciente de su impacto en la naturaleza y el planeta, constituyen una potente herramienta para la recomposición de la cadena de comercialización y promoción efectiva de productos y servicios turísticos nacionales (Elías, 2020).

Cabe destacar, al respecto, que el Booking 2021 Sustainable Travel Report, realizado mediante la consulta a más de 29 mil viajantes de 30 países, aporta información a considerar. El reporte sostiene que el efecto de la pandemia podría convertir finalmente la intención de viajar de forma sostenible en una acción de impacto real.

La conciencia del impacto de los viajes se encuentra en su máximo histórico. A medida que se retorna, lentamente, a explorar el mundo de nuevo, se presenta una oportunidad única de transformar las crecientes intenciones sostenibles en acciones de impacto efectivo y concreto. Si se hace con respeto por las comunidades locales del mundo, el medio ambiente y la biodiversidad, los viajes pueden ampliar horizontes, reducir barreras y acercar a las personas.

Los resultados de la investigación de 2021 exponen las barreras y limitaciones que aún persisten, a pesar de las acciones que muchos viajeros ya están tomando para ayudar a proteger el planeta durante generaciones futuras y contribuir a la salud socioeconómica a largo plazo y al bienestar de las comunidades locales.

El informe explora cómo la industria sigue evolucionando y cuáles son los retos y desafíos que aún permanecen. Mientras que la disponibilidad de opciones más sostenibles continúa creciendo, con más y más proveedores de viajes implementando prácticas de alto impacto en sus operaciones, se necesitan ejecutar más acciones y prácticas responsables. Es mucho el trabajo por hacer para inspirar y alentar a más actores y referentes del sector a comprometerse y ser consecuentes con prácticas y políticas sostenibles, se debe mostrar la información, documentos y registros de forma transparente y significativa para los consumidores, de modo que viajar más sostenible se vuelva una elección más fácil y asequible para todos.

Entre sus hallazgos, cabe destacar que el 61% de los viajeros afirma que la pandemia les ha hecho reflexionar, por lo que quiere viajar de forma más sostenible en el futuro. Un 49% de los viajeros admiten que la pandemia ha cambiado su actitud para hacer cambios positivos en su día a día.

Una conciencia de mayor sostenibilidad entre los viajeros consumidores no se limita solamente al impacto ambiental, también abarca aspectos socioeconómicos y consideraciones con respecto a las comunidades locales donde se lleva a cabo el viaje. Un 84% de los viajeros creen que es fundamental aumentar la comprensión cultural y la preservación del patrimonio cultural, y un 76% quiere asegurarse de que el impacto económico de la industria se distribuya por igual en todos los niveles de la sociedad.

Asimismo, un 73% quiere tener experiencias auténticas que sean representativas de la cultura local cuando viajen.

Booking ha encontrado en su estudio que las principales prioridades en la vida cotidiana de los viajeros incluyen:

- 49% Reciclaje
- 42% Reducir el desperdicio de alimentos
- 34% Caminar o andar en bicicleta distancias cortas hasta evitar el transporte público o los coches
- 33% Evitar el plástico de un solo uso

En cuanto a las preocupaciones de mayor impacto para los viajeros, el estudio descubrió que incluyen:

- 46% Exceso de residuos (por ejemplo, plásticos de un solo uso)
- 38% Amenazas a la vida silvestre local y los hábitats naturales.
- 30% Hacinamiento de lugares de interés o destinos populares
- 29% emisión de CO2

A pesar de que el 76% de los viajeros se comprometieron a buscar un alojamiento que tenga buena reputación y acredite certificaciones de sostenibilidad realizada por terceros, todavía existen barreras que indican que el 49% de los viajeros creen que simplemente todavía no hay suficientes opciones de viajes sostenibles disponibles en 2021.

Para un 73 % de los viajeros es más probable que elija un alojamiento si ha implementado prácticas de sostenibilidad. Mientras tanto, un 40 % de los viajeros cree que sería útil si los sitios de reserva de viajes utilizaran una simple y clara etiqueta para que puedan identificar fácilmente cuando un alojamiento es más sostenible.

Al 37 % le gustaría ver y reservar viajes en línea y sitios de reserva que ofrezcan una opción de filtro sostenible y al 35 % le gustaría ver empresas de viajes que ofrezcan consejos sobre cómo adoptar mejores prácticas mientras viajan. A su vez, un 72 % piensa que las empresas de viajes deberían ofrecer más opciones sostenibles y un 48 % dice

que le resulta más difícil encontrar opciones sostenibles mientras están de vacaciones que en su vida cotidiana.

El 41 % de los viajeros indica que ellos no saben cómo encontrar opciones de viajes sostenibles, lo que da cuenta de una falta de elementos que facilitan la identificación distintiva y visible de establecimientos con prácticas sostenibles demostradas y certificadas. Un 33%, sin embargo, aun ve las vacaciones como un tiempo especial donde ellos quieren escaparse y estar relajados, sin pensar sobre sostenibilidad y un 32% informa que no saben cómo hacer su viaje de forma más sostenible. El estudio expone la evidencia de que viajar más Sustentablemente implica tomar responsabilidades personales (Booking, 2021).

Según la investigación de Booking 2021, las intenciones de hacer los futuros viajes más sostenibles revelan la aparente disposición para tomar el asunto en sus propias manos y asumir la responsabilidad personal de su propio comportamiento responsable durante los viajes. Esto sugiere que los viajeros están empezando a pensar de forma más holística sobre su impacto y los diferentes ajustes y cambios que consideren necesarios. Esto no hace más que reforzar el convencimiento de que hacer más sostenible las opciones de alojamiento es solo el comienzo.

Algunos hallazgos adicionales dan cuenta de que:

- El 84% quiere reducir los residuos en general en viajes futuros.
- El 83% quiere reducir su consumo de energía (por ejemplo, apagando el aire acondicionado y las luces de su habitación cuando no están en ella, por ejemplo).
- El 79% desea utilizar modos de transporte más respetuosos con el medio ambiente (como, por ejemplo, caminar, andar en bicicleta o utilizar transporte público en lugar de taxis o coches de alquiler).
- El 76% está dispuesto a reducir el consumo de agua (por ejemplo, reutilizando las toallas o excluyendo la limpieza diaria de la habitación).
- El 69% se compromete a reducir la huella de carbono de su viaje o pagar para compensarlo siempre que sea posible

De acuerdo con la mencionada investigación, los últimos datos revelan que no son sólo las buenas intenciones para futuros viajes son lo más importante para los viajeros. Los mismos afirman que ya están tomando acciones y medidas importantes para tener un impacto positivo durante sus recientes viajes. Los viajeros al pensar en sus viajes de los últimos 12 meses:

- El 45 % tomó la decisión consciente de apagar el aire acondicionado/calefacción de su alojamiento cuando no estaba allí.
- El 43 % se llevó su propia botella de agua reutilizable, en lugar de comprar agua embotellada durante las vacaciones.
- El 40 % reutilizó la misma toalla para reducir el consumo de agua
- El 42 % compró en pequeñas tiendas independientes y emprendedores para apoyar la economía local durante sus viajes.

El informe de Booking 2021 también presenta un marcado aumento desde el año 2020 de viajeros globales que están en sintonía con las acciones que ellos creen que los proveedores de alojamiento deberían tomar para ayudar a proteger el mundo y las comunidades locales:

- Un 35% cree que tener la electricidad controlada por tarjetas y/o sensores para reducir el uso de energía para el aire acondicionado o la calefacción debería ser proporcionado por el establecimiento hotelero. (En comparación con el 30% en 2020).
- Un 32% considera la posibilidad de ofrecer a los huéspedes información sobre los ecosistemas locales, el patrimonio, la cultura, así como la etiqueta del visitante como un paso en la dirección correcta. (En comparación con el 28% en 2020).
- Un 27% de los viajeros cree que los alojamientos deberían ofrecer a los huéspedes la opción de optar por no realizar la limpieza diaria de la habitación para reducir el consumo de agua. (En comparación con el 22% en 2020)
- Un 27% de los viajeros preferiría que solo se les ofrezcan platos y cubiertos reutilizables para todas las comidas, incluido el servicio de habitaciones, en comparación con el 23% de 2020.

Además de los comportamientos que los viajeros dicen estar dispuestos a cambiar o que ya hayan modificado por sí mismos, ellos creen que hay mucho que los destinos donde se alojan también pueden hacer para ser más sostenibles. De hecho, el 53% se molesta si el lugar o destino en el cual se alojan les impide ser sostenibles, por ejemplo, al no ofrecer instalaciones de reciclado o que se utilicen plásticos de un solo uso.

Una investigación adicional de Booking realizada en abril de 2021 sobre una muestra de 3.390 proveedores de servicios de alojamiento de varios países (Australia, Austria, Brasil, China, Francia, Alemania, Grecia, Croacia, India, Indonesia, Italia, Japón, México, Polonia, Portugal, Rusia, España, Tailandia, Inglaterra y Estados Unidos) revela que los hoteles asociados y los viajeros parecen estar en gran medida en la misma sintonía al ver la sostenibilidad como una prioridad, el 82% de los hoteles asociados a Booking ven la sostenibilidad en la industria de la hospitalidad como importante, reflejando el 83% de los viajeros que creen que los viajes sostenibles son una cuestión vital.

Sin embargo, aunque 3 de 4 alojamientos asociados dicen que han implementado algún tipo de prácticas sostenibles en su propiedad, menos de un tercio (31%) comunica activamente sus esfuerzos de forma proactiva a los huéspedes potenciales, y esto ocurre sobre todo en el momento del check-in (59%) (Gybels, 2021).

- Las principales razones por las que los establecimientos hoteleros no comunican sus esfuerzos de sostenibilidad a los huéspedes son debido a que:
- El 33% no cree que hagan lo suficiente como para que valga la pena comunicar sus acciones o prácticas sostenibles a los huéspedes.
- El 32% no cree que sus huéspedes estén interesados
- Al 28% le preocupa que sus invitados puedan encontrar la comunicación condescendiente.

Los resultados de la publicación anual sobre los informes de viajes sostenibles de Booking son aún más llamativos en 2021, ya que la industria de viajes busca reconstruirse después la pandemia del coronavirus. Dicha investigación ha descubierto cómo la pausa del viaje ha abierto los ojos de los viajeros al impacto, tanto positivo como

negativo, que sus viajes pueden tener sobre los ecosistemas locales y comunidades de todo el mundo.

Las prácticas más sostenibles en las que los hoteles pueden ayudar incluyen, necesariamente, publicitar y visibilizar sus esfuerzos y logros, a fin de hacer fácilmente identificables a aquellos establecimientos sustentables. Comunicar experiencias y resultados a otras instituciones, y muy especialmente a clientes y potenciales clientes, aportan transparencia a la sustentabilidad y hacen que la identificación presentada de hoteles sustentables facilite los procesos de toma de decisiones de viaje (Booking, 2021; Gybels, 2021).

3.2.2 Turismo en Argentina

Argentina ha sido hasta 2020, el país más visitado de Sudamérica después de Brasil y el segundo después de México en toda Latinoamérica. Su inmenso territorio y gran variedad de clima y culturas la han convertido en un destino con enorme atractivo y grandes oportunidades para el desarrollo del sector turístico (García, 2019).

El turismo en el país ha tenido un desarrollo continuo y se ha erigido como un motor del progreso económico y social del país. Se considera que el turismo puede ayudar a atenuar la pobreza y desigualdad por constituir una importante fuente de creación de empresas y empleos. La Organización Mundial del Turismo considera que esta actividad multidimensional brinda amplias oportunidades para el progreso, la distribución del ingreso y el uso sostenible de los recursos naturales y culturales.

Esta actividad se desenvuelve en una compleja relación con el entorno, ya que puede fácilmente tener impactos negativos en el ambiente: destrucción irreversible del entorno, generación de residuos, degradación ambiental, alteración del paisaje urbano y rural, sobresaturación de capacidad de carga de las poblaciones y destinos, etc. Es por ello que, en este sector, la responsabilidad social y ambiental son particularmente importantes (Hoteles Más Verdes, 2019).

La evolución positiva de las variables que favorecen el flujo de corrientes turísticas, como la reducción del coste de desplazamientos y movilidad internacional, los cambios demográficos o el reconocimiento del turismo como una necesidad social en muchas

economías emergentes, y los particulares beneficios que reporta esta actividad económica de gran trascendencia, como la creación de empleo, el surgimiento de pymes, han llevado a esta actividad, que además es una importante fuente de divisas extranjeras, a ser considerada un eje importante para la dinámica de crecimiento de la economía Argentina.

Con respecto a la generación de divisas, naturalmente se destacan el sector agrícola y la industria automotriz, pero nótese que el turismo supera incluso al sector metalífero y petrolero. Y un dato de suma relevancia, es el destacado lugar que ocupa la Hotelería dentro del sector, como generador de divisas.



Figura 5. Contribución a la generación de divisas. Fuente: (Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina, 2020, pág. 4)

En cuanto al empleo Pyme, cabe destacar que el sector hotelero, muy especialmente, es el que ofrece trabajo a partir de empresas de 6 a 40 empleados, ofreciendo oportunidades a emprendimientos que demandan poco o relativamente poco capital y multiplican las posibilidades de desarrollo a partir de la iniciativa privada.

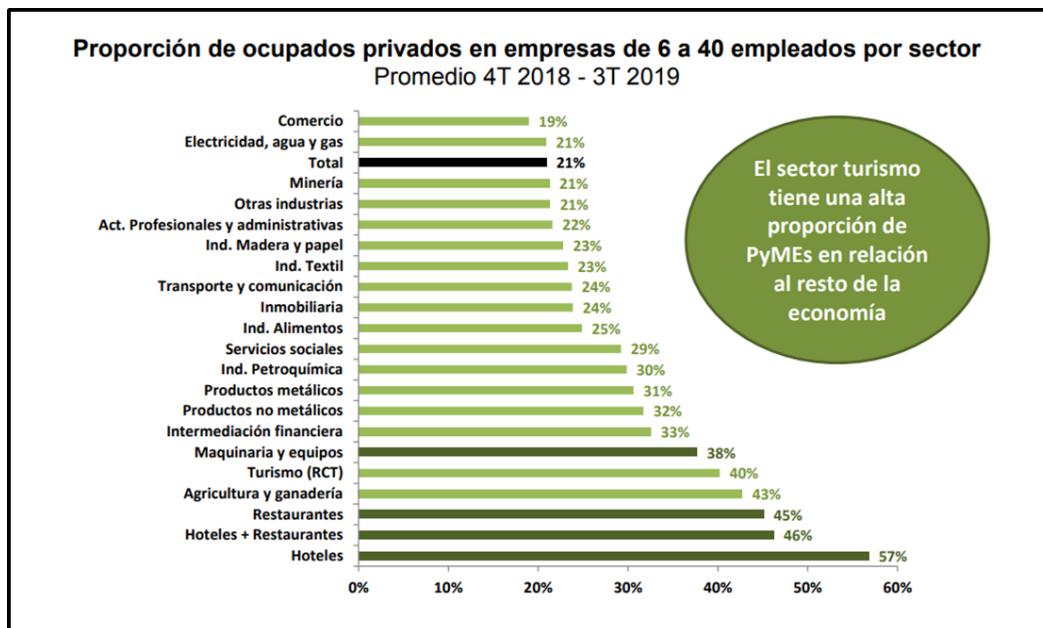


Figura 6. Contribución a la generación de divisas. Fuente: (Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina, 2020, pág. 8)

El país cumple con el indispensable requisito necesario para el éxito de las estrategias del desarrollo turístico al contar con inmensos y variados atractivos en recursos paisajísticos y culturales.

El interés en los productos turísticos argentinos es creciente para el mercado internacional, por lo que se trata de una actividad aún subexplotada con mucho margen para crecer.

El crecimiento económico del país que se ha observado especialmente a partir de los años 90 con una apertura al mundo en materia de intercambio, y un clima de estabilidad social y política hasta al menos los meses previos a la pandemia por COVID-19, han aportado las garantías necesarias para la asidua llegada de visitantes extranjeros.

El turismo ha permitido a esta economía emergente la generación de renta, ingresos fiscales y la corrección de desequilibrios regionales, entre muchos otros beneficios como los ya mencionados: generación de empleo inclusivo, generación de divisas o diversificación de la estructura de exportaciones (Con las ventajas de tener una tasa de exportación alta con una demanda de importación relacionada baja o nula, y no requerir gastos aduaneros) (Goded Salto, 1998).

La participación del turismo sobre el PBI del país es de un 5%, solo superado por la elaboración de alimentos y la producción agrícola, por lo que se advierte la relevancia que tiene el sector para el crecimiento económico nacional.

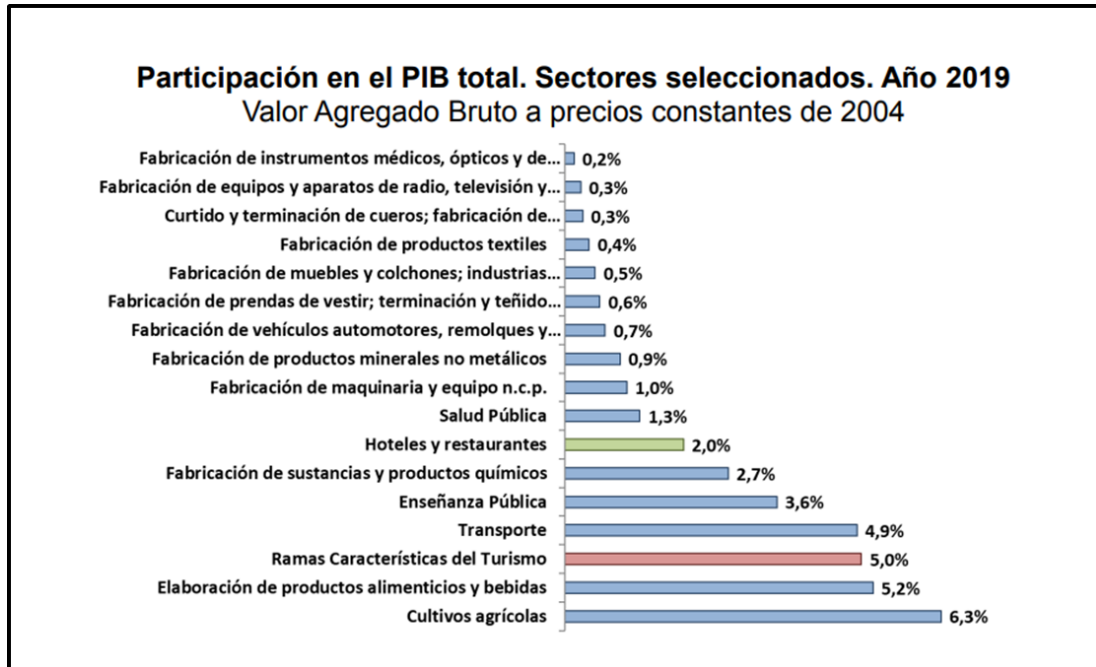


Figura 7. Contribución al PBI Comparada. Fuente: (Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina, 2020, pág. 3)

El efecto multiplicador del turismo, asimismo, cuenta con efectos de arrastre considerables, en eslabones que van desde la restauración hasta distribuidores de alimentos y bebidas, transporte, empresas de marketing, de limpieza, construcción, mantenimiento, artistas locales, artesanos, pequeños comercios, producción de alimentos y demás, cuya intensidad se manifiesta especialmente a escala regional y repercute a escala nacional.

El desarrollo turístico de una región puede beneficiar a otras que operan como sectores de enlace con lo que la cadena de beneficios se hace mucho más rica de lo que se puede considerar a priori.

Se ha mencionado la relevancia del sector turístico en materia de generación de trabajo. Cabe señalar que se trata también de uno de los sectores más destacados en la generación de empleo registrado. Este representa un 7.1% de participación sobre el

empleo total registrado del país, lo que significan unos 460.391 puestos de trabajo, de los cuales 114.638 corresponden al sector hotelero y de restauración.



Figura 8. Contribución al empleo registrado. Fuente: (Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina, 2020, págs. 5-6)

Ello no se concentra en las grandes ciudades, sino que se distribuye en todo el territorio nacional favoreciendo a varias economías regionales, por lo que se trata de una distribución ampliamente beneficiosa para el desarrollo laboral y humano a lo largo de todo el país. Pocos sectores cuentan con estas particularidades y ventajas, y se podría afirmar que casi ninguno en el ámbito privado, como se puede apreciar en el gráfico.

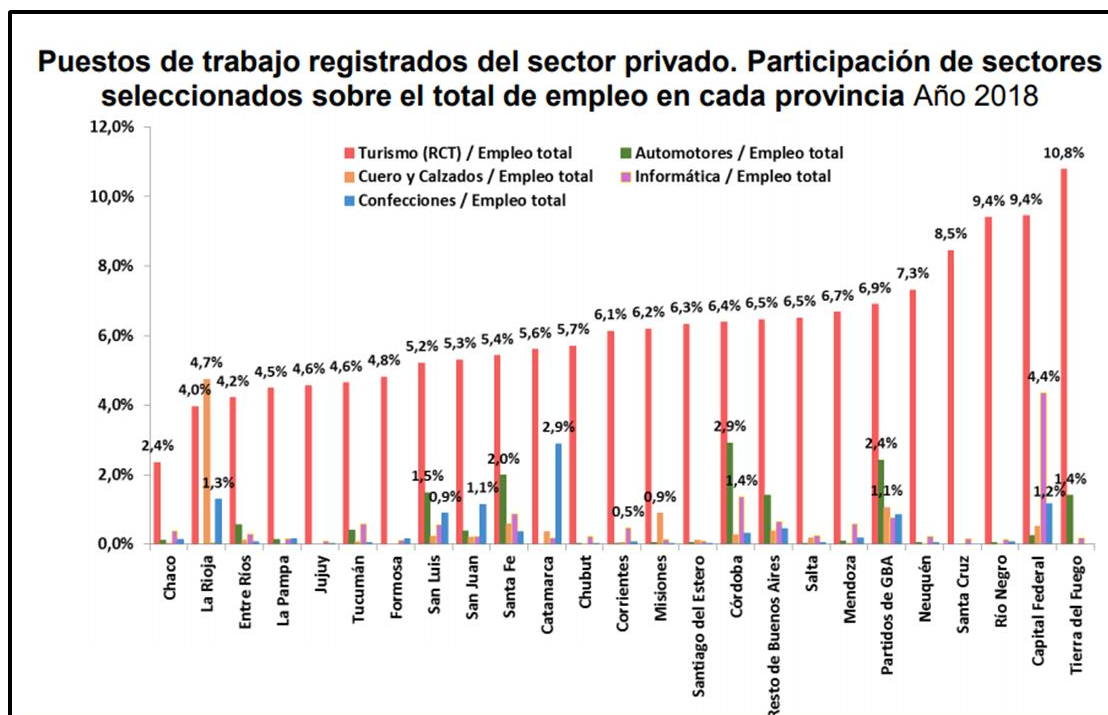


Figura 9. Contribución al empleo registrado por Provincias. Fuente: (Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina, 2020, pág. 7)

Asimismo, cabe destacar que un 36% de empleo en el sector turístico es femenino; un 45% de participación femenina también se observa en el sector de Hotelería y Restauración, y si se observa exclusivamente el sector hotelero, el número asciende a un 58%, solo superado por los rubros de servicios sociales y servicio doméstico, a nivel nacional.

En cuanto al empleo joven, también se destaca el turismo con un 19% de personal de entre 18 y 24 años, número que asciende a un 24.1% en el ámbito de Hotelería y Restauración (Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina, 2020).

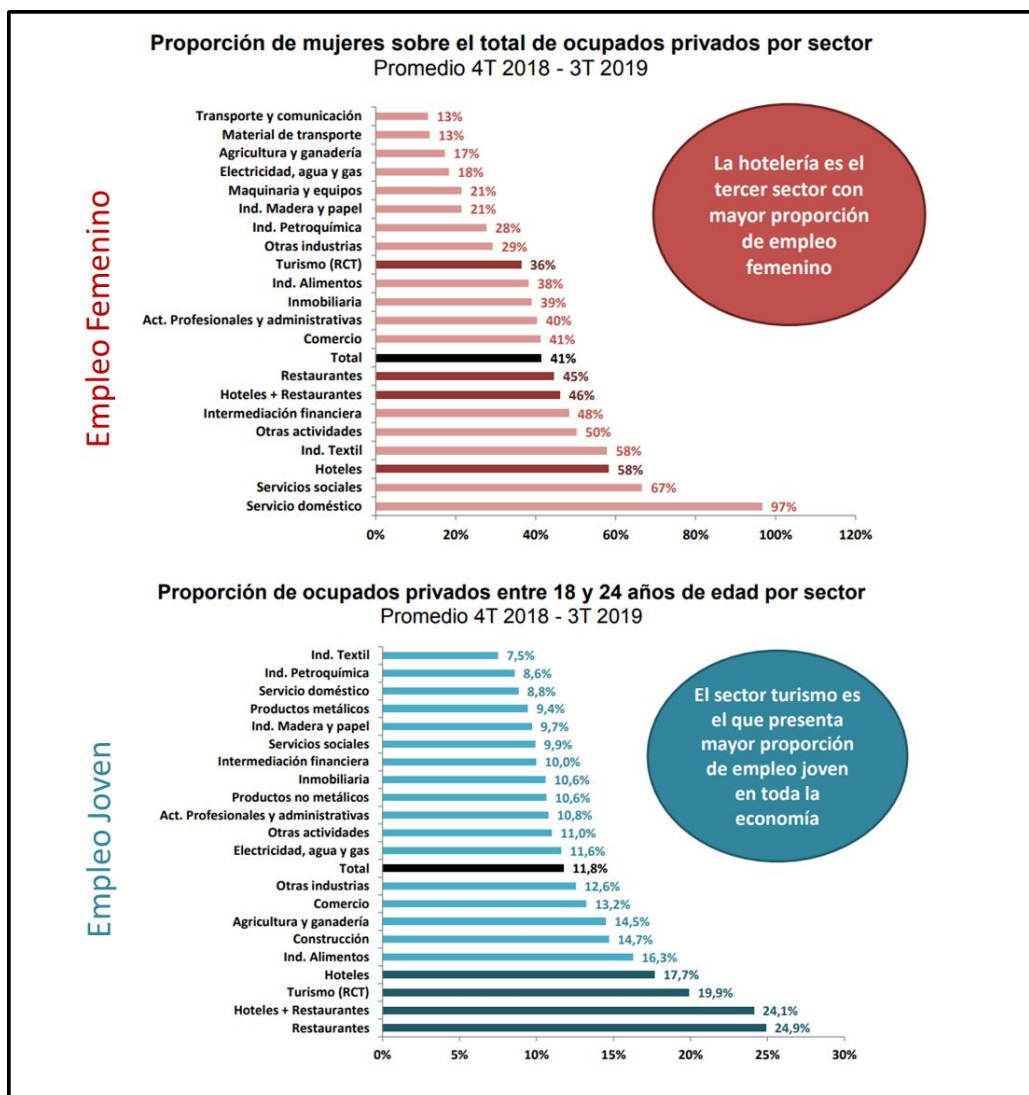


Figura 10. Contribución al empleo Femenino y empleo Joven. Fuente: (Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina, 2020, págs. 11-12)

Cabe agregar que los Hoteles constituyen el cuarto sector con menor informalidad en el ámbito de los asalariados privados con solo un 22.8% de informalidad, y el Turismo en general, si bien presenta mayor informalidad (48.1%), este es similar al índice de informalidad general del total país, que se encuentra actualmente en un 42% (Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina, 2020). Con todo ello, la potencialidad de la actividad turística en Argentina se destaca por poder desempeñar un papel destacado en el proceso de desarrollo económico nacional (Goded Salto, 1998).

Hacia fines de 2019 el turismo receptivo y emisor en el país daba un saldo negativo. Se estiman unos 231.9 mil arribos de turistas extranjeros, lo que representa una disminución del 2.5% interanual. La disminución se dio básicamente en turistas

Europeos (-5% interanual), de Chile (-11.7%) y del resto del mundo (-26.2%), aunque se incrementó la afluencia de turismo de Brasil, Bolivia y Uruguay.

País de origen	Total aeropuertos*		Ezeiza y Aeroparque*		Resto de aeropuertos* (¹)	
	Turistas no residentes	Variación interanual	Turistas no residentes	Variación interanual	Turistas no residentes	Variación interanual
	Miles	%	Miles	%	Miles	%
Total	231,9	-2,5	206,1	-2,7	25,8	-1,3
Bolivia	6,1	14,3	6,0	20,5	0,1	-78,9
Brasil	67,1	4,6	61,3	5,8	5,8	-6,5
Chile	29,4	-11,7	20,7	-16,7	8,7	3,0
Paraguay	7,1	26,7	5,7	9,4	1,4	248,9
Uruguay	5,6	7,4	5,5	7,4	0,2	6,7
Estados Unidos y Canadá	22,3	-6,1	20,3	-4,9	2,0	-17,4
Resto de América	40,7	2,3	35,4	2,4	5,2	1,6
Europa	39,2	-5,0	37,2	-4,2	2,0	-16,9
Resto del mundo	14,3	-26,2	13,9	-26,1	0,4	-31,8

(¹) Comprende todos los aeropuertos del país, excepto los aeropuertos de Ezeiza y Aeroparque.
Fuente: INDEC, Dirección de Estadísticas Básicas de la Balanza de Pagos.

Figura 11. Turismo receptivo en Argentina por Aeropuerto y País a octubre de 2019. Fuente: (Amiel & Izurieta, 2019, pág. 3)

En cuanto a las salidas, estas en octubre alcanzaron un total de 318.4 mil turistas, con un descenso interanual del 4.2%. El balance, continúa siendo negativo en todos los ámbitos aún antes de que se dispare la crisis por la pandemia de COVID-19, indicando un desafío por delante que requiere atención.

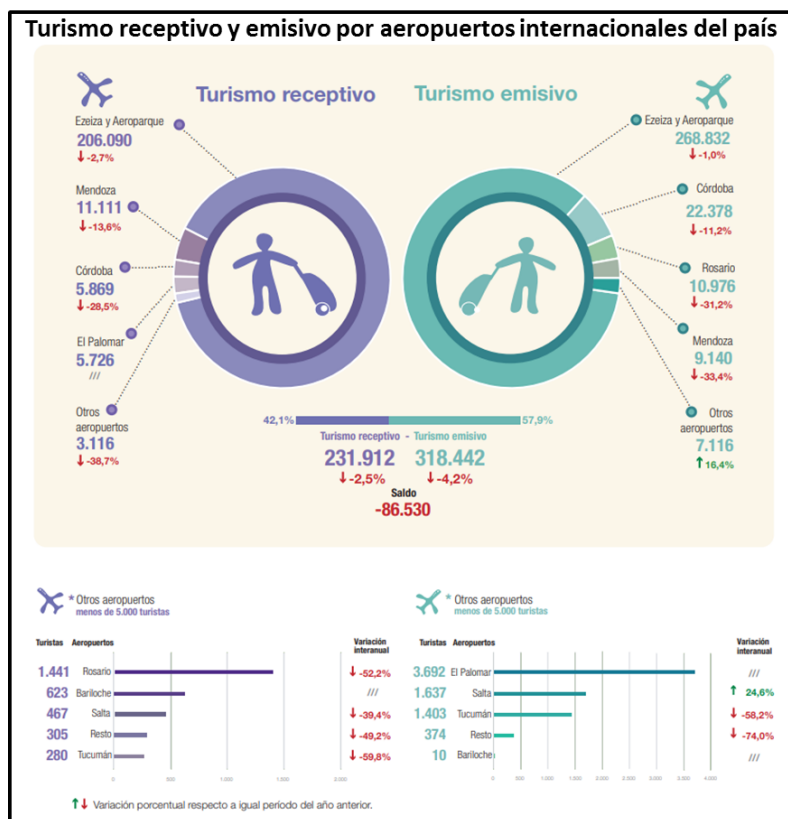


Figura 12. Turismo en Argentina. Fuente: (Amiel & Izurieta, 2019, pág. 3)

Si bien varios factores se combinan en este retroceso, estos relacionados con contextos sociales, económicos y políticos que escapan a la responsabilidad de los operadores turísticos; a lo largo del presente estudio se señalan aspectos que permiten vislumbrar cómo algunas decisiones dentro del sector turístico pueden colaborar para atenuar dichas adversidades.

De cara al futuro, tras la abrupta caída de la actividad turística mundial que ha alcanzado hasta un 95% en mayo de 2020; Argentina, sin embargo, cuenta con algunas ventajas que merecen mención. Muchos destinos turísticos nacionales son de naturaleza, sin aglomeración de personas, y cuentan con baja o mediana densidad habitacional. Ello permite promocionar los destinos argentinos como seguros en un contexto post pandemia.

El éxito de esta propuesta dependerá, sin embargo, del trabajo coordinado de entidades estatales y privadas, de la evolución de las economías mundiales y de la enfermedad, y de la implementación de protocolos y precauciones adecuadas para garantizar los cuidados mínimos para evitar los contagios y riesgos (Torres Cabrerros, 2020).

3.2.3 Sector Hotelero argentino

Se han señalado en el apartado anterior, los beneficios del sector hotelero en materia de oferta laboral inclusiva y federalmente distribuida. Lo que constituyen factores fundamentales para comprender la relevancia de esta actividad para las distintas comunidades que se observan a lo largo y a lo ancho de todo el país.

En el territorio argentino se cuenta con más de 6.000 establecimientos hoteleros. En enero de 2020 se registraron 6.3 millones de pernoctaciones, lo que implicó un incremento del 5.3 con respecto a enero de 2019. La estadía promedio, también se elevó respecto del año anterior, ascendiendo a 2.8 noches, con un incremento de 20.1% desagregando los datos de la provincia de Buenos Aires respecto de 2019. Córdoba creció un 5.3%, la región de Cuyo un 4.6% y Patagonia un 2.7%.

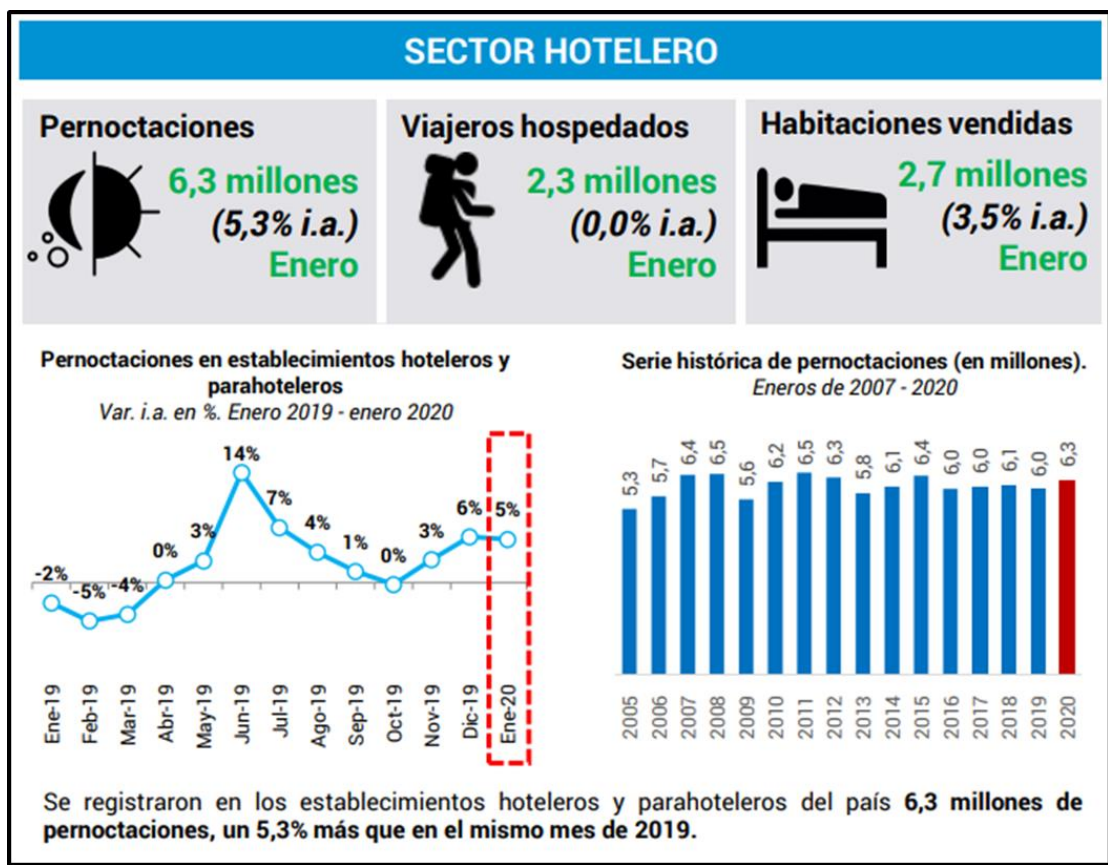


Figura 13. Datos Sector Hotelero Argentina. Fuente: (Dirección Nacional de Mercados y Estadística, 2020)

La evolución en este ámbito ha sido positiva y se ha mantenido con tendencia creciente, en líneas generales, a lo largo de los años.

En cuanto al crecimiento interanual de plazas ocupadas en enero 2019-2020, se estima de un 8.2% en residentes, pero una disminución de -6.7 en no residentes. Ello se debe a una disminución tanto de viajeros hospedados y de la estadía media de estos.

Hubo zonas que capitalizaron la atracción de viajeros no residentes, con un crecimiento récord, como el Litoral que registró una suba del 6.5% interanual. Asimismo, la región Norte alcanzó su mejor registro desde 2005 en cuanto a plazas ocupadas por este tipo de viajeros.

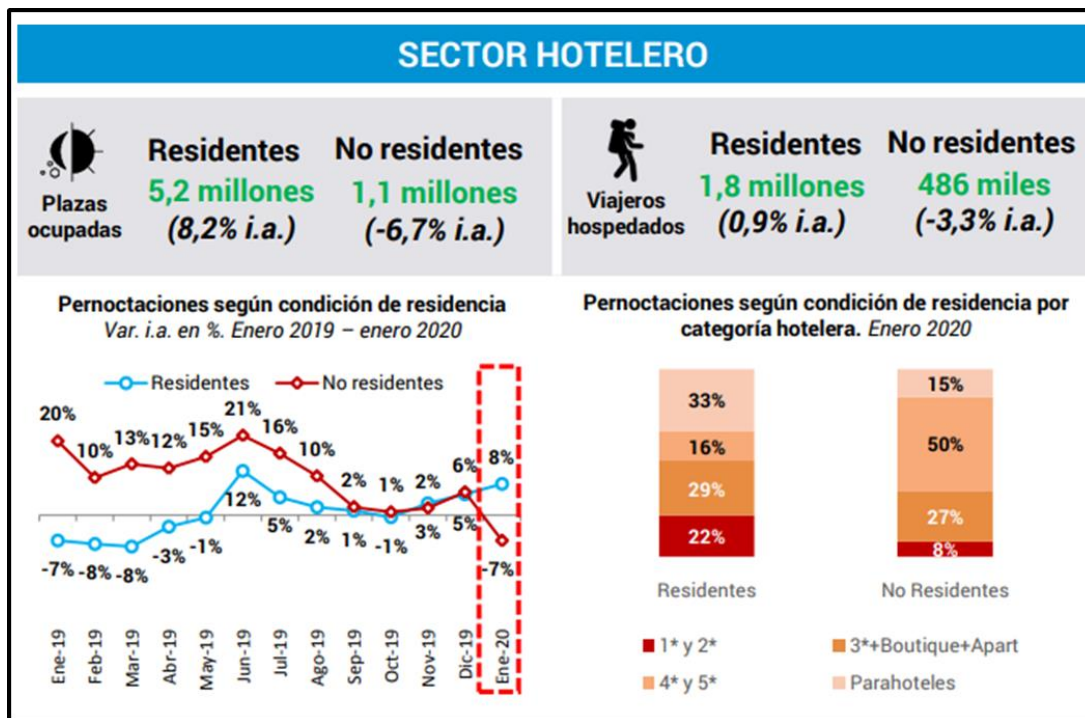


Figura 14. Datos Sector Hotelero Argentina. Fuente: (Dirección Nacional de Mercados y Estadística, 2020)

Hasta mediados de 2019 el sector hotelero argentino se encontraba recibiendo importantes inversiones. Durante 2018, Argentina recibió casi 7 millones de turistas provenientes del extranjero. Debido a una mejora que había en la conectividad con vuelos de bajo costo y nuevas rutas de empresas aéreas en el país, se observó en 2019 inversiones por más de 19 mil millones destinadas a nuevos establecimientos y remodelaciones, lo que fue acompañado con incentivos como la Ley para la inversión hotelera de la Ciudad de Buenos Aires (Vitale, 2019).

Dadas estas condiciones Marriott buscó reinstalar su marca en Buenos Aires y traer el Ritz Carlton; y Radisson se dispuso a abrir dos hoteles de alta gama en Buenos Aires con más de 100 millones de dólares de inversión y puso la mira en Córdoba, Rosario y otros destinos en los que consideraron abrir con franquicias, entre otros grandes proyectos de inversión, dando muestra de una potencialidad muy grande de crecimiento para el sector (Rebon, 2019a; Rebón, 2019b).

Hacia noviembre del mismo año, pese a la crisis económica tras el salto cambiario que afectó también al sector hotelero que ya venía sufriendo fuertes presiones impositivas, habían llegado más de 18 millones de turistas batiendo récords de pasajeros

hospedados (Klempert, 2019). Sin embargo, ello marcó un punto de inflexión que retrotrajo o suspendió las iniciativas de inversión en este sensible sector y marcó el inicio de una detención del amplio crecimiento experimentado y anunciado, que se profundizó con las restricciones a la actividad impuestas con motivo de la pandemia por Covid-19.

A fines de 2019 y durante 2020, con el repliegue de algunas aerolíneas del país, como *Latam* o *Air New Zealand*; con el retiro de rutas low cost de *Norwegian* de Argentina tras la venta de sus rutas a *JetSMART* y con ello la anulación de sus anunciadas inversiones en el país; con el cierre de Aeroparque por reformas y con ello una retracción y conflictos del sector *low cost*, peligrando el futuro de *JetSMART* y *Flybondy* tras el cierre también del aeropuerto de El Palomar, entre otros conflictos, algunos relacionados con la crisis por la pandemia, se conjugaron en una retracción de las condiciones que daban fuerte impulso al sector hotelero en el país (Grimaldi, 2020; Eleisegui, 2020; Rivas Molina, 2019; Flybondi y JetSmart se niegan a operar desde Ezeiza, 2020; Rebón, 2020; Peligran las aerolíneas 'low cost' en Argentina, 2020).

Actualmente se estima que el negocio hotelero se recuperará en Argentina hacia fines de 2021 (Rebon & Plazas, 2020) y la adecuación incluye novedades como certificaciones de bioseguridad como la adquirida recientemente por el Hotel Emperador (Cuál es el primer hotel del país con certificado de bioseguridad por Covid-19, 2020).

3.2.4 Conclusiones parciales del Apartado

El sector turístico en el mundo y en el país presenta particulares ventajas que lo hacen especialmente atractivo por muchos motivos. Entre ellos cabe mencionar la creación de trabajo inclusivo y federal, la creación de pymes, la atracción de inversiones y de divisas en materia de desarrollo social y económico. También presenta beneficios en otros ámbitos como el intercambio y revalorización patrimonial cultural, el fomento del respeto por la diversidad en la relación de personas de distintos países; la disposición de medios para el cuidado, protección y mantenimiento del patrimonio paisajístico y del medio ambiente, entre otras.

En Argentina, el turismo favorece el desarrollo de las economías regionales, aporta un importante porcentaje del PBI, atrae divisas, brinda formal trabajo a mujeres y jóvenes

y facilita la creación y evolución de pequeñas y medianas empresas, a la vez que da vida a comunidades con un gran valor cultural y tradicional que revaloriza su patrimonio y encuentra una oportunidad de comercializarlo y darlo a conocer en un rico intercambio que refuerza los lazos comunitarios y los integra al mundo.

La actividad ha tenido un auge y crecimiento sostenido, que muchas veces se ha visto afectado por los vaivenes socioeconómicos, aunque en menor medida que otros sectores más sensibles a los cambios y crisis. Recientemente se encontraba en franca y plena expansión, hasta que acontecimientos recientes, especialmente las consecuencias y crisis relacionada con la pandemia por COVID-19 ha puesto en pausa tanto las inversiones por venir, como el crecimiento y la actividad, que hoy se encuentra a la espera de una recuperación lenta que puede tardar años en completarse.

Ello plantea nuevos desafíos que impulsan a los actores relacionados con la actividad a innovar en sus estrategias para atraer nuevamente el turismo a la región.

3.3 Sostenibilidad en el ámbito empresarial. Aspectos históricos y estructurales. Su implementación en el Sector Turístico y Hotelero. Conclusiones parciales.

3.3.1 Sostenibilidad y desarrollo. Una visión integradora

El desarrollo no sostenible se caracteriza por la generación de externalidades, consecuencias negativas que vulneran el ambiente o a la sociedad, y excluye grupos sociales que no entran dentro de la economía formal y quedan al margen de sus beneficios, y padecen privaciones, pobreza y carecen de servicios de salud y mínimas condiciones para una vida de calidad, contradiciendo una larga lista de Derechos Humanos firmemente establecidos en todos los Acuerdos Internacionales y Constituciones Nacionales (Samaniego, Claro, & Torres, 2014).

Luego de una multiplicidad de crisis globales, surge frente a esta economía excluyente, un concepto de desarrollo inclusivo, sostenible y social, en la escena política y económica internacional. Hacia 2008, el concepto de crecimiento verde y de economía inclusiva se asocia a la idea de desarrollo sostenible, en la que se propone la mejora de

la eficiencia de los recursos y se procura asegurar la sostenibilidad ambiental y social del sistema con un plan integral (Samaniego, Claro, & Torres, 2014).

Este nuevo tipo de economía e idea de desarrollo conduce a la mitigación de los problemas ambientales a la vez que ofrece empleos de calidad, educa y busca el éxito económico sin que una cosa se encuentre en disputa con la otra.

El crecimiento verde depende de decisiones económicas, políticas y naturalmente empresariales y del público en general. Desde modificar la matriz energética hacia energías renovables amigables con el ambiente, hasta profundos cambios en la iniciativa privada, se espera que logren conciliar el desarrollo económico con el ambiental y social (Samaniego, Claro, & Torres, 2014).

El antecedente inmediato al concepto de sustentabilidad se encuentra en la idea de ecodesarrollo que se utiliza en el Primer Informe del Club de Roma respecto de los límites del crecimiento. En este se comienzan a hacer las primeras observaciones cuestionando la viabilidad del crecimiento como objetivo económico mundial, carente de esfuerzos por conciliar el aumento de la producción con respeto por los ecosistemas y con el debido cuidado para mantener condiciones de habitabilidad de la tierra.

Ello cobra mayor reconocimiento con el Informe Brundtland o Nuestro Futuro Común que publica la Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo creada por las Naciones Unidas, en 1982, por lo que se trata de un concepto relativamente nuevo a pesar de la amplia notoriedad que ha alcanzado, ya que la conciencia sobre su importancia es algo sobre lo que no se tenía interés mayoritario antes de esa década.

Antes de todo ello, primaba en el mundo el proyecto de la Modernidad de dominio científico, por la cual se consideraba la separación de la naturaleza y la cultura en la idea de un progreso indefinido (Max Neef, Elizalde, & Hopenhayn, 1996).

El Informe Brundtland introduce como novedad la consolidación de una visión crítica del modelo de desarrollo propio de los países industrializados, que ha sido seguida por los países en vía de desarrollo, reconociendo la franca incompatibilidad entre los modelos de producción y consumo vigentes hasta aquel momento.

En el modelo previo a este, se demandaba un uso irracional y excesivo de los recursos naturales, muchos de ellos no renovables, y se excedía sistemáticamente la capacidad de soporte de los ecosistemas, sin mayores cuestionamientos. La conclusión a la que se llega en el informe es que, si se continúa con el modelo de desarrollo extractivista e industrial tradicional, la humanidad no podrá sobrevivir como especie, simplemente porque el planeta no lo soporta ni en el mediano, ni en el largo plazo.

No se trata en absoluto de una observación superflua, sino que se da una mirada integral, en la que se integra el modelo de producción y desarrollo a una perspectiva de supervivencia de la especie humana. En función de ello, el concepto de desarrollo sostenible no es solo la protección del medio ambiente, sino que implica también el cuidado de lo que se dejará a generaciones futuras en todos los aspectos, incluyendo factores que hacen a la calidad de vida en general, y procurando la disminución de la pobreza, entre otros elementos a considerar (Moreno Pérez, 2007).

Esta visión ha tenido una gran incidencia en posteriores documentos de los organismos internacionales y sus premisas han sido coherentemente adoptadas por documentos de referencia mundial como la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

Las Naciones Unidas y otras organizaciones internacionales, en múltiples documentos, han reconocido cabalmente la insostenibilidad del mercado tradicional, concluyendo que la humanidad carece de otras opciones que no sean aceptar el desafío de modificar la tendencia autodestructiva que se ha mantenido durante décadas y avanzar hacia el desarrollo sostenible. La enumeración que hace de los aspectos que atentan contra la existencia misma del ser humano en el planeta es alarmante:

Miles de millones de nuestros ciudadanos siguen viviendo en la pobreza y privados de una vida digna. Van en aumento las desigualdades, tanto dentro de los países como entre ellos. Existen enormes disparidades en cuanto a las oportunidades, la riqueza y el poder. La desigualdad entre los géneros sigue siendo un reto fundamental. Es sumamente preocupante el desempleo, en particular entre los jóvenes. Los riesgos mundiales para la salud, el aumento de la frecuencia y la

intensidad de los desastres naturales, la escalada de los conflictos, el extremismo violento, el terrorismo y las consiguientes crisis humanitarias y desplazamientos forzados de la población amenazan con anular muchos de los avances en materia de desarrollo logrados durante los últimos decenios. El agotamiento de los recursos naturales y los efectos negativos de la degradación del medio ambiente, incluidas la desertificación, la sequía, la degradación del suelo, la escasez de agua dulce y la pérdida de biodiversidad, aumentan y exacerban las dificultades a que se enfrenta la humanidad. [...] La subida de la temperatura global, la elevación del nivel del mar, la acidificación de los océanos y otros efectos del cambio climático están afectando gravemente a las zonas y los países costeros de baja altitud, incluidos numerosos países menos adelantados y pequeños Estados insulares en desarrollo. Peligra la supervivencia de muchas sociedades y de los sistemas de sostén biológico del planeta. (Organización de las Naciones Unidas, 2015, pág. 6)

Con ello se declara que peligra la supervivencia de muchas sociedades y de los sistemas que son sostén biológico del planeta. Este escenario complejo, sin embargo, abre la posibilidad de grandes oportunidades y significativos progresos para dar solución a los problemas suscitados en torno al desarrollo.

La humanidad ha logrado en repetidas oportunidades liberar de la extrema pobreza a cientos de millones de personas y ha incrementado el acceso a la educación de muchos niños. La expansión de las tecnologías de la información y las comunicaciones han logrado una interconexión mundial que ofrece grandes posibilidades para dar nuevo impulso al progreso humano y avanzar sobre las oportunidades de desarrollo otrora impensadas.

Las sociedades del conocimiento demuestran una y otra vez su capacidad para crear valor a partir de la innovación científica y tecnológica en todos los ámbitos, desde la medicina y la energía hasta objetos y servicios de consumo, por lo que el futuro de la humanidad se abre a nuevas oportunidades que le permiten repensar su visión de progreso y desarrollo sobre la base de valores que no avasallen derechos ajenos ni recursos finitos (Organización de las Naciones Unidas, 2015).

Es así como las Naciones Unidas y la comunidad empresarial internacional han ido estableciendo una serie de asociaciones y alianzas que involucran al sector privado hacia un nuevo estándar de responsabilidad y cooperación a fin de alcanzar objetivos de desarrollo para el milenio sobre la base de los criterios de sustentabilidad que se comenzaron a esbozar en el Informe Brundtland y que luego se fueron ampliando y complejizando. Se hace evidente, así, la necesidad de establecer alianzas a fin de que el cambio que es necesario dar en la cultura de los mercados, sea posible a través de bases de diálogo y acuerdo.

El informe Brundtland, afirma que para lograr un desarrollo sustentable es necesario: un sistema político que asegure la participación ciudadana en la toma de decisiones; un sistema económico que genere excedentes y conocimientos sobre bases autosustentables y autosuficiente; un sistema social que provea las soluciones para las tensiones del desarrollo no armónico; un sistema de producción que respete la obligación de preservar la base ecológica para el desarrollo; un sistema tecnológico que sea capaz de encontrar continuamente nuevas soluciones; un sistema internacional que fomente patrones sustentables de comercio y financiamiento, y un sistema administrativo que sea flexible y que tenga la capacidad de autocorrección. (Moreno Pérez, 2007, pág. 5)

En el año 2015 se crea la Agenda 2030 que proporciona un modelo de prosperidad compartida con miras a un mundo sostenible. En este, se espera que todas las personas puedan llevar una vida productiva y pacífica en un sano entorno, y en virtud de ello se establecieron los Objetivos de Desarrollo Sostenible a fin de proporcionar una guía para saber si se están tomando las medidas necesarias para que ello se cumpla (Informe de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, 2019).

3.3.2 Turismo sostenible

El Turismo Sostenible ha sido definido por la Organización Mundial del Turismo. Según recoge la Agenda 21 para la Industria del Turismo y los Viajes, este:

Atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que se puedan satisfacer las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida. (Cebrián Abellán, 2008, pág. 40).

Más adelante, la organización internacional agrega que el proceso de desarrollo de un turismo sostenible se basaría en sostenibilidad económica, sociocultural y ecológica, diseñados para mejorar la calidad de vida de las poblaciones locales, ofrecer mayor calidad en la experiencia turística y mantener el cuidado del medio ambiente, sin dejar de procurar los niveles de rentabilidad económica para los residentes y para los empresarios turísticos.

La definición se continuó modificando, y en 2004, la Organización Mundial del Turismo agregó un énfasis en el equilibrio entre las dimensiones social, económica, y en la necesidad de aplicar todos los principios de sostenibilidad en todos los sectores, atendiendo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, considerando objetivos mundiales como la eliminación de la pobreza (Cebrián Abellán, 2008).

El desarrollo global es posible en función de la acción coordinada de múltiples sectores productivos, entre los cuales, el turismo se destaca por su estrecha relación con los recursos físicos y naturales de distintas regiones y por su capacidad para dar empleo y generar las bases para el desarrollo humano en áreas a las que otras actividades no llegan.

Sin embargo, la explotación turística puede generar consecuencias negativas, por lo que se debe velar por minimizar cualquier impacto negativo sobre el medio ambiente o la sociedad. El turismo entendido como sostenible vela por la protección de las zonas en las que opera y por el respeto de sus colaboradores y usuarios. Tiene una función

también educativa en tanto crea conciencia y compromiso en los consumidores acerca del respeto y cuidado en su paso por los lugares que visita, fomentando el cumplimiento de esfuerzos por reducir el impacto sobre el destino, y colaborando para el progreso y crecimiento de la región y comunidad.

La sostenibilidad turística ambiental y sociocultural procura asegurar recursos físicos y culturales con un consumo responsable, a la vez que se vincula a una sostenibilidad económica, la cual guarda relación a su vez con una idea de autonomía local, manteniendo las estructuras de la comunidad, los recursos humanos de esta. Una de las dificultades que se observa frecuentemente, es la falta de equilibrio en la observación de los distintos aspectos de la sostenibilidad. El ambiental suele ser el más reconocido y sobre el cual se ha hecho más énfasis en los últimos años, y se requiere de una gestión cuidadosa para mantener el equilibrio con los demás, favoreciendo una integración adecuada de la actividad al entorno social, cultural y económico en el destino (Ayuso Siart, 2003).

Es decisivo para que la actividad turística prospere y genere fuentes genuinas de empleo, que se haga énfasis en la educación, capacitación, formación académica y profesional de las personas vinculadas al sector. Así, el turismo puede proporcionar incentivos para invertir en la educación y formación profesional y ayudar a la movilidad laboral a través de acuerdos transfronterizos en materia de cualificación, normas y certificaciones.

En particular, los jóvenes, las mujeres, los ancianos, los pueblos indígenas y los que tienen especiales necesidades deberían beneficiarse a través de medios educativos, donde el turismo tiene el potencial de promover la integración, los valores de una cultura de tolerancia, paz y no violencia, en el marco de los intercambios y la ciudadanía global.

Cada vez más se demuestra que el turismo constituye una herramienta poderosa para el desarrollo de la comunidad y la reducción de las desigualdades si se sustenta en las poblaciones locales y todos los actores clave en su desarrollo, dando a las comunidades la oportunidad de prosperar en su lugar de origen. El crecimiento con inclusión debe estar en el centro del desarrollo turístico (Organización de las Naciones Unidas, 2015).

El turismo, en este contexto, también exige un entorno de calidad, por lo que al comercializarse cualquier destino, cobra mayor relevancia la conservación y cuidado del entorno natural, su no contaminación, a la vez que favorece las expresiones culturales autóctonas, las manifestaciones creativas locales, la expansión de aspectos como la cocina local, las artesanías y artes de la región, la valoración histórica de su patrimonio y tradiciones, creando una conciencia colectiva de aprecio y respeto mutuo por la cultura y valores propios y ajenos. Con lo que finalmente, favorece no solo el desarrollo ambiental, cultural y social local, sino el universal, acercando la comprensión de estilos de vida diferentes y favoreciendo la convivencia.

Muchas veces los ingresos generados por los turistas contribuyen a la preservación ambiental, o de monumentos históricos, ruinas y todo patrimonio histórico, cultural y artístico, por lo que el turismo como actividad no solo promueve valores de sustentabilidad, sino que proporciona los medios para ponerlos en práctica (Goded Salto, 1998).

Entre los beneficios del Turismo Sostenible, el Proyecto Biosphere Tourism (2017) destaca:

- Fomenta la planificación de proyectos de conservación, a través del uso consciente de los recursos naturales
- Genera fuentes de empleo directo e indirecto
- Beneficia económicamente a las localidades donde se aplica y genera ingresos para el sector en un territorio determinado
- Potencia el desarrollo de pequeñas comunidades, para reducir la desigualdad y la pobreza
- Promueve el mantenimiento y la conservación de infraestructuras, así como también de obras físicas de gran valor y entornos naturales
- Permite dar a conocer la riqueza de las costumbres y tradiciones locales, para preservar la identidad nacional
- Estimula el turismo rural y da vida a zonas con gran potencial y atractivo turístico. (Ostelea, 2020, pág. 1)

Así, el sector da un uso óptimo a los recursos medioambientales; respeta la autenticidad sociocultural; integra las comunidades; genera empleo local; estimula el desarrollo de empresas turísticas; genera divisas al Estado y suministra capitales a la economía local; contribuye a la reducción de la pobreza; beneficia el desarrollo integral de todos los sectores de la economía; promueve el consumo responsable y respeto por el medioambiente; brinda a los turistas una experiencia significativa que fomenta unas prácticas turísticas sostenibles; estimula la mejoría de las infraestructuras de servicio; promueve la restauración, conservación y uso del patrimonio local; destina parte de los beneficios a la construcción de obras de interés comunitario; promueve y valora las manifestaciones culturales locales; logra un desarrollo equilibrado con el medio ambiente con el monitoreo ambiental; promueve la autoestima comunitaria; valora, preserva y genera beneficios económicos de los recursos de flora y fauna; vigila, evalúa y gestiona los impactos que genera; reactiva las zonas rurales; apoya los derechos humanos y del trabajador; mejora la calidad de vida de la población local y potencia el consumo de productos autóctonos (Biosphere Tourism, 2017).

El Global Sustainable Tourism Council señala que los viajeros del mundo prefieren acomodaciones amigables con el ambiente. El Booking.com Sustainable Travel Report 2019 informó que el 70% de los viajeros dicen que están mejor dispuestos a reservar alojamientos eco-friendly, independientemente de que estén buscando una estadia sustentable o no. Sin embargo, cuando se trata de reconocer un lugar sustentable para hospedarse, un 72% de los viajeros señalan que no estaban al tanto de la existencia de ecoetiquetas para el sector de hospedaje, y un 37% afirma que ayudaría mucho contar con un estándar internacional para identificar los hoteles eco-friendly que los anime a realizar viajes más sustentables. Finalmente, un 62% tomaría como factor de decisión la elección de un hospedaje que cuente con ecoetiquetas (Global Sustainable Tourism Council, 2019).

Nótese que tanto la encuesta como los viajeros confunden permanentemente la idea de ecología con sustentabilidad, lo que constituye un error teórico que debería ser subsanado, ya que la sustentabilidad incluye mucho más que el cuidado ambiental.

Un riesgo posible es enfocarse en la sostenibilidad desde un punto de vista exclusivamente teórico, proclamando una sostenibilidad que no se practica genuinamente para sacar un provecho económico, y aún, para legitimar prácticas no sostenibles.

Ello se puede observar más en las ciudades, en las cuales las externalidades de las prácticas turísticas son menos visibles, o en áreas como la laboral, en la que se puede brindar empleo, pero no cumplir con criterios de trabajo digno, decente y de calidad. La sustentabilidad no se enfoca solo en preservar recursos, sino en facilitar el desarrollo, por lo que no basta con “no contaminar” o “reciclar”, sino que demanda toda una estrategia integral que debe ser planificada y debidamente monitoreada para ser efectiva (Baum, y otros, 2016).

Asimismo, la eficiencia es un aspecto importante para la sustentabilidad, a fin de multiplicar los beneficios de la inversión realizada (Lado Sestayo & Fernández Castro, 2017). Con ello, la calidad, la eficiencia y la sustentabilidad se encuentran totalmente integradas en un enfoque verdaderamente responsable de largo plazo y amigable con la humanidad.

La Organización Mundial del Turismo ha propuesto con miras a colaborar con la eficiencia energética y reducción de costos en el sector hotelero, la propuesta: Hotel Energy Solutions (HES), la cual constituye un programa que provee una herramienta en línea *toolkit* para el uso eficiente y renovable de recursos tecnológicos y energéticos, con miras a que el ejemplo de este sector sirva de incentivo para otros sectores de la economía (Organización Mundial del Turismo, 2021).

Con el impulso de las ideas de sostenibilidad en el mundo, tras la Cumbre de la Tierra en Río de Janeiro de 1992 en la cual se redactó la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente, el Desarrollo y la Agenda 21 y al haberse mencionado en estos la necesidad de alcanzar la sostenibilidad en el ámbito del Turismo, se comienzan a concretar eventos internacionales como la Conferencia Mundial de Turismo Sostenible que se celebró en Lanzarote, España, en 1995, en la cual se sentaron las bases para los planes de acción que más adelante se comenzaron a aplicar en el sector.

El reconocimiento de la importancia y la contribución potencial del turismo en las estrategias nacionales de desarrollo de cara a los desafíos de una nueva agenda global constituye una realidad inobjetable. El turismo ha sido identificado por el sistema de Naciones Unidas como uno de los diez sectores para impulsar el cambio hacia una economía verde y ha sido incluido en el documento final de Río + 20 como uno de los sectores capaces de hacer una significativa contribución a las tres dimensiones del desarrollo sostenible (Agenda 21, 1992; Instituto de Turismo Responsable, 1995; Aceranza, 2006).

El desarrollo sostenible para el turismo se basa en directivas para la práctica de gestión que se pueden aplicar a diversas tipologías turísticas, desde el más exclusivo turismo de elite en destinos remotos hasta el turismo popular de masas. Estos principios de sostenibilidad se enfocan en aspectos relacionados con el medioambiente, con la economía, con aspectos socioculturales, patrimoniales, siempre con miras a garantizar el largo plazo. Por ello, se espera del Turismo Sostenible que este:

1. Optimice el uso de los recursos medioambientales, dado que se trata de un factor fundamental para su desarrollo. Se espera que mantenga los procesos ecológicos esenciales y colabore con la conservación de los recursos naturales y de la diversidad biológica.
2. Respete la identidad social y cultural de las comunidades anfitrionas, conservando su autenticidad y sus activos culturales y arquitectónicos, valorando sus tradiciones y contribuyendo al intercambio intercultural basado en el respeto mutuo.
3. Asegure la viabilidad de las actividades económicas de largo plazo, velando por una distribución equitativa de los beneficios socioeconómicos para todos los agentes. Se espera que ofrezca oportunidades de empleo dignas y favorezca la obtención de ingresos y servicios sociales en beneficio de las comunidades anfitrionas. La contribución a la reducción de la pobreza también le compete al turismo (Carbone, 2005).

Actualmente la Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas, con 156 países miembros, se erige como el organismo global líder en el ámbito del Turismo. Este organismo toma como guía la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y los Objetivos de Desarrollo Sostenible y promueve el turismo responsable, sostenible y de acceso universal a través de ella. Asimismo, llama a la implementación del Código Ético Mundial para el Turismo en orden de maximizar la contribución socioeconómica a la vez que se minimizan sus impactos negativos (World Tourism Organization, 2020).

Las Naciones Unidas trabajan activamente en la producción de documentos para el turismo sostenible. En 2018, la Organización Mundial del Turismo publica el reporte de Promoción del Turismo Sostenible, incluyendo Ecoturismo, para la erradicación de la pobreza y la protección del medioambiente A/73-274.

En este se impulsa la transición hacia modalidades de consumo y producción más sostenibles, con miras al cumplimiento del Programa Turismo Sostenible de la red Un Planeta, procurando acelerar estos cambios. Propone brindar apoyo técnico e intercambio de conocimientos entre los países, y promover el establecimiento de políticas, directrices e instituciones nacionales apropiadas en estos (Asamblea General de las Naciones Unidas, 2018).

Esta ha sido precedida por otras Resoluciones y Programas que han ido señalando el sendero a lo largo de los años desde 2012 (Asamblea General de las Naciones Unidas, 2019; Secretario General de la Asamblea General de las Naciones Unidas, 2017; Secretario General de la Asamblea General de las Naciones Unidas, 2019).

Las declaraciones internacionales al respecto son abundantes, cabe mencionar entre muchas otras, además de las ya enumeradas, al Código Ético Mundial para el Turismo de la Organización Mundial del Turismo de 1999 o Las Directrices Internacionales sobre Turismo Sostenible del Convenio sobre Diversidad Biológica de 2001 (Ayuso Siart, 2003).

Otras organizaciones como el Banco Interamericano de Desarrollo, también trabajan en programas y proyectos, especialmente en América Latina a través del Fondo Multilateral de Inversiones, para “promover un turismo que cree oportunidades para el crecimiento económico en diversas áreas, tales como la pesca y la agricultura, la hospitalidad y los

aspectos culturales, al tiempo que empodere a las poblaciones desatendidas –como las mujeres y las minorías--, proteja el medio ambiente y promueva la rica diversidad y la herencia cultural de la región”. (Banco Interamericano de Desarrollo, 2020, pág. 1) Su estrategia consiste, fundamentalmente en el incremento de la competitividad de las Pymes locales dentro del sector, y fomentando la colaboración entre las empresas involucradas (Tapia, 2016).

Lejos de diluirse esta tendencia, con los eventos de la pandemia por Covid-19, se ha reforzado la idea y se apuesta al turismo sostenible como respuesta, con cambios en el modelo turístico que ha perdurado en los últimos años. Se presume que en el futuro se apostará a destinos sostenibles, alejándose del turismo de masas, poniéndose el tema ambiental y social como prioritarios, con mayor demanda turística en zonas rurales despobladas.

Sin embargo, ello dependerá de que ocurran cambios en el comportamiento de la sociedad y habrá que observar qué ocurre más allá del miedo y las incertidumbres actuales. La hipótesis de que un turismo más sostenible es la respuesta cobra, sin embargo, mayor fuerza con el transcurso de los meses de confinamiento y distanciamiento social (Crosby, 2020). Los destinos que combinan la sostenibilidad con la salubridad apuestan a una recuperación más rápida y sostenida (Serrano, 2020).

Argentina lleva adelante varios programas en torno a la sustentabilidad de la actividad. En el periodo 1960-2003 se sucedieron varios planes, con los que se nutrió la fase de diagnóstico del Plan Federal de Turismo Sostenible, aportando distintos enfoques para la visualización global de la evolución del turismo en Argentina.

El primer esfuerzo de planificación regional proviene de la década del 60, cuyo aporte más significativo fue la formación de regiones turísticas observadas como áreas de planificación. Ya en 1977, el documento "El Turismo en Argentina", elaborado por un conjunto de profesionales en colaboración con el CICATUR (OEA) aportó importantes aspectos conceptuales y metodológicos que dieron marco adecuado para la discusión de la política turística. En 1983-84 las "Bases para un Plan Federal de Turismo" realizado con el esfuerzo mancomunado de las provincias y la nación contribuyó a esclarecer el funcionamiento del sector y

avanzó con propuestas, entre las cuales la más significativa fue la de corredores turísticos. En los años 90 aparecen los planes de marketing y entre el 2000 y 2003 el Plan de Desarrollo Turístico Sostenible aporta una visión de micro planificación unida al marketing de productos. El proceso de planificación iniciado en el 2004 fue concebido desde el pensamiento prospectivo y abarca cuatro fases, a escala federal y a escala regional. A escala federal el PFETS fija las estrategias y políticas para el desarrollo turístico de Argentina al 2016 y el plan operativo de la Secretaría de Turismo de la Nación identifica y formula los programas y los proyectos que ponen en marcha la gestión del plan. (Subsecretaría de Turismo, 2016, pág. 1)

El Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable, que se replica en distintas provincias, propone una institucionalidad basada en el reconocimiento del turismo como política de Estado a través del trabajo del Consejo Federal de Turismo y la Cámara Argentina de Turismo con las provincias, y considerándolo un derecho ciudadano. Procura dar respuesta de orden de construcción colectiva a través de la Ley Nacional de Turismo N° 25.997, que se sostiene en los principios rectores de Facilitación, Desarrollo social, económico y cultural, Desarrollo sostenible, Calidad, Competitividad y Accesibilidad.



Figura 15. Turismo 2025 Argentina. Fuente: (Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable, 2016, pág. 39)

Cabe mencionar entre las iniciativas vigentes, Pueblos Auténticos, un programa nacional que conduce el Ministerio de Cultura para el fomento de identidad y desarrollo local de pequeños pueblos del país, con indicadores de sostenibilidad; o la organización de

Destinos Sustentables, que hacen énfasis en el Ecoturismo, que se caracteriza específicamente por formar viajeros ecológicamente responsables a través de la observación de ecosistemas y de las culturas tradicionales del entorno natural, además de cumplir con los criterios de sostenibilidad.

Entre ellos se destacan los Esteros del Iberá en Corrientes, las Selvas de Yungas en Quebrada de Humahuaca; el Parque Nacional Lago Puelo y Los Alerces en la zona cordillerana, y el Parque Nacional Quebrada del Condorito en las sierras de Córdoba (Grupo Edisur, 2019).

Buenos Aires, por su parte, se ha unido a la Red Internacional de Observatorios de Turismo en la búsqueda de una gestión de la actividad inteligente y ecológica, monitoreando los impactos ambientales y sociales del turismo a nivel local (Noguera Montoya, 2019).

La Fundación Vida Silvestre también trabaja en el país fomentando e identificando las mejores prácticas ambientales en torno al turismo responsable, en especial en un programa de turismo responsable en el Corredor Verde de la Provincia de Misiones, y la costa patagónica, especialmente en Península Valdés, donde identifican actores clave de la industria turística local para contribuir a los objetivos de sostenibilidad (Jones, 2006; Fundación Vida Silvestre, 2020).

Esta cuenta con una Guía de Buenas Prácticas Hoteleras de la Fundación Vida Silvestre Argentina (2011) en colaboración con la Organización Mundial de Conservación, que propone 12 Criterios de buenas prácticas sostenibles en hotelería.

En esta se realiza una recopilación de iniciativas que ya se han puesto en práctica y que funcionan con éxito en distintas partes del mundo. Integra en ella, la guía de Buenas Prácticas para el Turismo Sostenible de la Rainforest; la Guía Práctica de Buenas Prácticas de la Iniciativa de Tour Operadores y otras similares.

Se propone, asimismo, desde Rainforest Alliance, la innovación, la previsibilidad y la competitividad en las tarifas como elementos que el mercado turístico argentino debe considerar como tendencias que formen parte de su sostenibilidad (Zorrilla, 2015)

Con base en ello, ha desarrollado un Programa de Turismo Responsable que apunte a una huella ecológica cero. Los 12 criterios se detallan junto con los beneficios de su aplicación. Estos son:

1. Gestión eficiente del agua. Se sugiere que la disminución del consumo de agua puede contribuir a reducir los costos de operación del hotel. Asimismo, que la conservación de las fuentes de agua colabora con la buena imagen ante huéspedes ambientalmente responsables, y que, al proteger y conservar el recurso hídrico de la comunidad, se promueve la armonía entre el turismo y el ambiente. También contribuye a una menor generación de aguas residuales, lo que reditúa no solo en el cuidado del medio ambiente, sino en la protección de la salud de turistas, personal y vecinos.
2. Gestión eficiente de la energía. Dado que, en muchas empresas de alojamiento, el costo de la energía eléctrica es el gasto más elevado, después del pago de los salarios, las medidas de ahorro de energía y el incremento de la eficiencia en su uso, así como la implementación de fuentes de energía alternativas, constituyen un beneficio directo en la reducción de gastos de funcionamiento y costos asociados. Asimismo, ello puede mitigar la contaminación del aire, mejorar la experiencia del huésped y la imagen ante estos y los habitantes locales.
3. Gestión de los desechos. Los desechos son fuente de contaminación ambiental y muchas veces, de malos olores y contaminación visual también, lo que en ámbito turístico es un aspecto crucial. Los hoteles producen grandes cantidades de basura, por lo que un buen manejo de los desechos sólidos es crucial. Los vertidos directos a ríos o al mar, afectan directamente la calidad de recursos turísticos fundamentales, además de atraer plagas y animales e insectos que pueden ser una potencial amenaza para la salud de todos los habitantes de la zona. Los beneficios son tan claros como un destino turístico limpio, atractivo por una imagen impecable. El consumo responsable, el reciclaje y la reutilización, pueden generar ahorros para la empresa y dar lugar a la educación de consumidores responsables. La colaboración con otras empresas u

organizaciones para crear sistemas eficaces de separación, recolección, reciclaje y tratamiento de la basura es deseable.

4. Gestión de aguas residuales. Lavadoras, fregaderos, duchas y baños generan grandes cantidades de aguas grises y negras. Si estas no se depuran ni tratan adecuadamente, constituyen un agente contaminante que degrada de manera directa el medio ambiente. Ello es causa de enfermedades que pueden afectar a todos los humanos y animales del área. Los huéspedes pueden buscar destinos alternativos más saludables si ello ocurre, por lo que el beneficio del tratamiento correcto de las aguas implica menos contaminación, menor necesidad de tener que comprar agua embotellada o purificarla para el consumo y conservar el hábitat saludable y apto para el turismo. Acumular agua de lluvia para riego y limpieza puede ser una ayuda importante en destinos con precipitaciones regulares.
5. Contribución a la conservación de las áreas protegidas y a la biodiversidad. La biodiversidad es en sí misma un fuerte atractivo turístico. Protegerla es proteger de manera casi directa, las fuentes de trabajo y el negocio de alojamiento. Además, ello preserva la calidad del destino, genera publicidad positiva por la empatía que cuidar la vida genera naturalmente en las personas, e involucrar a los clientes en actividades de protección, no solo mejora la imagen del hotel, sino que les brinda una experiencia satisfactoria. Implica cuidar también la conservación del hábitat necesario para la vida y reproducción de animales, insectos y plantas.
6. Política de abastecimiento y selección de proveedores. Los productos que las empresas de alojamiento suelen adquirir para limpieza, oficina, alimentos, bebidas, vehículos y demás, tienen un impacto ambiental a lo largo de la cadena de fabricación, distribución, utilización y eliminación, que puede ser particularmente negativo a nivel ambiental o social. Se propone elegir los proveedores entre aquellos que promueven mejoras ambientales y sociales. El beneficio puede afectar costos al reducir la generación de basura, y la mejora de

imagen social y ambiental, y de las relaciones con las comunidades locales positivamente.

7. Contribución al desarrollo de la comunidad. El desarrollo turístico puede impactar en las comunidades locales de muchas formas, con el deterioro o restricción del acceso a recursos (tierra de cultivo, agua, bosques) de los cuales dependen los lugareños. Puede colaborar, proporcionando trabajo y formación a pobladores locales, o excluirlos, puede integrarse al entorno u ocupar un espacio desplazando a los habitantes. Por lo que, al contribuir al desarrollo de la comunidad, la imagen positiva y reputación del establecimiento se puede dar no solo para con los huéspedes, sino para con la población cercana. Asimismo, una mejora en la situación económica del entorno fomentaría la sustentabilidad de las empresas locales y del destino turístico en general.
8. Condiciones del lugar de trabajo. En este sentido, el sector hotelero juega un rol particularmente beneficioso, dado que una de sus características más destacadas es su capacidad para generar fuentes de trabajo inclusivas en lugares remotos o aislados, por lo que, si no cumple con los requisitos éticos que se esperan de ello, se pierde la oportunidad de ofrecer uno de los beneficios más importantes que aporta la hotelería para el cumplimiento de los ODS. Los beneficios de una conducta laboral ética como empleador se traducen en bienestar social, en la creación de un entorno de respeto, igualdad, integración, que se suele reflejar en la calidad del servicio brindado.
9. Rescate y valoración cultural. Las diferentes culturas constituyen un atractivo turístico indiscutido. El respeto por los valores y elementos del patrimonio cultural, la conservación de sus recursos tangibles e intangibles, aportan autenticidad, mejoran la experiencia de los visitantes, y optimizan la relación del turista con las vivencias locales.
10. Medios de información, interpretación y educación ambiental. La valoración de los recursos se basa en conocimiento e información adecuados, por lo que un

hotel puede cumplir un importante rol en la difusión de contenidos sobre los recursos naturales y culturales que comercializa. Ello atrae, motiva y promueve el turismo de forma directa, ya que constituye un valor agregado del producto turístico al enriquecer la experiencia del visitante. Impone una mejora en la calidad del servicio brindado.

11. Seguridad e higiene. Es parte del cuidado al personal y a los colaboradores y clientes. Cuidar la salud e integridad de estos implica mejorar la experiencia, atraer turistas que buscan destinos seguros naturalmente, prevenir gastos por incidentes, evitar multas y mejorar la imagen del hotel.

12. Satisfacción del cliente. El diseño de la actividad turística debe considerar las necesidades del cliente, y a su vez, las del ambiente, así como el bienestar de la población actual y futura. Es un beneficio inmediato, pero también a largo plazo (van Duynen Montijn, Luisa; Marcela Carré; Claudia Amicone, 2011).

En Argentina, también se propone salir de la crisis de 2020 a través del turismo seguro y sostenible, para lo cual se plantea transitar hacia una nueva normalidad identificando factores clave y conexiones prioritarias generando confianza y seguridad. Parte de esta toma de conciencia incluye prevenir, actuando sobre aquellos factores que incrementan el surgimiento de la zoonosis (transmisión de enfermedades de los animales a los humanos), para lo cual se destaca trabajar para evitar la deforestación, el comercio ilegal de vida silvestre y el cambio climático.

Se estima que el turismo será el último sector en recuperarse tras el gran confinamiento que se inició el 11 de marzo de 2020, con toda su cadena de valor afectada. La armonización de políticas sanitarias para estabilizar la gestión, abrir las fronteras, reactivar el transporte y promover el turismo, demandan un fuerte trabajo institucional regional y global. Ejemplos como la Unión Europea, que ya han abierto sus destinos y transitan esta nueva normalidad, permiten señalar el camino que es posible seguir en un futuro (Goldstein, 2020a; 2020b).

El sector hotelero refleja una concientización creciente en materia de sostenibilidad, que se observa también en los huéspedes que tienden a volcarse en sus preferencias hacia productos que cumplen con criterios de sustentabilidad, en especial ambiental, por ser el aspecto ecológico uno de los que se han instalado en la opinión pública. Se valoran cuestiones como el uso racional de la energía y de los recursos naturales y la preservación del medio ambiente en el largo plazo.

La propuesta de “Hoteles más Verdes” nuclea especialmente a aquellos establecimientos de múltiples destinos interesados en programas de certificación que les permitan visibilizar su esfuerzo (Iasevoli, 2019).

Desde una concepción sostenible integral, resulta necesario implantar un sistema de gestión sostenible que necesariamente genera cambios en toda la organización, en la dirección, en el marketing, en los recursos humanos, en la administración financiera, las prácticas cotidianas, y todo ello, para ser eficiente, demanda una inversión en tiempo, dinero y capacitación, por lo que debe existir un fuerte compromiso para llevarlo a la práctica de manera responsable (Martín Curbelo, 2016).

Sin embargo, la puesta en práctica de una cultura sostenible encuentra algunas resistencias en algunas oportunidades, por creencias erróneas. La sostenibilidad depende de la revisión de los procedimientos cotidianos, e incluye tomar en cuenta desde la toma de una reserva, hasta la limpieza de las habitaciones, el manejo de las quejas, la formación y capacitación de los colaboradores, la selección de proveedores responsables, inclusión y accesibilidad universal y una multiplicidad de tareas rutinarias que suman pequeñas ventajas sumamente valiosas.

Existen mitos entre los cuales algunos directivos o administradores del sector hotelero en Argentina destacan la idea de que realizar las adecuaciones para la sostenibilidad es costoso, que exige un sistema rígido, que demanda exceso de controles, que solo las grandes empresas pueden hacerlo, que se necesita mucho tiempo para obtener cambios y observar los beneficios, que se trata solo de una estrategia de marketing (Joubert, 2014).

Argentina sigue a las tendencias internacionales en materia de prácticas sostenibles, aunque de manera dispar. Si bien se cuenta con certificaciones que avalan los esfuerzos realizados, se carece de incentivos para alcanzarlas, aún la demanda de los clientes o huéspedes por este tipo de servicios no es crítica y hace falta mayor conciencia en empresarios de los hoteles, por lo que aún en el país resta mucho por avanzar en la materia (González, 2018).

3.3.3 Conclusiones parciales del apartado

El desarrollo sostenible tiene un origen relativamente reciente, dado que veinte años atrás, todavía prevalecía una concepción disociada del desarrollo y los problemas ambientales.

Con la toma de conciencia sobre la irracionalidad de un consumo que se sostenía socavando el soporte de los ecosistemas y de la vida en el planeta, la comunidad internacional empieza poco a poco a reconocer la necesidad urgente de una reconciliación entre los modelos de producción y desarrollo y la protección del medio ambiente con una perspectiva de supervivencia de la especie humana.

El Turismo sostenible surge en el marco de una acción coordinada de múltiples sectores productivos e instituciones nacionales, regionales e internacionales, con miras a minimizar el impacto negativo sobre el medio ambiente y la sociedad. El concepto ha evolucionado a un perfil proactivo en el que busca colaborar para el progreso y crecimiento de la región y comunidad en que se desarrolla la actividad turística.

Argentina lleva adelante varios programas nacionales y regionales en torno a la sustentabilidad turística y la concientización es especialmente creciente en el sector hotelero. Aún es necesario trabajar para la puesta en práctica de una cultura sostenible y superar algunos mitos, pero los avances han sido significativos.

3.4 Los ODS en Argentina y la Agenda 2030

La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible constituye el acuerdo global más ambicioso en el ámbito de desarrollo que han forjado las Naciones Unidas.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) junto con la adopción de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, la COP 21 Acuerdo de París y el Convenio sobre la Diversidad Biológica (CDB) facilitan un marco global para abordar los principales retos y desafíos a los que se enfrenta nuestro mundo: poner fin a la pobreza extrema, luchar contra la desigualdad, inequidad e injusticia, la destrucción de la biodiversidad y la emergencia climática (Legrand, Gardetti, Schonrock Nielsen, Johnson, & Ergul, 2021).

Argentina, dentro de dicho marco, se ha comprometido a movilizar los medios necesarios para cumplir con los objetivos económicos, sociales y ambientales de esta, con miras a mejorar las condiciones de vida para los próximos años.

La Argentina fue un activo participante del proceso de negociaciones que dio origen a esta Agenda, que cuenta con 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y 169 metas asociadas, y que promueve el accionar en tres dimensiones: la económica, la social y la ambiental. [...] Durante el proceso de negociaciones, el país defendió la necesidad de dar un tratamiento equilibrado a las tres dimensiones del desarrollo sostenible y de aplicar una perspectiva de género y de derechos humanos de forma transversal. Asimismo, afirmó la importancia de contemplar compromisos sobre los medios de implementación de la Agenda, incluida la transferencia de tecnología a los países en desarrollo en términos favorables y el desarrollo de sus capacidades. A su vez, la Argentina contribuyó al proceso de negociaciones que concluyó en la creación del Foro de los Países de América Latina y el Caribe sobre Desarrollo Sostenible, instancia regional de seguimiento y examen de los progresos que se vayan obteniendo en la implementación de la Agenda 2030 a nivel regional. (Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio Internacional y Culto Argentina, 2020, pág. 1)

El Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS) forma parte de la Red Global del WBCSD (World Business Council for Sustainable Development), y

nuclea en el país a más de 80 compañías de diferentes sectores e industrias de la economía nacional.

Estas empresas suman esfuerzos para el logro de sistemas y sociedades sostenibles, procurando ejercer un liderazgo empresarial y facilitar procesos para que otras organizaciones canalicen el camino en dirección al desarrollo sostenible. Desde 2015, el trabajo de esta organización se ha concentrado en generar alianzas con el sector público y académico, desarrollar herramientas de capacitación y documentos de soporte para potenciar la participación empresarial (Muro, y otros, 2021).

Entre 2016 y 2020, las empresas argentinas han aportado como contribución directa por ODS mediante iniciativas concretas, los siguientes porcentajes en las categorías de Personas (poner fin a la pobreza y el hambre, asegurar la dignidad e igualdad); Planeta (proteger los recursos naturales y combatir el cambio climático); Prosperidad; Paz y Alianzas:

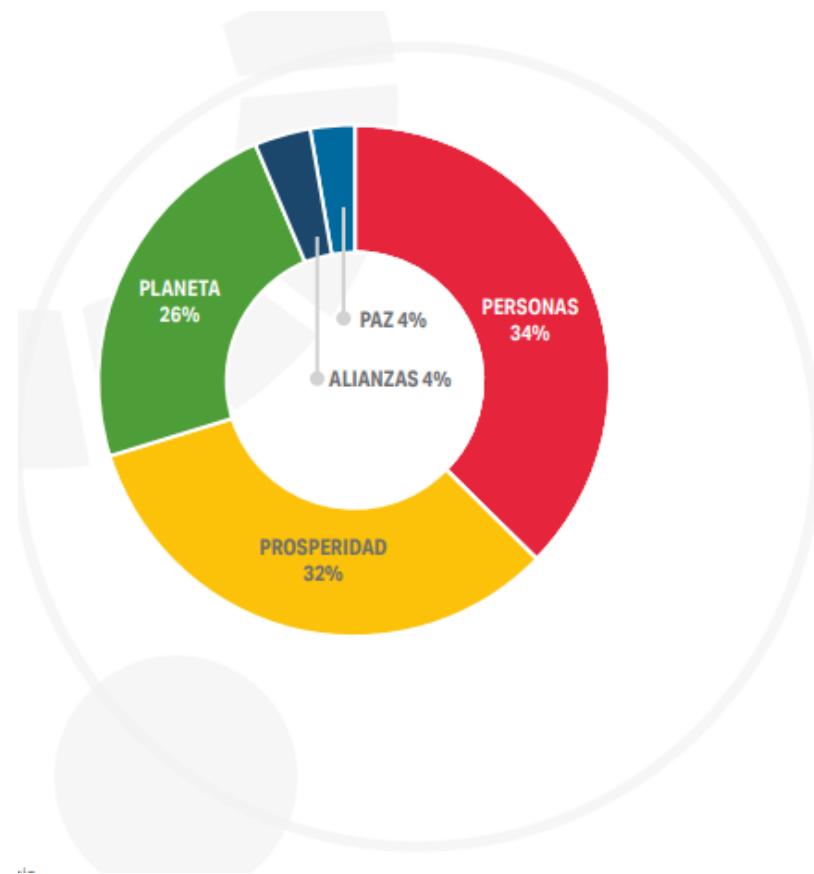


Figura 16. ODS por categorías y principales contribuciones de empresas argentinas 2016-2020. Fuente: (Muro, y otros, 2021)

Los ODS priorizados por las empresas argentinas a través de iniciativas presentadas ante el Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible se enfoca principalmente en el ODS N°12 de Producción y Consumo Responsables con un 14.3%; seguido del N°4 de Educación de Calidad con un 14%; y el N°8 Trabajo Decente y Crecimiento Económico con un 8, 13%. Esta tendencia se sostuvo a lo largo del periodo analizado (2016-2020)

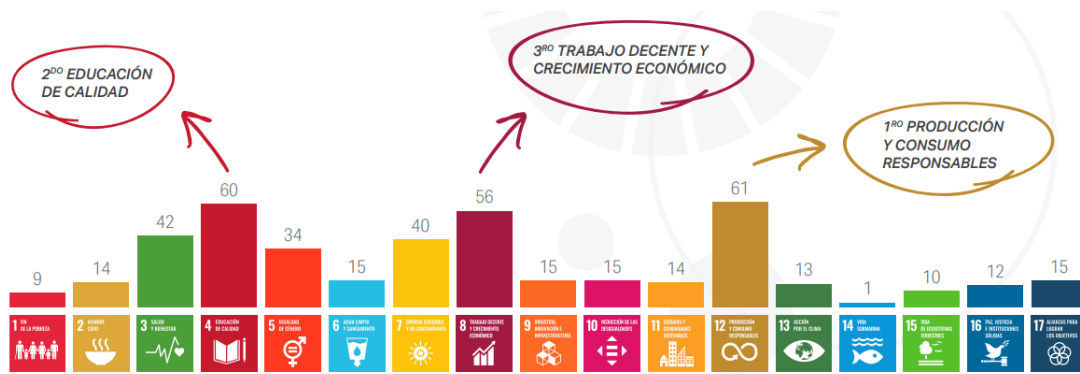


Figura 17. ODS con mayor contribución directa de empresas argentinas 2016-2020. Fuente: (Muro, y otros, 2021)

Cabe mencionar, asimismo, una herramienta de análisis dispuesta por la Red Argentina del Pacto Global por la cual empresas nacionales adheridas al Pacto Global emiten un reporte anual denominado Comunicación sobre el Progreso (COP) en el que estas muestran cómo están alineando sus estrategias empresariales a los principios universales de derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción y, desde 2015, a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

En un informe realizado por la Mesa Directiva de la Red Argentina del Pacto Global que cubre desde enero 2019 hasta agosto de 2020, se observa que las empresas argentinas adheridas al Pacto Global de Naciones Unidas entregaron 194 reportes COP, de los cuales 136 mencionan explícitamente su aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (un 70%). Si se considera que en 2016-2017 se alcanzó solo un 30%, el crecimiento de empresas interesadas en alinear sus negocios con los ODS es muy alto (Roset, Fuertes, & Belfiore, 2021).

De esas empresas, un 86% son grandes y un 14% son pequeñas empresas. Del análisis de los COPS, se observa que los ODS que tienen más contribuciones de parte del sector privado son el N°8 y el N°4. Trabajo decente y Educación de calidad.

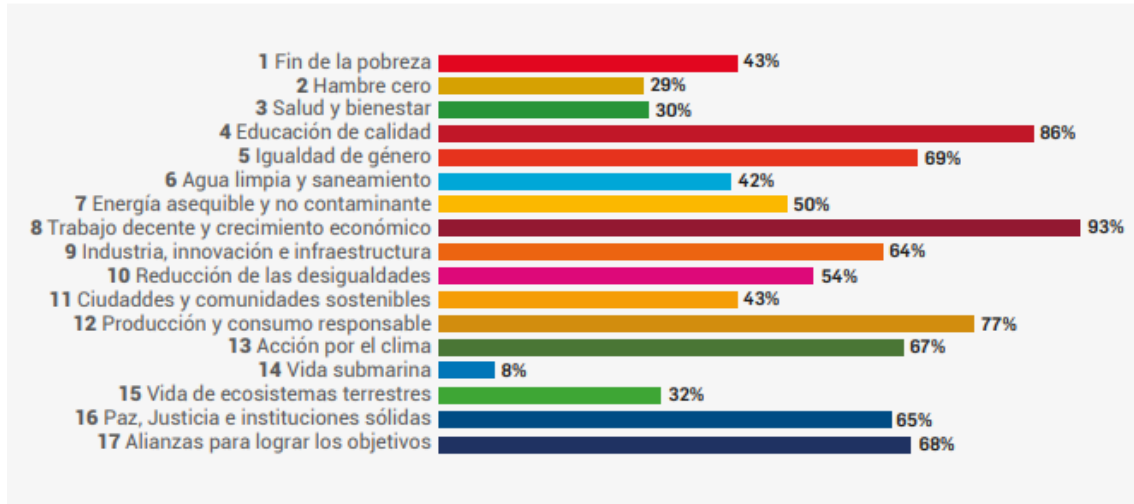


Figura 18. Contribución del sector privado argentino a los ODS. Fuente: (Roset, Fuertes, & Belfiore, 2021, pág. 11)

Los ODS que han tenido un mayor crecimiento entre 2018 y 2020, son el 12, el 5 y el 17. Las capacitaciones, los voluntariados y las alianzas con ONG y proveedores constituyen estrategias destacadas entre las elegidas por estas empresas (Roset, Fuertes, & Belfiore, 2021)

Hacia 2020, tras el surgimiento de la pandemia por Covid-19, el ODS 3 orientado a la Salud y Bienestar tuvo un importante crecimiento en el país, elevándose las iniciativas destinadas a las metas 3.D Gestión de riesgos sanitarios (21%); 3.4 Salud Mental y Bienestar (14%) y Previsión de Enfermedades transmisibles (meta 3.3 con 13%). Con ello, la agenda de la sustentabilidad sufrió sensibles cambios en cuanto a las prioridades asignadas (Hidalgo, 2020).

A nivel nacional, y en el marco de cumplimiento de la Agenda 2030, el Estado Argentino se abocó a la labor de una adaptación de dichos objetivos y metas a la realidad nacional. Se le asignó la tarea al Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales de Presidencia de la Nación, el cual coordina las acciones necesarias para la efectiva implementación de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.

Sus labores constan de la coordinación de la Agenda 2030 en el país, dando seguimiento a las metas de los ODS en relación con las prioridades establecidas en las políticas públicas del Estado Nacional, a través de ministerios y organismos nacionales, proveyendo, además, capacitación y orientación a los niveles subnacionales (provincias, municipios). En virtud de ello, se establecieron en 2016 unas 100 prioridades de gobierno relacionadas con los ODS (Hidalgo, 2020). Esas prioridades se ordenaron en función de las metas propuestas por las Naciones Unidas, dando un ordenamiento en torno a 8 Objetivos de Gobierno:

- I. Estabilidad macroeconómica
- II. Acuerdo productivo nacional
- III. Desarrollo de infraestructura
- IV. Desarrollo humano sustentable
- V. Combate al narcotráfico y mejora de la seguridad
- VI. Fortalecimiento institucional
- VII. Modernización del Estado
- VIII. Inserción inteligente al mundo (Hidalgo, 2020).

En torno a estos objetivos, las funciones parlamentarias de Elaboración de Leyes, Asignación de Presupuestos, Vigilancia y Representación se orientan de manera prioritaria al cumplimiento de los ODS. Al ser el Poder Legislativo una institución que impulsa el debate público y la búsqueda de consensos se procura avanzar en el cumplimiento de las metas propuestas por medio de colaboración y alianzas.

El Observatorio de Derechos Humanos, para analizar el nivel de cumplimiento de ello, hizo un análisis de los proyectos de ley presentados por los senadores desde 2016 hasta 2017, para determinar el grado de vinculación de las iniciativas legislativas con cada uno de los ODS. Encontraron que:

- El 62% de los proyectos registra una vinculación plena con los ODS.
- El 27% registra una vinculación difusa con los ODS.
- El 11% registra una vinculación nula con los ODS (Hidalgo, 2020).

De los proyectos que tuvieron una vinculación plena con los ODS, el 70% estuvo relacionado con los objetivos 16 (Paz, Justicia e Instituciones Sólidas); 11 (Ciudades y Comunidades Sostenibles); 3 (Salud y Bienestar); 8 (Trabajo decente y Crecimiento económico) y 10 (Reducción de las Desigualdades).

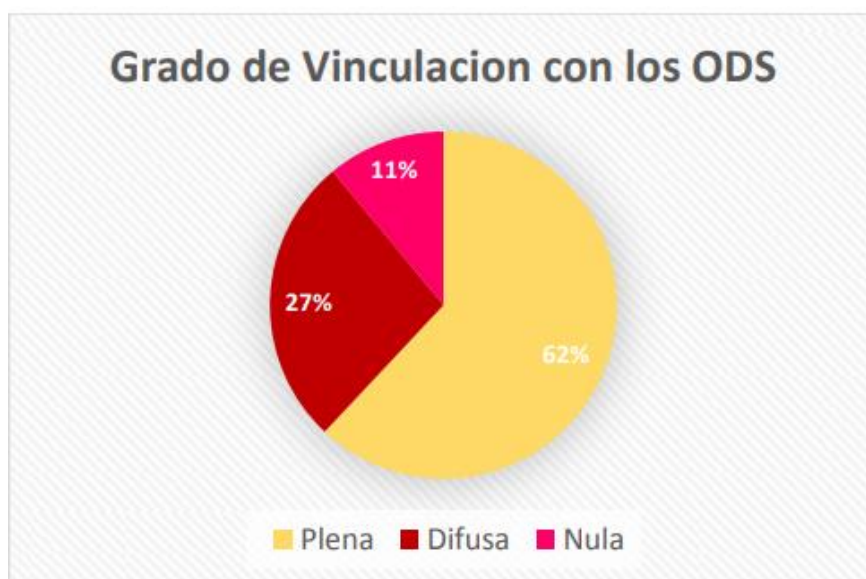


Figura 19. Vinculación Proyectos Legislativos con los ODS. Fuente: (Hidalgo, 2020)

En cuanto a las leyes sancionadas entre 2017 y 2018 con vinculación con los ODS, un 61% contenían algún vínculo y un 39% no lo tenían. Dentro de las leyes sancionadas con vinculación con los ODS, los objetivos destacados son los 16 (Paz, Justicia e Instituciones Sólidas); 11 (Ciudades y Comunidades Sostenibles); 3 (Salud y Bienestar); 8 (Trabajo decente y Crecimiento económico); 10 (Reducción de las Desigualdades) y 7 (Energía Asequible y no Contaminante).

A partir del 2020, se ha observado, cabe aclarar, un retroceso de los ODS en Argentina, según los datos aportados por el Segundo Informe Voluntario Nacional Argentina 2020 presentado en Casa Rosada. El Primer Informe Voluntario Nacional sobre la Agenda 2030 presentado por Argentina, fue en 2017. En este se priorizaron los ODS 1, 2, 3, 5, 9, 14 y 17 (Martino, 2020).

En el Segundo Informe, presentado en junio de 2020, tras analizar 80 metas y más de 200 indicadores, se observa un alejamiento del desarrollo sostenible e igualitario propuesto. En un contexto inflacionario atravesado por la pandemia por Covid-19, al

analizarse los indicadores de los distintos objetivos, se observa en los datos un retroceso significativo (Kinen, 2020). A modo ilustrativo, Martino (2020), analiza el caso de tres ODS:

El ODS 1 “Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo”; tiene por Meta 1.2, reducir al menos a la mitad la proporción de argentinos viviendo en la pobreza. Los Indicadores para ello, son 1.2.1. Porcentaje de la población que vive por debajo del umbral nacional de indigencia. Indicador 1.2.2. Porcentaje de la población que vive por debajo del umbral nacional de la pobreza.

La población por debajo de la línea de pobreza creció, la indigencia se incrementó, y ambos valores se ubican por encima de los de 2016 y muy alejados de los esperados para 2030. Cabe destacar que las estimaciones pronostican un 52% de pobreza.

ODS 1 Fin de la Pobreza

Tabla 1.1. Indicadores de seguimiento, líneas de base y metas intermedias y finales

Indicador	Línea de base		Año				Meta 2030
	Año	Valor	2016	2017	2018	2019	
1.2.1. Porcentaje de la población que vive por debajo del umbral nacional de indigencia.	2016	6,1	6,1	4,8	6,7	---	Reducir, entre 2016 y 2030, a la mitad el porcentaje de personas viviendo debajo de la línea de indigencia.
1.2.2. Porcentaje de la población que vive por debajo del umbral nacional de la pobreza.	2016	30,3	30,3	25,7	32,0	---	Reducir, entre 2016 y 2030, a la mitad el porcentaje de personas viviendo debajo de la línea de pobreza.
1.3.1.* Razón entre la tasa de consumo de tierras urbanas y la tasa de crecimiento de la población.	2016	72,1	72,1	73,5	72,5	72,5	88,5
1.3.1.2* Porcentaje de adultos mayores cubiertos por sistemas de protección social de carácter nacional.	2016	97,1	97,1	98,8	98,1	96,7	98,8

Notas: El asterisco identifica indicadores desagregados de los internacionalmente convenidos y adicionales propuestos por la Argentina. ---: sin datos reportados al CNCPS por el organismo responsable de la meta a diciembre de 2019. **Fuentes:** Indicador 1.2.1. y 1.2.2. Encuesta Permanente de Hogares, INDEC, datos correspondientes a los segundos semestres del año. **Indicador 1.3.1.*** Boletín mensual: Asignación Universal por Hijo para Protección Social, Administración Nacional de la Seguridad Social. **Indicador 1.3.1.2*** Administración Nacional de la Seguridad Social, Pensión Universal para el Adulto Mayor y moratoria. Beneficiarios Únicos de Jubilaciones y Pensiones. Pensiones No Contributivas para la vejez. Proyecciones de población INDEC.

Figura 20. ODS 1 en Argentina, comparativa años 2016 y 2019. Fuente: (Martino, 2020, pág. 2)

El ODS 2: “Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible”, al considerar la Meta 2.1 Para 2030, poner fin al hambre y asegurar el acceso de todas las personas, en particular los pobres y las personas en situaciones vulnerables, incluidas los lactantes, a una alimentación sana, nutritiva y suficiente durante todo el año, tomando el Indicador 2.1.2 Porcentaje de personas que reciben asistencia técnica e insumos para la generación de huertas y/o granjas, sobre total de población bajo línea de pobreza, también dio un balance negativo

respecto de años anteriores. Dicho porcentaje disminuyó de 63,20% en 2015 a 53,70% en 2018. Sí tuvo una evolución positiva el porcentaje de personas que reciben asistencia técnica e insumos para la generación de huertas y granjas (91,30% en 2015 a 134,5% en 2018).

Para el ODS 10 que busca reducir las desigualdades, la Meta 10.1 propone De aquí a 2030, lograr el crecimiento progresivo y sostenido de los ingresos del 40% más pobre de la población a una tasa superior a la media nacional. El indicador para considerar dicha evolución es el 10.1.1 Brecha de ingresos. Esta se mantuvo constante en 2016 y 2018. En junio 2021, la brecha de ingresos se elevó a un 23.14%, profundizando la diferencia (INDEC, 2021; Álvarez, 2021).

ODS 2 Hambre Cero

Tabla 2.1. Indicadores de seguimiento, líneas de base, metas intermedias y finales

Indicador	Línea de base		Año			Meta intermedia		Meta
	Año	Valor	2016	2017	2018	Año	Valor	2030
2.1.1.* Porcentaje de hogares que reciben asistencia monetaria complementaria para la adquisición de alimentos, sobre el total de hogares pobres.	Al 30 de noviembre de 2015	63,20	---	74,60	53,70	---	---	99,90
2.1.2.* Porcentaje de personas que reciben asistencia técnica e insumos para la generación de huertas y/o granjas, sobre total de población bajo línea de pobreza.	Al 30 de noviembre de 2015	91,30	---	110,10	134,60	---	---	99,90
2.2.1. Prevalencia de retraso en el crecimiento (baja talla para la edad) en la población infantil de menores de 5 años con cobertura pública exclusiva (en porcentaje)	2013	11,30	---	9,90	9,72	2020	8,00	5,00
2.2.2. Prevalencia de bajo peso para la talla en la población infantil de menores de 5 años con cobertura pública exclusiva (en porcentaje)	2013	2,40	---	2,50	3,01	2025	1,90	1,00

Notas: El asterisco identifica indicadores desagregados de los internacionalmente convenidos y adicionales propuestos por la Argentina. ---: sin datos reportados al CNCPS por el organismo responsable de la meta a diciembre de 2019. (+) Valor ajustado por el organismo. Difiere de lo publicado en el Informe de País 2018 sobre los ODS. **Fuentes:** Indicador 2.1.1.* y 2.1.2.* Cálculo en base a registros del Programa Federal a noviembre de 2015 y pobreza según Encuesta Permanente de Hogares. Indicador 2.2.1., 2.2.2. y 2.2.2.* Bases prestacionales del Ministerio de Salud y Desarrollo con información nominada y auditada de la población con cobertura exclusiva del subsector público. Indicador 2.3.1.* Subsecretaría de Alimentos y Bebidas, Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca,

Figura 21. ODS 1 en Argentina, comparativa años 2016 y 2019. Fuente: (Martino, 2020, pág. 3)

Concluye Martino (2020) que del análisis que el investigador ha realizado, “En general, no se acreditan logros importantes en ninguno de los 17 ODS, evidenciando un preocupante retroceso de la Agenda 2030 en la Argentina, que cada vez más se aleja de un modelo de desarrollo sostenible e igualitario” pág. 4).

A ello cabe sumar una débil articulación interinstitucional, baja participación de los gobiernos locales y de los actores sociales no gubernamentales. Todo ello agravado por la incertidumbre y complejidad que aporta el contexto de la pandemia del COVID-19.

Cabe destacar que, en la presentación del informe, se ratificó la voluntad nacional de generar políticas públicas orientadas a cumplir con los compromisos asumidos por el país para avanzar en el cumplimiento de los 17 ODS (Informe Nacional sobre Agenda 2030 de ODS: presentación de avances y compromisos, 2020).

3.4.1 Los Objetivos de Desarrollo Sostenible y Certificaciones verdes en el ámbito hotelero nacional. Su relación con distintas certificaciones de sostenibilidad. Conclusiones parciales.

En el año 2000, en el marco del sistema de Naciones Unidas, se constituye el programa denominado Objetivos de Desarrollo del Milenio hacia el 2015, una agenda común global conformada por 8 objetivos tendientes a la reducción de la pobreza y el desarrollo humano sostenible ante el nuevo siglo. Luego, en el año 2012 se lleva a cabo la Conferencia de Naciones Unidas Rio +20 en cuyo documento final denominado “El Futuro que queremos” se incluyó el acuerdo de los estados miembros para poner en marcha un proceso tendiente a generar un conjunto de Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), basado en los Objetivos del Milenio ODM que resultara convergente con la Agenda de Desarrollo post 2015: la Agenda 2030.

Desde la Carta de las Naciones Unidas, que contempla el respeto del Derecho Internacional, pasando por la Declaración Universal de Derechos Humanos, los grandes Acuerdos y Tratados, Pactos, Memorándums de Entendimiento, Documentos e Informes oficiales publicados por el Sistema de Naciones Unidas, referidos puntualmente a las principales temáticas que van moldeando la agenda pública global, existe un principio de *unión, solidaridad y voluntad de cambio o transformación* que se cristaliza a diversas escalas y que requiere intervenciones más o menos *urgentes* en el planeta. En este sentido, es que surge la necesidad de consolidar y apostar por el ODS 17 que propone una Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible, retomando el último objetivo de desarrollo del Milenio ODM 8.

Se forja así una alianza excepcional en cuanto a su convocatoria como poderoso instrumento multilateral con una amplia legitimidad respecto del proceso consensuado

y de discusión ampliamente participativa entre las naciones involucradas (Costafreda, 2016).

Esta alianza ha logrado representar un esfuerzo compartido de responsabilidades comunes pero diferenciadas (tema polémico de discusión, negociaciones y tensiones). La propuesta fue de una alianza plural que convoque a la sociedad civil, la comunidad científica, el mundo académico, las entidades filantrópicas, las fundaciones, los partenariados, las autoridades locales, los voluntarios, etc. para todos. Una alianza ausente de vicios asistencialistas y que esgrima su propia voz para comenzar a resolver las grandes deudas sociales que nos interpelan como ciudadanos del mundo: el hambre, la pobreza, la paz y la justicia, la preservación y conservación de nuestros recursos naturales, la lucha contra el cambio climático y el cuidado del planeta con sus invaluable y finitos recursos (Bárcena, 2016).

La mencionada Agenda 2030 del desarrollo sostenible renueva y amplía los Objetivos de Desarrollo del Milenio y prevé que sus metas incluyan también temas claves como el crecimiento económico, la inclusión social, la lucha contra la pobreza y la protección del medio ambiente que involucra el recalentamiento global y acción por el clima, todos ellos vinculados a prácticas y políticas sostenibles del turismo.

En este marco, los nuevos ODS constituyen el resultado de un proceso de negociación participativo y consensado por 193 países. Los mismos, se encuentran orientados a erradicar la pobreza extrema, y apuntan a una solución más global y compleja al abordar la pobreza, el hambre, la salud, la educación, la paz, la igualdad de género, el saneamiento, la energía, el trabajo y el crecimiento económico, la industria e innovación, las desigualdades, el consumo y la producción, la acción por el clima, la vida submarina y de ecosistemas terrestres, la paz y la gobernanza, junto a las alianzas para lograr los objetivos (Vilches, Gil Pérez, Calero, Toscano, & Macías, 2014).

Este es uno de los países que se ha propuesto para la presentación voluntaria de los avances en la implementación de la Agenda en Argentina ante el Foro Político de Alto Nivel de las Naciones Unidas, en junio de 2017. Para la elaboración del informe voluntario de país se siguen los Lineamientos del Secretario General de las Naciones Unidas y la Resolución de Naciones Unidas A/70/684 de 2016. En ambos documentos se

alienta la participación de los sectores de la sociedad civil y privado, los cuales se alienta a informar a las Naciones Unidas sobre sus compromisos encaminados a cumplir los Objetivos de Desarrollo Sostenible (Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales, 2017).

3.4.2 Los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Sector Hotelero

Desde el sector privado empresarial (hotelero) una política de abordaje y apropiación de los ODS conllevaría a una alineación de los objetivos y metas de la organización hacia la sostenibilidad (Ver Figura 22) y el consumo responsable con un alto impacto positivo en el sector.

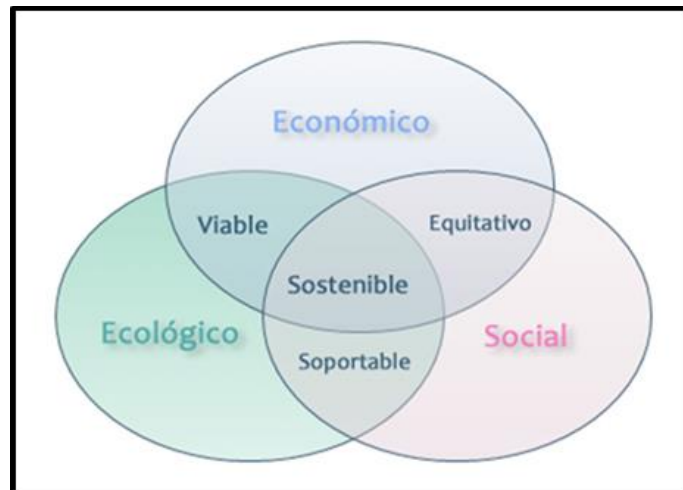


Figura 22. Ejes del Desarrollo Sostenible. Fuente: Elaboración Propia

Así, el desarrollo sostenible se concibe como una gestión multidimensional que implica una triple generación en un marco equitativo (Lázzaro, 2019). Existe una limitación muy difundida del concepto de sostenibilidad, que la suele circuncidar al ámbito meramente ecológico. Esta distorsión debe ser superada, y la consideración y difusión de los Ejes del Desarrollo Sostenible permiten observar el triple impacto de la sostenibilidad, ya que se requiere de la observación de los tres ejes, para consolidar una gestión sostenible, que no se quede solo en lo ecológico, o solo en lo viable, soportable o equitativo, que son visiones sesgadas del concepto.

Es importante el cumplimiento y aplicación de los principios de Turismo Sostenible y la normativa que aplica en temas de sostenibilidad y desarrollo. Los hoteles deben promover medidas preventivas y de capacitación y formación de personal a fin de reducir los impactos ambientales que genera la actividad.

Demostrar una gestión hotelera sostenible, socialmente responsable con la comunidad y con el destino que la alberga y respetuosa con el medio ambiente, redundara en un aporte significativo para su entorno, el bienestar de sus huéspedes y a la comunidad de pertenencia (Linares & Morales Garrido, 2014).

La redacción de los 17 Objetivos para el Desarrollo Sostenible se realizó como una herramienta de planificación y seguimiento para los países a nivel nacional y local, con miras a fortalecer la arquitectura institucional de las distintas regiones, tras una amplia y participativa deliberación.



Figura 23. “Objetivos de Desarrollo Sostenible” Fuente: (Bárcena, Prado, García Buchaga, & Fidel Yáñez, 2016)

Estos, a su vez, cuentan con metas para cada uno de ellos que desarrollan en más detalle su alcance. Al cotejar el contenido de cada uno de estos objetivos, en relación con las actividades específicas del sector hotelero, es posible reconocer los más relevantes a este respecto de las posibilidades de acción e implementación práctica.

Consultando diversas fuentes, en las que hoteles, grupos hoteleros y organizaciones, revisan acciones concretas que el sector Hotelero realiza o puede realizar en el país para colaborar con cada uno de los puntos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, se ha elaborado el siguiente cuadro.

<p>1 FIN DE LA POBREZA</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Generar proyectos y actividades de sensibilización con colaboradores y huéspedes para propiciar cambios estructurales que contribuyan a la erradicación de la pobreza. • Entregar blancos (buen estado) que no se utilizan en el Hotel a colaboradores y a Instituciones que lo necesiten. • Generar acciones solidarias para donar material escolar, deportivo, etc., con los colaboradores del Hotel. • Colaborar con organizaciones de cooperación local y regional que luchen contra la pobreza y la desigualdad de niños y niñas, familias y comunidades. • Ofrecer a los clientes que están realizando el <i>check out</i> la posibilidad de realizar la donación de \$ destinado a Fundaciones que ayuden a mitigar la pobreza de niños y jóvenes.
<p>2 HAMBRE CERO</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Donación regular de alimentos. • Prácticas responsables y gestión de desperdicios. • Proponer platos autóctonos, locales que se ofrezcan en el Hotel. • Patrocinar becas de desayuno, ofreciendo cobertura del desayuno saludable a niños en comedores escolares y de bajos recursos.
<p>3 SALUD Y BIENESTAR</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Contar con un servicio de asistencia médica para cuidar la salud de los Colaboradores. • Extender Licencias por Paternidad, pérdida de embarazo, enfermedad de hijo para colaboradores (Trasciende la ley). • Generar/Espacios para lactancia materna para colaboradores . • Donación de camas e instalaciones del Hotel para emergencias sanitarias. • Recolectar tapitas plásticas para donar a diversas Fundaciones e Instituciones de Salud. • Brindar capacitación permanente para el desarrollo de hábitos y conductas tendientes a desarrollar una gestión sustentable. • Colaborar con donaciones de alojamiento y cesión de instalaciones en sus hoteles en los eventos celebrados para dar visibilidad al cáncer de mama. • Facilitar y promover menús saludables, alimentación consciente y responsable, privilegiando frutas y verduras de estación. Realizar tareas de sensibilización • Promover menús sanos y saludables para todo tipo de necesidades: opciones sin lactosa, sin gluten y bajo en grasas saturadas.
<p>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Contribución con voluntarios al Programas de Educación Ambiental en escuelas públicas locales. • Impulsar programas de Educación Permanente para colaboradores a fin de que puedan finalizar sus estudios primario, secundarios e incluso de Educación Superior y Universitaria. • Brindar facilidades para la incorporación de prácticas y pasantías educativas de escuelas, institutos , Universidades, etc. • Promover programas de lectura interna para los colaboradores • Concientizar sobre hábitos de higiene a los niños de escasos recursos, por ejemplo, ofreciéndoles jabón reciclado y visitas educativas. • Promover la formación interna. Brindar cursos sobre las buenas prácticas para el ahorro de energía, agua, papel, y el reciclaje y la gestión de residuos, entre otras actuaciones. • Contar con materiales de información y consulta con el fin de incentivar las buenas prácticas ambientales entre los huéspedes. • Realizar publicaciones simples para que el huésped encuentre en su habitación datos del entorno natural y cultural de la región, con sugerencias de buenas prácticas ambientales. • Redactar Ecotips con los colaboradores para los puestos de trabajo.
<p>5 IGUALDAD DE GÉNERO</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar políticas de Igualdad de Género y de Respeto a la Diversidad. • Promover una política y Protocolo para la Prevención de Explotación Sexual Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes. • Capacitar a colaboradores sobre Igualdad de Género y Trata de personas. • Impulsar la equidad de género y la inclusión laboral. • Tomar medidas específicas para prevenir el acoso sexual. Protocolos de actuación para la prevención del acoso tanto sexual, moral como por razones de sexo. • Promoción de las mujeres por su valía personal a puestos de responsabilidad. • Firme compromiso de Responsabilidad Social Corporativa con el fin último de mejorar la calidad de vida de todos los trabajadores y sus familias

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO



- Proponer metas y estrategias para la reducción del consumo hídrico.
- Programa de Detección de Fugas.
- Utilizar dispositivos reductores de caudal de agua en duchas , bañaderas y lavabos
- Programa de Gestión de Residuos.
- Pedido frecuente a proveedores del Análisis Potabilidad de Agua.
- Acciones de sensibilización a Huéspedes, Colaboradores y Comunidad por medio de capacitaciones, cartelería, eventos, spots radiales, entre otros.
- Programas para el tratamiento, potabilización de aguas residuales y la reutilización en el hotel.
- Colocar cartelería en los baños invitando a los huéspedes a cerrar el grifo mientras se lavan los dientes.

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE



- Metas de mejora de eficiencia energética y la reducción del consumo energético.
- Energía Renovable (Pellets) para calentamiento de agua y calefacción en áreas públicas.
- Acciones de Sensibilización a Huéspedes, Colaboradores y Comunidad por medio de capacitaciones, cartelería, spots radiales, entre otros.
- Utilizar material e insumos (envases, platos, vasos , bandejas, packaging) biodegradables.
- Facilitar módulos de pago electrónico.
- Implementar programas con informe de huella de carbono en el check out.
- Sustitución de las lámparas por sistema de bajo consumo o LED.
- Priorizar la iluminación natural.
- Mantener los niveles de iluminación cercanos a los mínimos establecidos para cada uno de los ambientes del establecimiento conforme tabla de normas IRAM.
- Utilizar electrodomésticos que presenten la mayor eficiencia energética A ++++
- Climatización de la habitaciones: Utilizar sistema de tarjetas para activar y desactivar la energía total de las habitaciones.
- En invierno utilizar las habitaciones del lado soleado del edificio y en épocas de calor ocupar las habitaciones del lado opuesto.
- Dejar las cortinas cerradas de la habitación para reducir pérdidas o ganancias de calor.
- Instalar controles termostáticos
- En Habitaciones Superiores Ambientación con sistema VRV
- Desenchufar artefactos que no se estén utilizando y utilización del aire acondicionado a partir de 24°C.
- Ventanas con doble vidrioado (aislación acústica)
- Sistemas envolventes arquitectónicos o vegetales como protectores bioclimáticos.

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



- El hotel desarrolla medidas de apoyo al emprendimiento local
- Ofrecimiento de trabajo digno, formal y bajo la ley, que contemple capacitación y desarrollo de carrera y estimule la conciliación laboral y familiar para sus empleados.
- Políticas de Prevención de Trabajo Infantil. Red de Alerta y Prevención contra el Trabajo Infantil
- Se prioriza la incorporación de agentes y servicios locales para constituir la cadena de valor de la experiencia turística (guías , alojamientos, restaurantes, transportes, etc.)
- Ofrecer un ambiente sano y con condiciones favorables para sus trabajadores.
- Fomentar la contratación de personal local y ser un ejemplo de respeto a la legislación laboral y a la aplicación de incentivos.
- Fomentar la creación de microempresas entre los empleados para que se conviertan en proveedores de la empresa.
- Solicitar a los turistas, al personal y a los proveedores recomendaciones y sugerencias para mejorar.
- Fomentar un trato correcto y equitativo, sin discriminaciones de ningún tipo
- Extensión Licencias por Paternidad, pérdida de embarazo, enfermedad de hijo para colaboradores (Trasciende la ley).
- Brindar un mayor acompañamiento a Coordinadores de área en su tarea de liderazgo.
- Mejorar la eficiencia de las Evaluaciones de Desempeño
- Ofrecer en su hotel jornadas de trabajo que respeten los días de descanso correspondientes fijados por la ley.
- Pagar salarios justos y realizar contratos oficiales con todos sus empleados y colaboradores

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



- Entrega de Encuestas de satisfacción.
- Ofrecer y enviar encuestas en formato online a fin de medir y analizar los niveles de satisfacción de los huéspedes.
- Disponer de herramientas de análisis online que permitan conocer de inmediato aquellos comentarios acerca del hotel publicados en Internet.
- Minimizar la resistencia al cambio del personal mediante capacitaciones. Incorporación constante de nuevas tecnologías.
- Alentar a la participación de emprendedores

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



- Dar a conocer la cultura de comunidades locales, como grupos de raíces aborígenes, y promover una interacción respetuosa.
- Sugerencia de compra de artesanías locales, por medio de cartelería.
- Incluir entre los colaboradores personas con discapacidad (cognitiva, visual, auditiva, motriz)
- Colaborar con fundaciones cuyo propósito sea buscar la integración social de personas con riesgo de exclusión.
- Accesibilidad: carta gastronómica, Información de habitaciones y número de habitaciones en cada puerta escritos en braille.
- Proyecto social que busca el desarrollo social de la comunidad a través de la formación y el empleo de jóvenes en riesgo de exclusión, a través de su integración en el mundo laboral.

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



- Tener / Poseer/Activar Programa local de Gestión y separación de residuos. Reciclaje con fines solidarios.
- Promover Reforestaciones en la región con árboles nativos, especialmente en los espacios públicos de la ciudad.
- Mejoras viales en calles aledañas al hotel. Veredas del hotel adaptadas a personas no videntes.
- Promover programas de limpieza de playas o espacios públicos (invitar a los huéspedes)
- Compras sostenibles: prioridad de adquisición de productos locales
- Realizar, promover ferias y encuentros de diseñadores locales, con el fin de hacer visibles las diferentes oportunidades de productos/servicios de emprendedores locales a toda la comunidad.

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



- Evaluación anual a proveedores según criterios sustentables. Dar preferencia a proveedores libres de residuos contaminantes en sus procesos de fabricación, que ofrezcan productos sustentables y/o que realicen actividades de RSE
- Política y Programa de Compras con proveedores locales
- No utilizar papel, reemplazarlo por tecnología
- Programa de Educación para la Sostenibilidad, dirigido a Proveedores.
- Reducción y vigilancia al máximo de uso de productos químicos en las operaciones.
- Dosificadores de productos de limpieza en office de mucamas y cocina.
- Contar con proveedores con certificaciones ecológicas. Obtener certificaciones ecológicas.
- Utilizar dispensers en los baños para shampoo y crema de enjuague
- Poner a disposición del huésped recomendaciones para el viajero responsable.
- Recolección de pilas, RAEEs, Aerosoles, Envases, Pinturas, Lámparas a fin de entregarlo a Instituciones y Fundaciones que los reutilicen.
- Separación, Organización y Gestión de Residuos. Reciclaje (pastillas de jabón, aceites comestibles, etc., con reciclaje propio o entrega a Centros Especializados para su reutilización.
- Realizar el Cálculo de la Huella de Carbono y entregar un reporte de la huella del huésped al final de la estadía. Invitar a todos los huéspedes a compensar la huella de carbono producida por su viaje plantando un árbol nativo en el predio del establecimiento.
- Sustituir plásticos (pajitas, bolsas) por opciones compostables. Privilegiar materiales biodegradables.
- En las áreas de consumo de ABB servirse con moderación a fin de no desperdiciar comida

13 ACCIÓN POR EL CLIMA



- Compensación del 100% de las emisiones. Meta: Carbono Neutral.
- Sensibilización a la comunidad, colaboradores y huéspedes sobre cómo mitigar el cambio climático por medio de cartelería, eventos, capacitaciones, spots radiales, etc.
- Utilizar embalajes con reciclado ambiental
- Política de compras : Comprar productos en almacenes cercanos para evitar grandes desplazamientos y consumo de energía y combustible.
- Promocionar cultivos hidropónicos en destinos con condiciones climáticas adversas.
- Optimizar transporte propio y de proveedores y mercancías para reducir emisiones de CO2.
- Invitar a huéspedes y colaboradores a participar en recogidas de basura y limpieza en diversos espacios naturales: costas, espacios de playa y espacios verdes públicos urbanos.

14 VIDA SUBMARINA



- Reducción de productos plásticos.
- Envases de cartón reciclado en vez de plástico.
- Tratamiento de aguas residuales
- Colaboración con Instituciones de investigación, rescate, conservación, vigilancia y protección de vida marina.




<p>15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Promover alianzas y aportes económicos mensuales destinados a proteger la flora y fauna local, especies en extinción. Ej. Proyecto Yaguareté, CEIBA; Protección de la Selva Paranaense de Fundación Vida silvestre Argentina y Fundación Bosques Nativos. • Alianza con instituciones de protección ambiental. Ej. IMIBIO (Instituto Misionero de Biodiversidad). • Publicar y mostrar a huéspedes en espacios comunes, producciones audiovisuales con Tips sustentables, recomendaciones de comportamiento en áreas naturales, etc. • Promover la sensibilización a huéspedes, colaboradores y a la comunidad por medio de distintas acciones y soportes, sobre la importancia de: conservar la diversidad biológica, reducir el atropellamiento de animales en ruta, fomentar la reforestación con especies nativas. • Decir NO a la compra ilegal de especies nativas, a la caza furtiva, el mascotismo de especies silvestres, etc. • Invitar a los huéspedes a participar en programas de protección de especies en peligro de extinción • Gestión responsable de los residuos generados dentro de una responsabilidad medioambiental del Hotel • Evitar la contaminación auditiva, planificando correctamente las actividades que generan elevados niveles de ruido. • Colocar cartelera dentro del alojamiento de “prohibido fumar” según Ley 13.894 • Prevenir la contaminación visual ubicando el material de promoción en lugares que no interfieran con el entorno natural. • Recomendar al turista actividades recreativas que respetan el ambiente natural como trekking o avistajes y desalentar prácticas agresivas con el ambiente como motos acuáticas o terrestres. • Respetar la flora y fauna del destino, no alimentar a los animales ni arrancar plantas
<p>16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Firmar/adherir al Código Ético Mundial del Turismo OMT a fin de sustentar una conducta íntegra, ética e intachable de cada uno de los personas, profesionales y colaboradores que forman parte del establecimiento hotelero. • Contar con un reglamento interno de Trabajo que contemple principios de ética y solidaridad. • Contribuir al Plan de alerta para la trata de niños y turismo sexual infantil (en el caso de que se registre un adulto con un niño que no pueda acreditar su vínculo para los menores que no estén acompañados de sus padres) • Invitar a los huéspedes a informar en la recepción del hotel si observan cualquier conducta de perjuicio social, explotación sexual y/o comercial de niños, niña y adolescentes. • Facilitar el acceso canales de denuncia. • Proponer al huésped divertirse en sus vacaciones respetando las costumbres y los hábitos culturales de la comunidad local. • Promover el “Alojamiento Solidario” como un recurso de inversión social valorado por diversos tipos de organizaciones a nivel local, regional y global. Consiste en ofrecer la posibilidad de contar con estancias gratuitas de duración determinada, con un fin social, humanitario o medioambiental. • Colaborar con estancias de alojamientos para niñas y niños (sus acompañantes y tutores) con enfermedades crónicas avanzadas en convenio con Fundaciones, Hospitales y Clínicas de Salud
<p>17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Participar y colaborar activamente en distintas organizaciones vinculadas al sector turístico. Fomentar el intercambio de buenas prácticas y asociatividad con los diversos actores sector • Generar alianzas con empresas certificadas con el fin de poner en marcha el Programa de Proveedores Sostenibles. • Promover eventos culturales a través de espacios de arte en el hotel, brindando la posibilidad de exponer a distintos artistas y artesanos locales. • Contribuir y colaborar con estancias de alojamientos en diversos eventos culturales, artísticos, solidarios, deportivos, sanitarios en colaboración con el organismo público local de turismo, las cámaras de turismo, comercio e industria, entes turísticos mixtos en pos de promover el desarrollo local del turismo. • Promover/Propiciar desde el establecimiento hotelero artículos dedicados a proyectos sociales y ambientales, desarrollados en colaboración con entidades sin ánimo de lucro.

Tabla 1. Aportes del Sector Hotelero nacional a los ODS. Fuente: Elaboración propia con base en: (Dirección Provincial de Desarrollo Sostenible y Cambio Climático, 2018; Ministerio de Turismo Argentino, 2017; Hotel Saint George, 2019; Regente Palace Hotel Buenos Aires, 2019; Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina, 2020; Hotel Cap Polonio, 2019); (United Nations Global Compact, 2020); (City Express Hoteles , 2019); (OPDS, 2021); (Riu Hotels & Resorts, 2019); (Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina, 2018); (Hotel Cap Polonio, 2019); (Van Duynen & Carré, 2011); (Fundación Vida Silvestre, 2020); (Biosphere Tourism, 2021); (Planet 21, 2021); (Estándar NEPCon, 2019); (Ayres de Salta, 2019); (Solar de la Plaza, 2020); (Amerian, 2019); (Hyatt, 2020); (Accor, 2019)

La Contribución del Sector Hotelero a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, gracias a la transversalidad propia del turismo, refleja en su actividad a muchos de esos objetivos. Si bien el Turismo es expresamente mencionado solo en tres de estos (8 meta 8.9, 12 meta b y 14 meta 14.7), tanto la actividad como el sector hotelero, cuentan con

múltiples mecanismos y oportunidades para plasmarlos en todos los ámbitos de su quehacer (Ordóñez, 2019).

3.4.3 Instrumentos de promoción de la sostenibilidad en el sector hotelero

Con el crecimiento del ecoturismo y turismo sostenible, se ha dado impulso a un creciente número de programas de certificación independientes, que han aportado elementos para el fomento y control del desarrollo de establecimientos respetuosos con el medioambiente. Con ello se ha procurado, asimismo, motivar el diálogo entre los distintos actores, y ofrecer información y asistencia técnica (Linares, Manchart, & Ruiz Gutierrez, 2009).

Con miras a contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, las **ISO 26000** orientan a las organizaciones sobre formas de operar sobre bases éticas y transparentes con impacto positivo sobre la sociedad y el medio ambiente como medida crítica de desempeño. Se espera, de las empresas, que sus decisiones y actividades contribuyan a la salud y bienestar de la sociedad, tomen en cuenta las expectativas de las partes interesadas, cumplan con la legislación aplicable y con la normativa internacional e integren la responsabilidad social en la práctica de sus relaciones.

Estas adoptan un enfoque holístico sobre Gobernanza Organizacional que comprende el respeto por el medioambiente, los Derechos Humanos, la adopción de prácticas justas de operación, consideran la participación y el desarrollo de la comunidad, los asuntos de los consumidores y prácticas laborales adecuadas. Con ello se espera contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible como el fin de la pobreza, el hambre cero, la salud y bienestar, la igualdad de género, energía no contaminante, trabajo decente y crecimiento económico, innovación, reducción de desigualdades, comunidades sostenibles, producción y consumo responsables, cuidado de la vida de ecosistemas terrestres y acuáticos, paz, justicia, instituciones sólidas, todo ello de manera integrada (ISO 26000, 2018).

La Norma **ISO 14000** que propone un Sistema de Gestión Ambiental, versa sobre aspectos en los que interactúan el medio ambiente, las organizaciones y sus productos. Se complementa con la **ISO 14001** publicada en 2016 que detalla cómo establecer un

sistema de gestión ambiental adecuado. Estas forman parte de una gran familia de normas, muchas de las cuales abordan diferentes aspectos de la gestión ambiental para su manejo sostenible (Clementes, 1997; Calidad & Gestión, 2020).

Los indicadores **IARSE** también contribuyen a la orientación de las organizaciones que procuran alcanzar una Gestión Responsable Orientada a la Sostenibilidad, pudiendo usarse su guía tanto para la autoevaluación como para el aprendizaje. Estos comprenden diversas áreas. En Gobierno Corporativo y Conducta, contempla el Código de Conducta, la Gobernabilidad, Compromisos voluntarios y participación en iniciativas de sostenibilidad, diálogo y compromiso con los públicos estratégicos y las partes interesadas. En Rendición de cuentas, contempla las relaciones con inversores y balances financieros, reportes de sostenibilidad y comunicación basada en principios éticos y responsabilidad social. En prácticas de operación y Gestión, contempla la competencia leal, prácticas anticorrupción, participación política responsable y sistemas de gestión transparentes e integrados (Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidad Social, 2013; Instituto Argentino de Responsabilidad Social y Sustentabilidad, 2020).

Por su parte, la Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina procura unificar criterios de prácticas de desarrollo sostenibles acordes con los Objetivos de Desarrollo Sostenibles de las Naciones Unidas en un **Manual de Responsabilidad Social para la hotelería**. Comprende aspectos relacionados con el Directorio (compromiso, ética); Colaboradores (inclusión, igualdad de género); Proveedores (valoración socioambiental, compras a emprendimientos sociales comunitarios); Huéspedes (inclusivo, diversidad, concientización socioambiental); Comunidad (donaciones, promoción de economías regionales, promoción de prácticas culturales autóctonas, patrimonio turístico local, apoyo a oficios locales, grupos vulnerables, alianzas con organizaciones sociales y gubernamentales, gestión de residuos), todo lo cual permite asumir un compromiso con el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el uso eficiente de los recursos, la protección ambiental, la inclusión social, los valores culturales y patrimoniales y el desarrollo social (Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina, 2017).

En el país cabe mencionar, asimismo, el aporte del Sistema Argentino de Calidad Turística SACT a cargo de la Dirección Nacional de Calidad Turística, el cual creó las Directrices de Gestión Ambiental (DGA) cuyo objetivo es garantizar la calidad ambiental, social, cultural y la calidad de servicio, minimizando impactos y preservando los recursos naturales, culturales y respetando las comunidades anfitrionas.

El programa Hoteles más Verdes de la AHT desarrolla herramientas eficaces para la gestión de alojamientos turísticos del país, otorgando su ecoetiqueta en alguno de los niveles: oro, plata y bronce a aquellos que incorporan buenas prácticas en la gestión operativa, realizan acciones de responsabilidad social, cumplen con los requisitos legales y de seguridad del hotel, y minimizan los impactos ambientales, logrando la conservación y mejora del patrimonio cultural, social y natural de las comunidades turísticas. Al año 2020 se registran 137 establecimientos certificados. En virtud de las similitudes que presentan los requisitos de ambos programas es que se decide brindar la distinción de DGA a los alojamientos que posean y mantengan la certificación de Hoteles más Verdes a los efectos de fomentar y potenciar el desarrollo del sector, reconociendo a aquellos prestadores comprometidos con el turismo sustentable (Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT), 2021).

La Certificación que ofrece Rainforest Alliance surge de una ONG internacional que trabaja para conservar la biodiversidad en el planeta y asegurar medios de vida sostenibles. Contar con su sello significa que se está trabajando para aportar mediante la acción colectiva y responsabilidad compartida, un cambio positivo en el mundo. El sello cuenta con estándares de turismo sostenible reconocidos por el Consejo Global de Turismo Sostenible que vela por el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y las entidades que lo han obtenido se visibilizan en la página *Green Your Vacation* a la que puede acceder el público. El estándar NEPCon de Turismo Sostenible para Servicios de Alojamiento de **Rainforest Alliance** propone una serie de criterios a cumplir que se agrupan en torno a las áreas de:

- Ámbito empresarial, que cuenta con los Principios de Sistema de Gestión Sostenible, Gestión de la Calidad, Gestión de Recursos Humanos, Gestión de Seguridad, Gestión de la Comunicación y Mercadeo, Salubridad en los Servicios

de Alimentos y Bebidas, Gestión Sostenible de los Proveedores, Educación para la Sostenibilidad.

- **Ámbito Sociocultural**, conforme Principios de Contribución al Desarrollo Local, Legalidad y Ética de las Prácticas Laborales, Respeto a las Culturas y Poblaciones Locales, Rescate y Protección del Patrimonio Histórico – Cultural.
- **Ámbito Ambiental**, conforme Principios de Cambio Climático, Uso racional del Agua, Uso racional de la Energía, Protección de la Biodiversidad, Conservación de Áreas Naturales, Prevención de la Contaminación, Manejo Responsable de los Desechos Sólidos (Rainforest Alliance Certified, 2019).

Ofrece indicadores para cada uno de ellos y métodos de evaluación y seguimiento. El estándar NEPCon de turismo sostenible para servicios de alojamiento se considera una versión mejorada del antiguo estándar de Rainforest Alliance, por lo que es este considerado por el sello para su certificación en lugar del anterior.

Por su parte, la **Global Reporting Initiative** elabora una serie de Estándares de mejores prácticas a nivel global, que se utilizan para informar públicamente los impactos económicos, ambientales y sociales de la organización en torno a su sostenibilidad. Estos se han diseñado en una estructura modular interrelacionada y son aplicables a toda organización que realice informes de sostenibilidad. Cuenta con Estándares Universales, además de:

- **Estándares Económicos**, de Desempeño económico, presencia en el mercado, impactos económicos indirectos, prácticas de adquisición, anticorrupción, competencia desleal y fiscalidad.
- **Estándares Ambientales**, de materiales, energía, agua y efluentes, biodiversidad, emisiones, residuos, cumplimiento y evaluación ambientales de proveedores.
- **Estándares Sociales**, de empleo, de relaciones trabajador-empresa, de salud y seguridad en el trabajo, de formación y enseñanza, diversidad e igualdad de oportunidades, no discriminación, libertad de asociación y negociación colectiva, trabajo infantil, trabajo forzoso u obligatorio, prácticas de seguridad, derechos de pueblos indígenas, evaluación de derechos humanos, comunidades locales, evaluación social de los proveedores, política pública, salud y seguridad de los

clientes, marketing y etiquetado, privacidad del cliente y cumplimiento socioeconómico (Global Reporting Initiative, 2018).

De manera más informal, ya que no se maneja con indicadores ni requisitos predeterminados, pero especialmente relevante para el público por tratarse de un portal de consulta online de gestión de reservas e intercambio de opiniones sobre servicios turísticos, el **Certificado de Excelencia Trip Advisor** utiliza un algoritmo para determinar, en virtud de la calidad, cantidad y actualidad de las críticas y opiniones enviadas por los viajeros, aspectos de popularidad, permanencia, volumen ,aclamaciones y reconocimientos, los galardones a ofrecer al servicio (Tripadvisor, 2020).

El **SACT – Sistema Argentino de Calidad Turística**, a su vez, constituye una propuesta metodológica que se basa en un conjunto de herramientas que han sido diseñadas para la promoción de la calidad en las prestaciones turísticas que brindan los destinos del territorio nacional. Este califica con tres niveles de aplicación de la cultura de calidad:

- Nivel inicial. Para los que comienzan a andar en el camino de la calidad, por lo que se considera la facilitación de una sensibilización inicial sobre temas y criterios de gestión de calidad. Implica facilitar metodologías y herramientas con asistencia del SACT.
- Nivel Avanzado. Para los beneficiarios que ya cuentan con procesos de estandarización y sistematización de sus procesos de gestión. El objetivo será fortalecer y consolidar los procesos de mejora continua.
- Nivel de Excelencia. A este nivel acceden los actores que cuentan con un sistema de gestión de la calidad consolidado, efectivamente demostrado (Sistema Argentino de Calidad Turística, 2013).

A nivel del Gobierno de la Provincia de Buenos Aires, el **Programa Alojamientos Turísticos Sustentables** “incentiva a los prestadores de servicios turísticos a realizar un manejo adecuado en el uso de los recursos promoviendo su ahorro y utilización eficiente, con el fin de lograr una distinción que los diferencie en su oferta de servicios

y genere una ventaja competitiva dentro del mercado turístico nacional e internacional” (Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible, 2020, pág. 1)

La Distinción Alojamientos Turísticos Sustentables evalúa para su otorgamiento los siguientes parámetros: Entorno, Gestión del recurso Agua, Gestión del recurso Energía; Política de compras y consumo de productos, Gestión de residuos y comunicación y participación. Estos parámetros fueron diseñados en conformidad a los Objetivos del Desarrollo Sostenible (Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible, 2018).

La calidad en un elemento clave, como es la hotelería para la actividad turística, constituye un aspecto fundamental, ya que no solo hace a la sostenibilidad del hotel y del destino, sino que es una herramienta necesaria para que la sostenibilidad se asocie positivamente a la rentabilidad. La calidad es un instrumento de fidelización de clientes, que guarda estrecha relación con su satisfacción y que refuerza la competitividad de la organización.

La permanencia en el mercado de un destino turístico depende mucho de la calidad de los servicios que se ofrecen en este, por lo que no se trata de un tema menor, y ello hace que tenga necesariamente que ser considerado si se quiere trabajar en torno a los criterios de sustentabilidad (Gándara, Fraiz Brea, & Alén González, 2007; López Illán & Ibarra Michel, 2017).

La aplicación integral de este tipo de iniciativas permite dinamizar procesos de desarrollo turístico sostenible en distintos puntos del planeta y del país, premiando las buenas prácticas y aportando formas de reconocimiento y visibilización de estas a fin de que la sociedad tome conocimiento del desempeño de las empresas en este sentido, dado que se ha demostrado que el público incluye entre los factores para la toma de decisión en materia de elección de consumo, las propuestas sostenibles, solidarias y humanas (González, 2018; Flores Ruiz, Bino Raya, & Barroso González, 2016).

La innovación tecnológica y la sostenibilidad son valores cada vez más requeridos por los huéspedes (Lyonnet, 2014). Los hoteles argentinos que poseen la Ecoetiqueta Hoteles más Verdes, son espacios reconocidos por su gestión y mejora con miras a la conservación del patrimonio cultural y natural, y por el cumplimiento de requisitos de

seguridad y calidad de servicio, incluyendo prácticas sostenibles y una Responsabilidad Social Empresaria con compromiso, lo que les aporta un posicionamiento y valor agregado que no solo constituyen un factor de atracción decisivo para muchos huéspedes, sino que permite una mejora en la imagen de marca, aumentando la competitividad, y estimulando al mercado con propuestas ecológicas que favorezcan las prácticas sostenibles (Hoteles verdes: turismo sustentable, 2019).

Cabe mencionar, entre los programas, estándares y certificaciones de sostenibilidad que se utilizan en el sector hotelero de Argentina, instrumentos de promoción de ello como Normas IRAM SECTUR, Travelife Accommodation Sustainability y LightStay by Hilton. También se cuenta con el Manual UTGHRA para Sostenibilidad Hotelera, entre otros elementos que se suman a esta colaboración de distintas instituciones para fomentar y orientar estas prácticas sostenibles, en consonancia con los ODS que el mundo procura alcanzar en breve.

Si bien no es la finalidad del presente estudio realizar una descripción de cada uno de ellos, y los más relevantes se han ido mencionando a lo largo del Marco Teórico, cabe agregar respecto del Travelife Standard, que este cuenta con una buena receptividad, ya que en este estándar ya están certificados cuatro hoteles en Iguazú, Argentina.

Este cuenta con 163 criterios, en los que considera tanto grandes establecimientos como a los muy pequeños, y es reconocido por el Global Sustainable Tourism Council (Travelife Accommodation Sustainability, 2021).

A su vez, el Global Sustainable Tourism Council cuenta con organismos de certificación acreditados para cumplir con los requisitos del Manual de Acreditación de este. Entre ellos cabe mencionar el Bureau Veritas, un líder mundial en evaluación, testeo, inspección y servicios de certificación; Control Union Certifications; United Certification Systems Limited y Vireo SRL. Acreditado por GSTC significa que un Organismo de Certificación (CB) otorga esta según los procesos que cumplen con los estándares internacionales y las buenas prácticas (Global Sustainable Tourism Council, 2021).

Las normas sectoriales IRAM-SECTUR fueron creadas en el año 2007 producto de un convenio entre la entonces Secretaría de Turismo y el Instituto Nacional de

Normalización y Certificación (IRAM), y se desarrollaron en reuniones en las cuales participaron las distintas partes interesadas (sector público, sector privado, defensa al consumidor, entre otros).

Las normas consideran de forma integral, en todos los aspectos que hacen a la prestación de servicios, la gestión de la calidad, la gestión ambiental y la gestión de seguridad, y fueron pensadas para los siguientes sectores de la actividad turística:

Alojamiento:

- IRAM-SECTUR 42200 – Hotelería.
- IRAM-SECTUR 42210 – Cabañas.
- IRAM-SECTUR 42220 – Casa de Huéspedes (Bed & Breakfast).
- IRAM-SECTUR 42230 – "Hostel".
- IRAM-SECTUR 42240 – Campamento ("Camping").
- IRAM-SECTUR 42250 – Alojamiento rural (Normas IRAM-SECTUR, 2021).

Asimismo, cabe mencionar especialmente en este espacio el Biosphere Sustainable Lifestyle, mencionado en apartados anteriores, ya que se trata de un sistema revolucionario que indica el nivel real de sostenibilidad de cualquier empresa, involucrando a sus empleados y conectando con sus clientes.

Se trata de una plataforma digital muy fácil de usar, donde las empresas pueden demostrar todos sus esfuerzos relacionados con la consecución de los objetivos de la Agenda 2030 de Naciones Unidas y sus 169 metas, y así llegar a obtener el reconocimiento de su compromiso con el sello Biosphere.

Esta ofrece de manera gratuita, asimismo, la guía de Estándares de certificación, en la que "Con el propósito de facilitar el compromiso Biosphere, la certificación se articula en unos estándares o manuales de buenas prácticas basados en los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU integrados en la Agenda 2030" (Biosphere Tourism, 2021, pág. 1) y un manual de prácticas sostenibles constantemente

actualizado, todos elementos de suma utilidad para quienes deben gestionar estos aspectos en sus organizaciones, emprendimientos y empresas.

Hoteles Más Verdes, una propuesta destacada

La ecoetiqueta Hoteles más Verdes, creada en el año 2011, parte de la declaración de la Ley Nacional de Turismo Nº 25997, que sostiene que la actividad constituye una actividad socioeconómica estratégica y esencial para el crecimiento nacional, con el principio de sostenibilidad como eje central.

Esta certificación ha recibido el reconocimiento de Interés Turístico por la Secretaría de Gobierno de Turismo de la Nación (Resolución 2019-94-APN-SDYPT#SGP).

En su calificación cuenta con los niveles oro, plata y bronce para quienes incorporan buenas prácticas de gestión operativa, con acciones de responsabilidad social, cumplimiento del marco normativo existente y garantizando la seguridad, entre otros requisitos solicitados. Existen hasta la fecha (2020) 137 establecimientos certificados, a los que, además, se les brinda la distinción de Directrices de Gestión Ambiental de la SECTUR.

La **Certificación de Hoteles más Verdes**, desarrollada por la Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina, ha sido pensada desde su origen, con criterios de sostenibilidad que permitan marcar una diferencia competitiva basada en la creación de formas de valor ético, cultural, económico, social y ambiental en las empresas, los integrantes de su cadena de valor y sus grupos de interés relacionados (Zárate, 2018).

Las propuestas verdes no se limitan a ofrecer una experiencia en la que el proveedor del servicio mantiene una conducta basada en la sostenibilidad, sino que dan un paso más allá, sumando a los turistas a actividades solidarias, ecológicas y de consumo responsable (Marturano, 2013).

Estas comprenden varios aspectos, a saber: Un Sistema de Gestión Sostenible, que demanda diagnósticos, gestión de recursos, concientización y capacitación; Conservación y Mejora del Entorno, lo que demanda una integración con el entorno en materia de diseño y construcción, arquitectura sostenible y consideración de los medios

de vida de la comunidad local, así como conservación del patrimonio cultural del destino y de la biodiversidad y el paisaje.

La Gestión Medioambiental considera la gestión de energía, agua, contaminación, residuos y protección del suelo. El Desarrollo Sostenible del Destino implica diálogo con la comunidad local y apoyo a emprendedores locales. La Responsabilidad Social debe contemplar, asimismo, acciones con la comunidad local, gestión y protección del recurso humano, comercio justo y accesibilidad. También se consideran la Seguridad, la Calidad, la Comunicación interna y externa y la mejora continua (Programa de Certificación de Sustentabilidad Hoteles más Verdes, 2017).

La propuesta de Hoteles más Verdes realiza un importante paso en este sentido, incluyendo al huésped en las prácticas sostenibles. Esta parte de un diseño ecológico y responsable con el medio ambiente, con ahorro energético y un concepto sostenible en un sentido integral y amplio. Se trata una apuesta con un costo inicialmente más alto, pero que se estima reditúa favorablemente en el mediano y largo plazo (Porolli, 2017).

En Argentina, en 2019 se contaba con más de 100 establecimientos hoteleros certificados en sostenibilidad con el sello de Hoteles más Verdes, enfocados en la *preservación del medioambiente, del patrimonio cultural y social y del crecimiento de las economías regionales* (Hoteles más Verdes, 2019).

En entrevistas realizadas a coordinadores de Hoteles más Verdes han surgido algunas apreciaciones que ayudan a comprender qué abarca esta certificación (Consejo Global de Turismo Sostenible, 2020). Entre los comentarios destacados, cabe rescatar que ellos insisten en que implementar es abordar una metodología que permita asegurar de manera consistente la mejora en las organizaciones. Este concepto es importante, porque una metodología asegura la sistematización de estrategias para llegar a la meta, basadas estas en el cumplimiento de los requisitos del estándar de Hoteles más Verdes.

Otro aspecto destacado por estos coordinadores entrevistados ha sido que apuntan a que todos los alojamientos turísticos se puedan certificar, independientemente de sus temáticas, categorías, tipologías, entornos y tamaño, lo que constituye un desafío importante para la entidad y sobre el cual se trabaja acompañando a los directivos de

los distintos hoteles de manera lo más presente posible. Las herramientas para ello son una guía de implementación, requisitos, explicaciones, formularios y registros, y eventualmente, encuentros, seminarios y eventos que permitan contagiar el entusiasmo a más directivos en el país.

Hoteles más Verdes cuenta con una guía que se va actualizando año a año; servicio de Coaching; y ayuda para hoteles sin tiempo o con poco personal o recursos insuficientes para los cambios que demanda cumplir con los criterios de sustentabilidad imperantes. Con ello se procura ofrecer orientación y acompañamiento para que el hotel se oriente a la mejora continua. La organización colabora con los hoteles para armar un plan de acción, realiza visitas, generalmente una diagnóstica y luego ya para plasmar el plan y las estrategias de acción.

Cabe recordar que los requisitos del estándar no están solo enfocados al medio ambiente, sino que abarcan todos los aspectos concernientes a la tríada sostenible o sustentabilidad en su aspecto integral.

Los requisitos del estándar comprenden 9 puntos, siempre dentro del criterio eje de sustentabilidad. La cantidad de requisitos a cumplir se incrementa en los distintos niveles de certificación disponibles, de la siguiente manera:

Hoteles más Verdes			
Requisitos de Gestión Sustentable	 BRONCE	 PLATA	 ORO
1.Sistema de Gestión Sustentable	6	11	11
2.Conservacion y Mejora el Entorno	6	7	9
3.Gestion Medioambiental	13	17	23
4. Desarrollo Sustentable del Destino	0	3	4
5. Responsabilidad Social	6	6	9
6. Seguridad	2	2	2
7. Calidad	2	2	2
8. Comunicación	5	5	6
9. Mejora Continua	1	2	3
TOTALES	41	55	69

Tabla 2. Organización criterios de sustentabilidad de Hoteles más Verdes. Fuente: Elaboración Propia

Las posibilidades excepcionales que ofrece el turismo como instrumento para impulsar la agenda mundial de desarrollo sostenible han ocupado un lugar preeminente en la agenda del sector de los principales organismos internacionales.

La liberación del potencial del turismo con vistas a la consecución de la Agenda 2030 exige una combinación de marcos de políticas eficaces y sólidas, una intensificación de la iniciativa privada y un enfoque innovador respecto de las asociaciones en materia de cooperación para el desarrollo. A través de la propuesta de Hoteles más Verdes, se espera realizar un significativo avance en este sentido.

3.4.3 Relación entre los Objetivos de Desarrollo Sostenible y algunos programas de certificación y desarrollo sostenible del sector hotelero.

El sector turístico se encuentra fuertemente posicionado en la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible. Así, su relevancia como generador de empleos y crecimiento económico con inclusión, el consumo, producción y las prácticas respetuosas con el ambiente y el entorno junto a la diversificación de las economías regionales y el impacto cultural en la comunidad residente, se han plasmado en los Objetivos de Desarrollo Sostenible 8, 12 y 14, los cuales incluyen metas específicas vinculadas a la actividad. Según la Organización mundial del Turismo, los ODS más estrechamente vinculados a la actividad o sector turístico, son el ODS número 8 referido al trabajo decente y crecimiento económico que es posible correlacionar con la inmensa capacidad del sector de generar empleos directos, indirectos e inducidos; luego, el ODS número 12 referido a la producción y el consumo responsable, el cual debería formar parte de toda práctica turística sostenible que incluya las distintas prestaciones de servicios de viajes y alojamiento y la generación genuina de trabajo y productos turísticos sostenibles, y por último se destaca la importancia del patrimonio y recursos marinos que incluye la gestión sostenible de la acuicultura, la pesca y el desarrollo turístico. La Agenda 2030 promueve la inclusión participativa de cada uno de los sectores de la sociedad. En ese sentido, el sector privado empresarial tiene mucho para aportar.

El turismo es un sector en permanente crecimiento que ostenta un fuerte impacto en la diversificación de las economías locales que reciben viajeros, turistas y visitantes los

cuales deben formar parte de una experiencia turística de consumo responsable consecuente con un desarrollo armonioso, y sostenible con la comunidad local o anfitriona (Organización Mundial del Turismo, 2015).

Se presentan y exponen a continuación algunos de los programas, certificaciones y documentos asociados a prácticas de desarrollo sostenible en el sector hotelero en Argentina y su vinculación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS.



Figura 24. Alojamientos turísticos Sustentables Guía de Prácticas Sustentables para Alojamientos Turísticos OPDS y su vinculación con los ODS. Fuentes: Elaboración propia con base en (Instituto Tecnológico Hotelero - Asociación de Hoteles de Turismo, 2018) (GRI - UN Global Compact - WBCSD, 2018) (Instituto Argentino de Normalización y Certificación, 2008) (Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible, 2018)

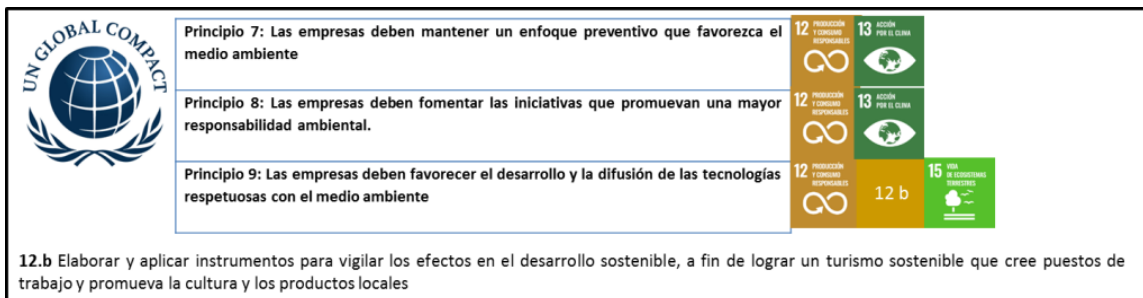


Figura 25. Pacto Global de Naciones Unidas Medio Ambiente y su vinculación con los ODS. Fuentes: Elaboración propia con base en (Instituto Tecnológico Hotelero - Asociación de Hoteles de Turismo, 2018) (GRI - UN Global Compact - WBCSD, 2018) (Instituto Argentino de Normalización y Certificación, 2008)

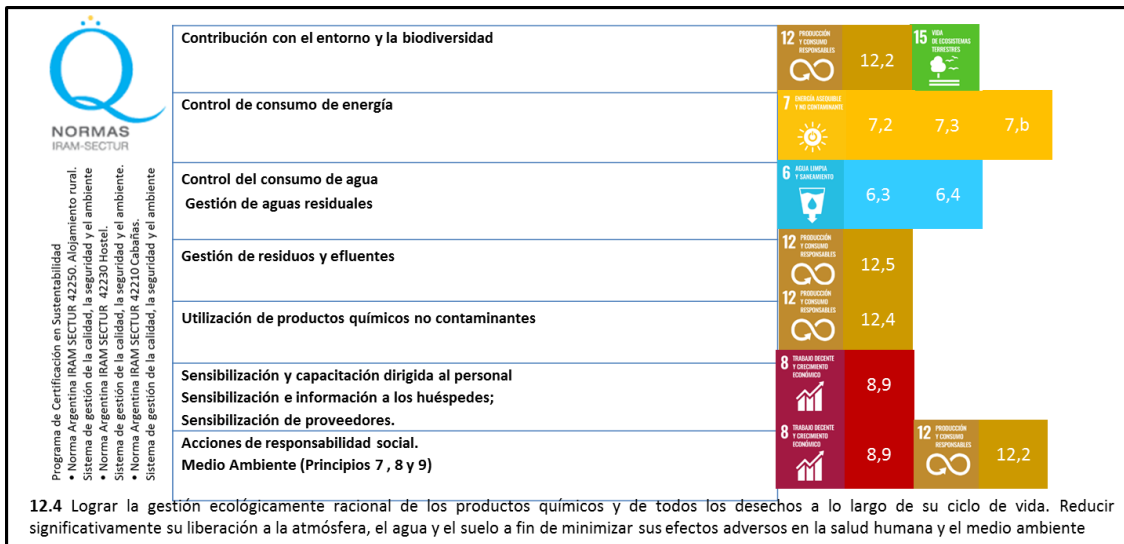


Figura 26. Programa de Certificación en Sustentabilidad - NORMAS IRAM SECTUR • Norma Argentina IRAM SECTUR 42250. Alojamiento rural. Sistema de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente • Norma Argentina IRAM SECTUR 42230 Hostel. Sistema de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente. • Norma Argentina IRAM SECTUR 42210 Cabañas. Sistema de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente y su vinculación con los ODS. Fuentes: Elaboración propia con base en (Instituto Tecnológico Hotelero - Asociación de Hoteles de Turismo, 2018); (Instituto Argentino de Normalización y Certificación, 2008); (Sistema Argentino de Calidad Turística, 2013)

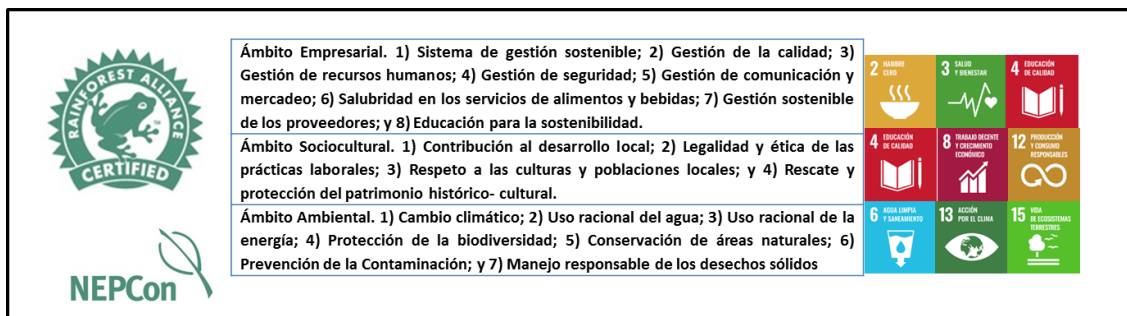


Figura 27. Estándar NEPCon de turismo sostenible para servicios de alojamiento y su vinculación con los ODS. Fuentes: Elaboración propia con base en (Rainforest Alliance Certified, 2019)

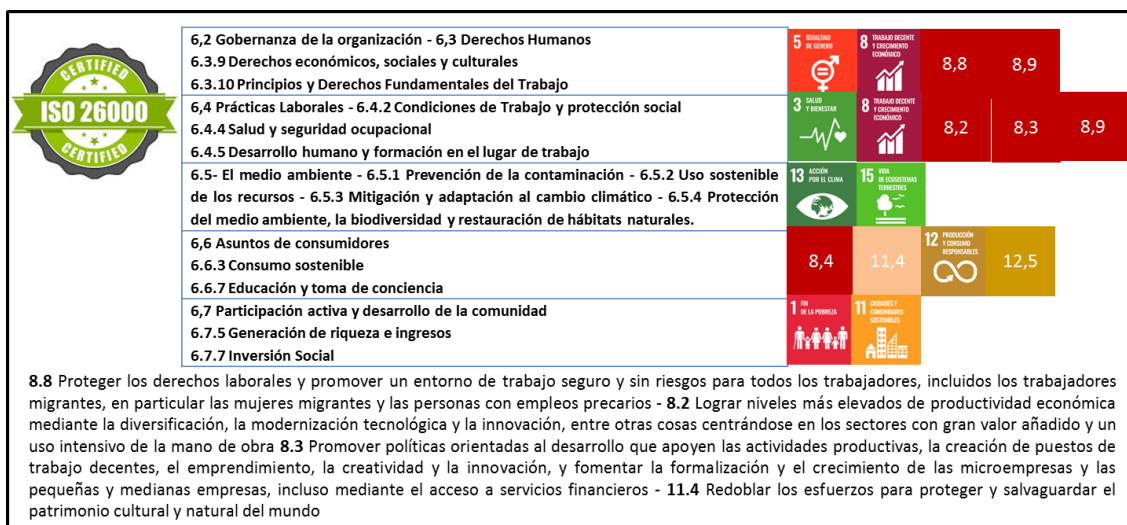


Figura 28. ISO 26000 y su vinculación con los ODS. Fuentes: Elaboración propia con base en (ISO 26000, 2018)

El Biosphere Sustainable Lifestyle es particular, ya que ha elaborado sus estándares de certificación directamente en consonancia y correspondencia con los 17 objetivos de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.



Figura 29. Programa de Biosphere Sustainable Lifestyle. Fuente: (Biosphere Tourism, 2021)

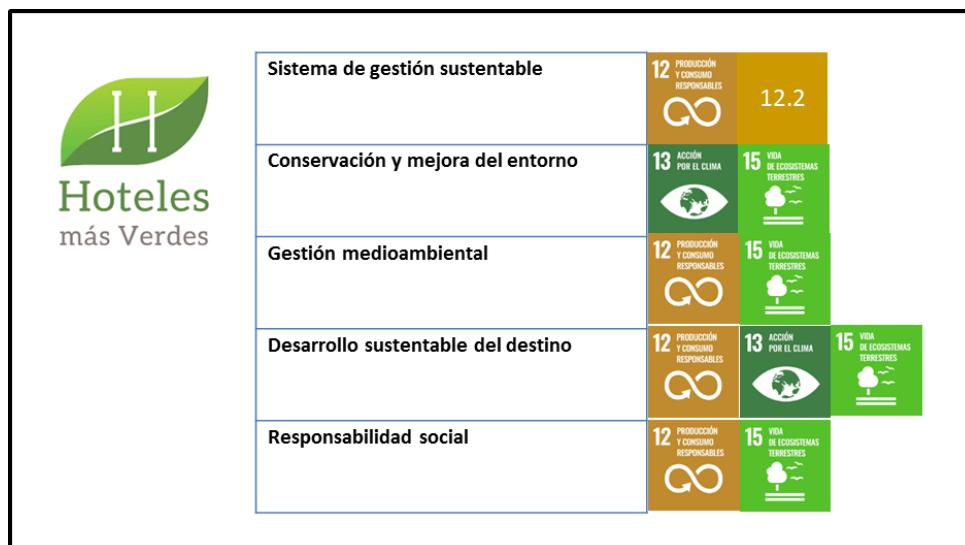


Figura 30. Programa de Certificación en Sustentabilidad *Hoteles más Verdes*. *Gestión Sustentable en Hoteles* AHT-ITH-GSTC y su vinculación con los ODS. Fuentes: Elaboración propia con base en (Instituto Tecnológico Hotelero - Asociación de Hoteles de Turismo, 2018)

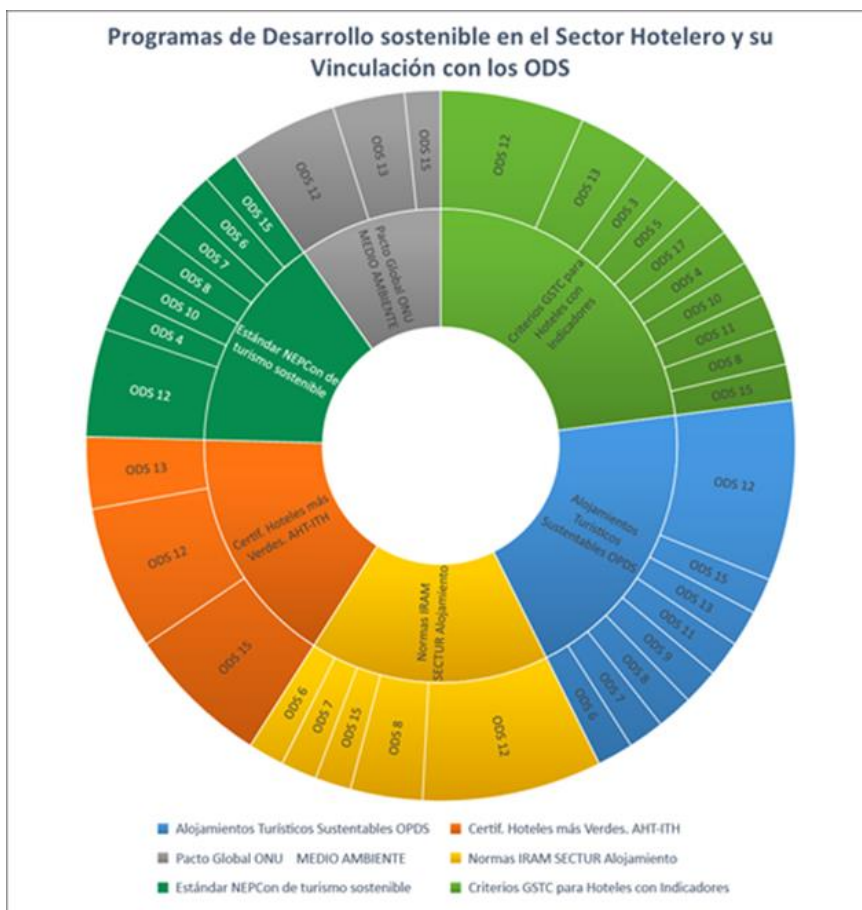


Figura 31. Programas de Desarrollo Sostenible. Elaboración propia con base Programa de Certificación en Sustentabilidad Hoteles más Verdes. Gestión Sustentable en Hoteles AHT-ITH-GSTC y su vinculación con los ODS.

De la elaboración, análisis y cruce de la información que se desprende de los cuadros presentados *ut supra*, en los cuales se presentan algunos de los programas de certificación y desarrollo sostenible del sector hotelero y su vinculación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS; se observa una marcada presencia del ODS 12 referido a la *producción y el consumo responsable*, con impacto en los distintos sectores organizacionales (ambiental, institucional, administrativo, comunitario, recursos humanos, entre otros).

Como se puede apreciar, todos o casi todos los Objetivos de Desarrollo Sostenible encuentran denominadores comunes en las certificaciones, recomendaciones y documentaciones que guían la actividad turística y hotelera en el país y en el mundo. Naturalmente, se repiten con más frecuencia aquellos objetivos en los que se hace expresa alusión al turismo.

Metas de Objetivos	Indicadores
8.9 De aquí a 2030, elaborar y poner en práctica políticas encaminadas a promover un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales.	8.9.1 Proporción directa del turismo en el PIB como proporción del PIB total y en la tasa de crecimiento 8.9.2 Proporción de empleos en el sector del turismo sostenible respecto del total de empleos del turismo
12.b Elaborar y aplicar instrumentos para vigilar los efectos en el desarrollo sostenible, a fin de lograr un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales.	12.b.1 Número de estrategias o políticas de turismo sostenible y de planes de acción implantados que incluyen instrumentos de seguimiento y evaluación acordados
14.7 De aquí a 2030, aumentar los beneficios económicos que los pequeños Estados insulares en desarrollo y los países menos adelantados obtienen del uso sostenible de los recursos marinos, en particular mediante la gestión sostenible de la pesca, la acuicultura y el turismo.	14.7.1 Pesca sostenible como porcentaje del PIB en los pequeños Estados insulares en desarrollo, los países menos adelantados y todos los países

Tabla 3. Metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible directamente relacionadas con el Turismo. Fuente: (Instituto Danés de Derechos Humanos, 2020)

Además de estos, que surgen con frecuencia en la comparación realizada, se destacan otros objetivos más, como el ODS 6 referido al agua limpia y saneamiento, el ODS 7 vinculado al uso de energía accesible y no contaminante, el ODS 8 que postula el trabajo decente y crecimiento económico, el ODS 9 que plantea construir infraestructuras resilientes y sostenibles, el ODS 11 que refiere a las ciudades y comunidades sostenibles, y finalmente el ODS 13 y el 15 ambos referidos al cambio climático y a la defensa de la vida y los ecosistemas terrestres respectivamente.

3.4.4 Conclusiones Parciales del apartado

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible son absolutamente permeables a todos los aspectos de la actividad turística y del sector hotelero en sus prácticas cotidianas.

Las organizaciones internacionales trabajan activamente para consensuar directivas y criterios de sostenibilidad que faciliten a quienes llevan adelante la toma de decisiones en el ámbito político y empresarial en general, y turístico y hotelero a nivel global, que todos los aspectos de la sostenibilidad, económico, ecológico y social se integren de manera adecuada desde el momento de la planificación, para pasar a la gestión efectiva y a la monitorización y evaluación basada en indicadores claros.

La relación entre las certificaciones y documentación dirigida a la comunidad hotelera y los Objetivos de Desarrollo Sostenible es claramente visible y estrecha.

Las certificaciones realizan en este sentido una labor excepcional, en tanto fomentan a través de una relectura de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, aquellos criterios de aplicación más específicos, referidos exclusivamente a alojamientos o al ámbito de la actividad al que se dirijan, ofreciendo cursos, guías, estándares, métodos de aplicación y evaluación, evaluadores, reconocimientos, concursos, novedades y todo tipo de acompañamiento.

Asimismo, cumplen con una función relevante de visibilización de las conductas sostenibles de aquellos que logran avanzar hacia una cultura sustentable en su organización. Ello es relevante ya que premiar las conductas sostenibles con el reconocimiento público permite la mejora de la imagen de la organización y su promoción ante el turista. Se obtiene así un incentivo y una atracción que motivan a la elección de destinos y alojamientos que garanticen responsabilidad, calidad y un desarrollo sostenible en el que se respeta a las comunidades, al huésped, al ambiente y al planeta.

Capítulo IV - Resultados y Discusión

Con relación al universo, de las 137 instituciones que son parte de “Hoteles más Verdes” participaron 71. El método de muestreo intentó ser un censo, buscando la respuesta de todos los integrantes, pero solo se logró la participación del 51,82% de los participantes. Para conocer el Margen de Error de los resultados hay que completar los datos en la fórmula que aparece a continuación.

$$MOE = 0,95 \times \sqrt{\frac{(N-n)}{(N \times n)-n}} = 0,95 \times \sqrt{\frac{(137-71)}{(137 \times 71)-71}} = 7,85$$

El margen de Error es de $\pm 7,85$ para un nivel de confianza del 95%. Este punto es importante para comprender la representatividad de los resultados obtenidos, siendo este valor un muy buen margen.

4.1 Datos Clasificatorios

El 76,1% de los establecimientos que pertenecen a la certificación “Hoteles más Verdes” de la muestra obtenida son de 3 a 5 estrellas, el 23,9% restante engloba a las particularidades que van desde Cabañas a Hostels, pasando por los hoteles de 1 y 2 estrellas.

1. Categoría del Establecimiento		
	Frecuencia	Porcentaje
Hotel 1 Estrella	1	1,4
Hotel 2 Estrellas	2	2,8
Hotel 3 Estrellas	13	18,3
Hotel 4 Estrellas	26	36,6
Hotel 5 Estrellas	15	21,1
Cabañas	5	7,0
Hostel	2	2,8
Posadas	4	5,6
Boutique	3	4,2
Total	71	100,0

4,2

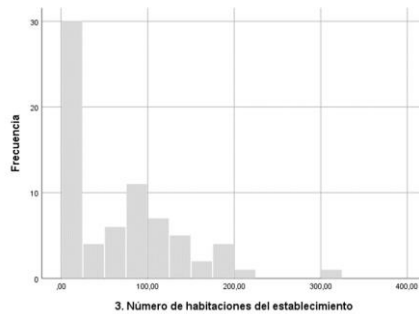
76,1

19,7

Antigüedad Promedio 21,45 Años

Habitaciones Promedio 67,5 Habitaciones

Ocupación Promedio 2019 65,25% Habitaciones



Un dato pre-pandemia es que los hoteles tenían una buena tasa de ocupación en general en 2019, lo que se traduce en un interés de las personas por este tipo de hoteles. Otro dato interesante es la antigüedad promedio, que es de $\cong 21$ años. En cuanto a la capacidad de los hoteles se observa un número de

habitaciones que va desde 4 habitaciones a 314.

En cuanto al número de habitaciones, el punto de corte son los establecimientos que tienen más o menos 50 habitaciones (el valor de la mediana). Como se puede apreciar en el histograma, hay gran cantidad de hoteles con un reducido número de habitaciones disponibles de 4 a 21.

4.2 El instrumento sobre Desarrollo Sustentable en Hotelería

Cuenta con 42 variables, pero la v16 de la dimensión de grado de implementación quedó abierta para la respuesta escrita, por lo que de momento se evalúan 41 variables numéricas de 1 a 10.

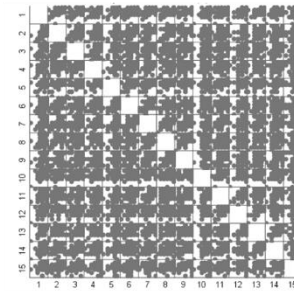
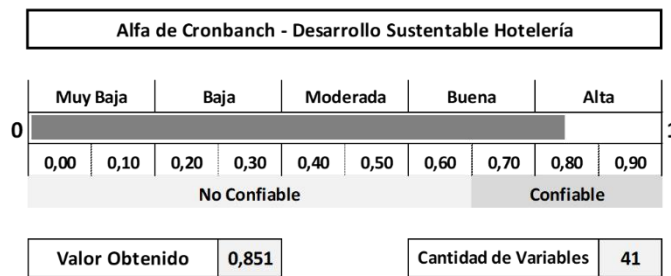
Dimensiones	Variables	Puntaje Mínimo	Puntaje Máximo
Grado de Implementación	16	16	160
Beneficios Percibidos	10	10	100
Dificultades a Superar	8	8	80
Perspectiva a Futuro	8	8	80
Total	42	42	420

Las variables se agrupan en 4 dimensiones, cada una de esas escalas tienen un mínimo teórico y uno máximo como se muestra en el gráfico.

4.2.1 Alfa de Cronbach

Una pregunta necesaria a la hora de elaborar un instrumento de medición es ¿Qué grado de confianza posee? Para responder a este interrogante, lo que se utiliza es el Alfa de Cronbach, el resultado es un coeficiente siempre positivo que va de 0 a 1. Lo que se hace es medir la correlación entre todas las variables que componen el inventario y sacar un indicador de consistencia denominado α .

La particularidad de este es que se considera que las respuestas son confiables si superan el 0,7. En el gráfico a continuación, se muestra cómo es que se ve la correlación de 15 variables por 15 variables. El cálculo se realiza computacionalmente con el paquete estadístico de IBM SPSS, ya que sería muy difícil dar con el valor correcto utilizando Excel.



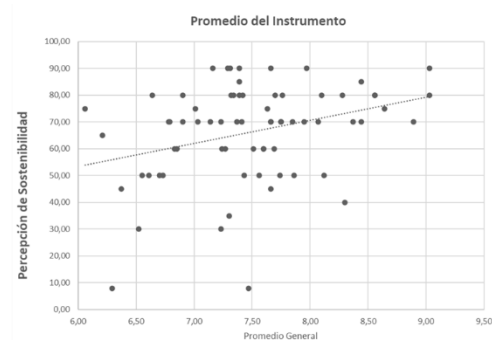
En este caso los resultados obtenidos son coherentes, **su consistencia interna es de 0,851** para 41 variables. Uno de los aportes que realiza este estudio es el de brindar herramientas diagnósticas, en este caso se demuestra que la herramienta sirve y es confiable.

En la Dimensión de **Dificultades a Superar**, no se deben invertir los puntajes, ya que parte de que se cumplan los Objetivos de Desarrollo Sustentable, tiene que ver con la necesidad de legislaciones más vigentes, Stakeholders que trabajen de manera sustentable y, por ahora, los elevados costos, hacen al Desarrollo Sustentable en la Hotelería Argentina.

4.2.2 Otra cualidad del Instrumento

En la primera pregunta, se les pidió a los directores que establecieran un número del 1 al 100 para medir el nivel de Sostenibilidad del Hotel. Por otro lado, las 41 variables del instrumento se pueden resumir en un promedio General. Si se comparan las 2 mediciones, la perceptiva y la del instrumento, se pueden apreciar diferencias, en este caso mostrando según las categorías de los Establecimientos.

Establecimiento	Percepción 1/100	Percepción 1/10	Promedio General	Diferencia
	Media	Media	Media	Media
Hotel 1 Estrella	70,00	→ 7,00	8,44	-1,44
Hotel 2 Estrellas	82,50	→ 8,25	7,55	0,71
Hotel 3 Estrellas	61,92	→ 6,19	7,53	-1,34
Hotel 4 Estrellas	68,58	→ 6,86	7,39	-0,53
Hotel 5 Estrellas	70,33	→ 7,03	7,55	-0,52
Cabañas	43,60	→ 4,36	7,55	-3,19
Hostel	80,00	→ 8,00	7,40	0,60
Posadas	67,50	→ 6,75	7,23	-0,48
Boutique	60,00	→ 6,00	7,86	-1,86



La puntuación de 100 se puede transformar a 10 y comparar, así como medir la correlación (índice de asociación entre los valores).

Por lo que se puede observar en la gráfica de la percepción, esta difiere de las puntuaciones del instrumento. La percepción de Sostenibilidad, a grandes rasgos, es **menor** que la del instrumento, es decir que los directivos piensan que realizan menos acciones de lo que realmente hacen.

Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman, se observa un Rho de $\rho=0,285$ lo cual es un puntaje bajo. Lo que indica esto es que hay una disociación entre lo que puede denominarse Expectativa de Desarrollo Sustentable y Realidad.

Correlaciones			
Rho de Spearman		Promedio General	Percepción
Promedio General	Coeficiente de correlación	1,000	,285*
	Sig. (bilateral)		0,016
	N	71	71
Percepción	Coeficiente de correlación	,285*	1,000
	Sig. (bilateral)	0,016	
	N	71	71

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Lo que sucede en este caso, es algo similar a lo que sucedería si alguien le pregunta a una persona por su Promedio General, y al responder, la percepción es más baja que la Real. Si la percepción estuviera alineada, el coeficiente de correlación sería mucho más alto.

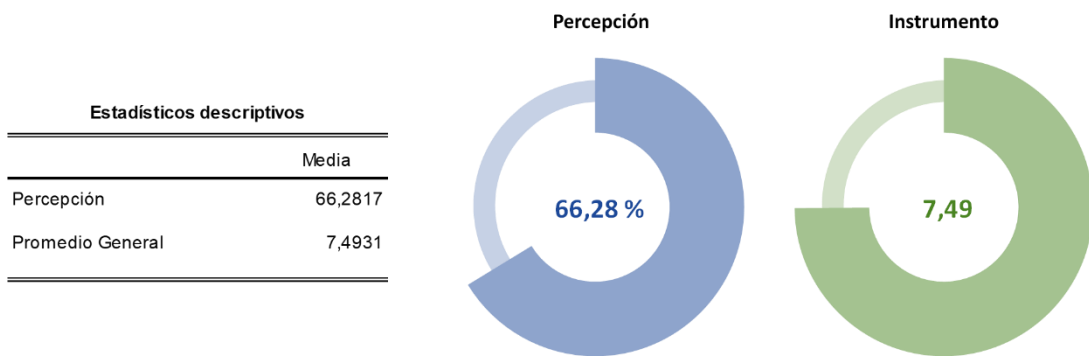
Muy a su favor, consideran que realizan menos desarrollo sustentable del que realmente llevan a cabo. En este punto, el instrumento aporta una herramienta que recorre en profundidad el Desarrollo Sustentable Hotelero y permite mejorar la misión del Hotel de forma cuantitativa, ya que **todo aquello que se mide, permite ser gestionado**.

4.3 Los Valores Normales de los Hoteles Sustentables

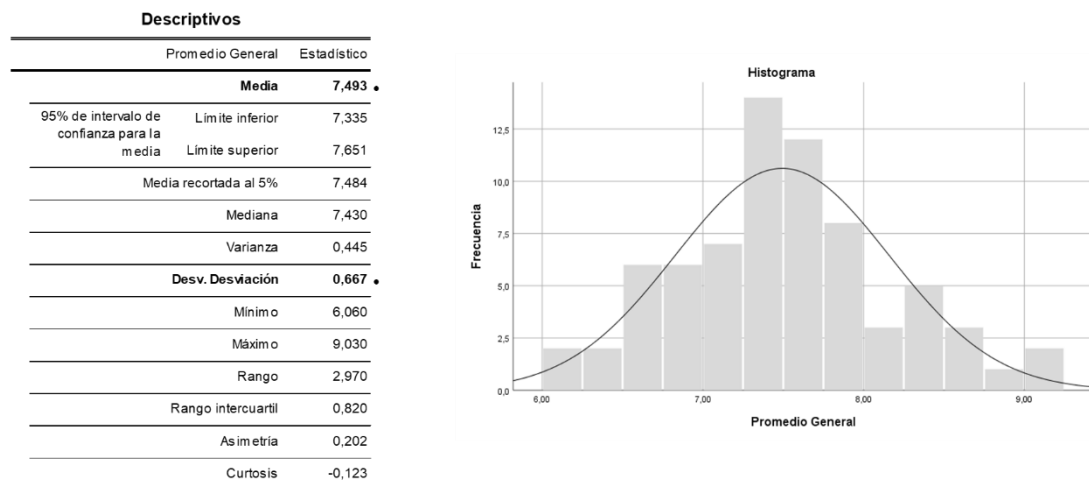
Una pregunta que toda persona debe hacerse es ¿Qué es lo normal en los Hoteles Argentinos que aplican las normas del Desarrollo Sustentable en 2019?

Para dar respuesta a este interrogante es necesario conocer los estadísticos descriptivos que hacen al instrumento desarrollado. Como se pudo ver por la percepción de los Directivos, el valor no coincide con el del instrumento. Como se observa, a continuación, de forma generalizada la percepción del Desarrollo Sustentable es del 66,28%, si se

transforma el valor del instrumento a porcentaje multiplicando por 10, sería 74,90%. Aparentemente esta diferencia no parece ser sustantiva, pero sí lo es, si se aplica una prueba t, que establece que la diferencia es estadísticamente significativa y la razón, es lo que se mostraba en la nube de puntos, muchos se calificaron muy por debajo del puntaje del instrumento.



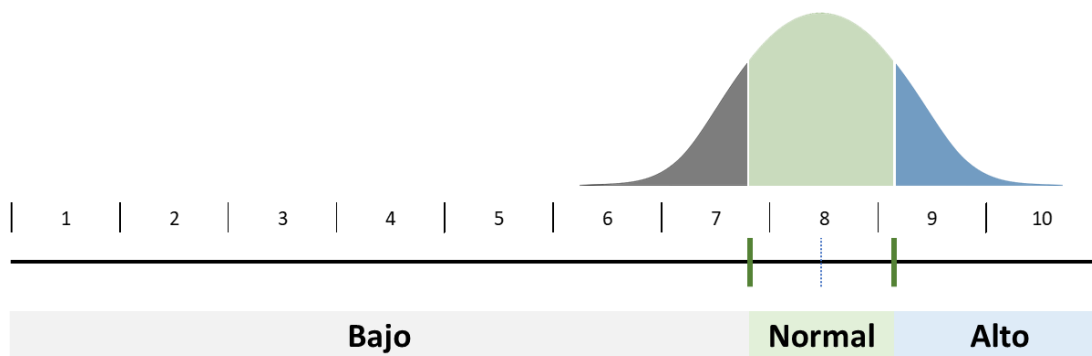
Para responder qué es lo normal en una muestra se debe conocer el valor de media y de la Desviación Estándar, los valores normales se encuentran al calcular la Media \pm 1 Desviación Estándar. Teniendo una distribución normal se sabe que la media más y menos una desviación estándar abarca el 68% de los casos y eso es la normalidad.



Como se puede observar con una media de 7,49 se puede inferir que la normalidad será alta. Para representar la normalidad se utilizará un gráfico en el que se muestra una escala del 1 al 10 y los 2 puntos de cortes.

Lo normal queda comprendido entre los puntajes 6,82 y 8,16. Todo aquello por debajo de 6,81 será bajo y todo valor por encima de 8,17 será Alto. Algo que hay que considerar sobre los altos puntajes es que todos califican en más de una certificación, por lo que se puede considerar normal que los valores sean elevados.

Se puede observar la distribución de los valores en la campana que aparece sobre la línea de valores posibles.



Este es otro aporte del estudio, conociendo por medio de un estudio de campo qué es lo normal, ya que cualquier nuevo integrante que se suma a la iniciativa de “Hoteles más Verdes” al administrar el instrumento se puede saber cómo se encuentra dentro del conjunto de hoteles.

4.4 Fortalezas y Debilidades

En el análisis de fortalezas y debilidades relacionados con el grado de implementación de los criterios de sustentabilidad se han encontrado, en el primer grupo, aspectos relacionados con las prácticas laborales inclusivas y con equidad de género, lo que da cuenta de un trabajo desde los recursos humanos acorde a los criterios de sostenibilidad que se proponen desde las varias certificaciones de turismo sostenible y los ODS.

Le sigue como fortaleza, la conservación del patrimonio cultural del destino, lo que, a su vez, permite que las atracciones turísticas relacionadas con aspectos tradicionales y culturales se conserven, mejorando la experiencia del turista, por lo que se trata de un criterio de sostenibilidad que beneficia no solo a la población local, sino también a los proveedores de servicios turísticos y a los visitantes. La protección del recurso humano

constituye una fortaleza relacionada con la primera mencionada sobre inclusión en recursos humanos, lo que reafirma su importancia para los hoteles relevados.

Esto es especialmente valioso, dado que, idealmente, todas las personas que trabajan en el hotel deben estar identificadas con el concepto de sustentabilidad y conocer los mecanismos para implementarlo dentro de la empresa. Ello demanda un trabajo importante en materia de capacitación y cultura interna de la organización, y los resultados ofrecen indicios muy positivos al respecto, que señalan que esto se estaría logrando.

Grado de Implementación		Variables	Suma
	12. Buenas prácticas laborales: Inclusión e igualdad de género		656,00
	4. Conservación del patrimonio cultural del destino		633,00
	10. Protección del recurso humano		626,00
	5. Conservación de la biodiversidad y el paisaje		616,00
	8. Gestión Sostenible de residuos		602,00
13. Compromiso de responsabilidad social con integrantes de su cadena de valor y grupos de interés			601,00
	11. Comercio Justo		597,00
	9. Buenas prácticas y apoyo a emprendedores y productores locales		592,00
1. Identificación y conocimiento de los colaboradores del hotel con el concepto de sustentabilidad			581,00
14. Concientización de huéspedes en sustentabilidad ambiental y consumo responsable			574,00
	7. Prevención de contaminación		572,00
	2. Políticas de compra y gestión sostenible de recursos		571,00
	6. Gestión eficiente de la energía		559,00
	3. Arquitectura Sostenible integrada al entorno		554,00
	15. Oferta a huéspedes de actividades solidarias o ecológicas		483,00

Como debilidades, se podrían mencionar falencias en la gestión eficiente de la energía, lo que demanda inversiones relacionadas con infraestructura que pueden tener costos importantes.

Relacionado con ello, la arquitectura sostenible integrada al entorno, también es un aspecto que, sobre todo en hoteles que ya cuentan con varios años, como muchos de los relevados en este estudio, implica importantes gastos para la transformación de aspectos edilicios, y demanda, asimismo, creatividad para realizar intervenciones arquitectónicas que no solo logren el efecto deseado de integrar el edificio al entorno, sino que también mantengan una estética visual atractiva y permitan sumar elementos de construcción y decoración sustentables, preferentemente locales, lo que implica mucha planificación y esfuerzo.

La mayor debilidad detectada se concentra en la oferta de actividades solidarias o ecológicas para los huéspedes. Sobre ello cabe tomar en cuenta que no siempre las actividades disponibles para los turistas dependen de la organización del hotel, sino que muchas veces se presentan tercerizadas por grupos organizadores de tours y visitas guiadas, o dependen de parques temáticos u ofertas de proveedores independientes, por lo que escapan a las posibilidades de transformación del hotel, que se limita mayormente a hospedaje y restauración.

En cuanto a los beneficios percibidos, la calidad de servicio, la mejora de la imagen de marca y la fidelización de clientes llevan la delantera como fortalezas, por lo que la respuesta más clara se da por parte de los huéspedes.

Le siguen el clima laboral y bienestar del personal, aunque con menor puntaje, pero cabe destacarlo, ya que los recursos humanos constituyen un factor en el que estos directivos de hoteles han enfocado especialmente sus esfuerzos, como se puede apreciar en párrafos anteriores.

Beneficios Percibidos		Variables	Suma
	20. Calidad de servicio		615,00
	22. Mejora de la imagen de marca		606,00
	21. Fidelización de clientes		596,00
	19. Clima laboral y bienestar del personal		586,00
	23. Mejor relación con grupos de interés (stakeholders)		543,00
	26. Premios, reconocimientos y mejora de la relación con instituciones nacionales		540,00
	18. Posicionamiento en el mercado, valor agregado, competitividad		538,00
	25. Reducción de costos		531,00
	24. Mayor rentabilidad		514,00
	27. Premios, reconocimientos y mejora de la relación con instituciones internacionales		419,00

Las debilidades, en este caso, se encuentran en los costos y la rentabilidad, que se ven afectados.

Esto se repite consistentemente, ya que los costos, especialmente cuando se debe realizar una transformación que abarque aspectos edilicios, y con materiales sustentables, suele tener un costo importante, que no siempre se traduce en mayor rentabilidad, y si esta se da, suele ser con una recuperación de largo plazo, lo que hace

de la inversión en sustentabilidad una práctica con altos costos que se recuperan lentamente.

Por lo que solo organizaciones que cuentan con ganancias lo suficientemente holgadas como para permitirse la oportunidad de invertir sin esperar una recuperación de corto o mediano plazo, pueden realizar importantes transformaciones con miras a la sostenibilidad. La principal debilidad en este apartado está relacionada con los premios y reconocimientos y la mejora esperada con instituciones internacionales, que no se estaría concretando o no tendría el efecto esperado al hacer los esfuerzos por mejorar la sostenibilidad del hotel, cumplir con las certificaciones y demás. Una mayor visibilización de dichos logros sería necesaria.

Cabe considerar, que, en palabras del Profesor David Ermen, en principio, realizar prácticas y acciones sostenibles no necesariamente está a vinculado a grandes inversiones o erogaciones de dinero, por lo que se llama a estudiar formas de realizar transformaciones del sector hotelero orientadas a la sustentabilidad, mediante cambios que no impliquen una inversión económica excesiva. La sustentabilidad también es un negocio y ahorra costos (Consejo Global de Turismo Sostenible, 2020).

En cuanto a las dificultades a superar, se destacan las relacionadas con los problemas que representa encontrar dentro de la cadena de valor, *stakeholders* y participantes que se desempeñen dentro de los criterios de sostenibilidad. Entre las apreciaciones adicionales, uno de los directivos señala que *“lo más sensible es la poca cantidad de proveedores en materia ecológica y el alto costo de estos productos”*, lo que se relaciona con el siguiente punto, ya que la escasez se relaciona inmediatamente con la problemática de los altos costos.

Los elevados costos, nuevamente se presentan como una de las dificultades más señaladas por los encuestados, y emerge una problemática relacionada con la necesidad de un marco jurídico y regulatorio que acompañe al sector en este sentido. Tal como afirma expresamente uno de los encuestados, cuentan con *“Poco apoyo estatal para estas acciones”*.

Sobre los elevados costos, la escasez de proveedores y el atraso institucional, los códigos urbanísticos, la legislación vigente y los organismos de control y la falta de incentivo estatal para este tipo de prácticas e intervenciones, los comentarios adicionales de los directivos son muy específicos, planteándolos entre sus principales preocupaciones una y otra vez a lo largo de toda la encuesta.

Inclusive, uno de los directivos ha manifestado, directamente, que los beneficios no constituyen un criterio considerado para las prácticas de sostenibilidad: *“La sostenibilidad la asumimos por una cuestión de principios más que de beneficios”*.

Dificultades a Superar		
	Variables	Suma
31. Dificultad para encontrar proveedores y participantes con principios sostenibles en la cadena de valor		554,00
30. Elevados costos de productos ecológicos		540,00
33. Necesidad de adecuación de la legislación vigente y regulaciones del sector		533,00
36. Dificultad para hacer mejoras edilicias de sostenibilidad (ahorro energético, reciclaje de aguas, etc.)		494,00
32. Dificultad para contar con recursos humanos adecuados		467,00
29. Dificultad en la cobertura y recuperación de costos iniciales		444,00
34. Percepción de la sostenibilidad como una mera estrategia de Marketing por parte de terceros		435,00
35. Desconocimiento sobre aspectos técnicos sostenibles en personal, proveedores, colaboradores, etc.		420,00

Estas dificultades son especialmente mencionadas a lo largo de la encuesta. En varios ítems se ha incluido la opción “otro”, y en estos, los directivos consultados han tenido un espacio para explayarse sobre observaciones puntuales. Entre ellas, se han señalado a repetición algunos aspectos que vale la pena considerar.

Por ejemplo, los costos no solo incluyen cambios edilicios o la compra de materiales ecológicos reciclables, sino que, por ejemplo, en materia de accesibilidad, trato adecuado y diseño universal para incluir personas con discapacidad, han tenido que invertir en capacitación y entrenamiento; lo que a su vez se relaciona con la necesidad de un marco regulatorio más adecuado. En esta misma línea, cabe agregar que, sin el establecimiento de políticas sinérgicas de otras instituciones, ocurren situaciones como por ejemplo, que si el hotel tiene rampas, ascensor modificado para personas con dificultades de movilidad, sanitarios adaptados, silla de ruedas disponibles pero las calles son de arena o tierra, los esfuerzos por mejorar la estructura hotelera pierden

mucho de su potencialidad en beneficios reales para los huéspedes y visitantes. Por ello, y muchos directivos insisten en ello, los cambios realizados y proyectados son paulatinos y también implican una inversión sostenida en el largo plazo.

En cuanto a los costos, también hay aspectos que demandan una proyección a gran escala y largo plazo, por ejemplo, en hoteles con 300 habitaciones y décadas de antigüedad; los cambios que demanda la transformación a espacios inclusivos y sostenibles pueden representar un desafío importante. Cabe destacar que hace pocos años, en la década de los '80, por ejemplo, el concepto de accesibilidad era aún remoto.

Soluciones como la adaptación de habitaciones especiales son de las más populares entre la muestra; y la incorporación de otras estrategias inclusivas de menor costo, como la folletería, y cartas gastronómicas en *Braille*, también han ganado su lugar en estos hoteles.

Las dificultades con menor puntaje, lo que las convierte en las dificultades con menor peso y, por ende, las fortalezas en este caso se relacionan con la cobertura y recuperación de los costos iniciales, lo que no significa que no exista como problema, ya que hemos visto que es uno y muy preocupante, sino que hay otras dificultades más complejas aun, y que se mencionaron como debilidades.

Se destaca, asimismo, la percepción instalada en el público en general de que la sostenibilidad se reduce a una mera estrategia de marketing, y un desconocimiento generalizado en personal, proveedores y colaboradores, respecto de aspectos técnicos sostenibles, necesarios para cumplir con dichos criterios cabalmente.

En el caso de las perspectivas a futuro, se consideran fortalezas, las expectativas de la centralidad del rol de la hotelería en la difusión de criterios de sostenibilidad y respeto por el medio ambiente. Asimismo, se considera especialmente que los huéspedes y la sociedad valorarán cada vez más en el futuro el respeto por estos valores y la certeza de que la viabilidad del modelo de negocio estará asociada a su sostenibilidad.

Perspectivas a Futuro

	Variables	Suma
43. El hotel tendrá un rol importante en la difusión de criterios de sostenibilidad y respeto ambiental		627,00
39. Serán más valoradas por los huéspedes y la sociedad en general		614,00
41. Serán cada vez más necesarias para la viabilidad del modelo de negocio		608,00
42. Se instituirán en parte de una evolución integrada del sector productivo de la humanidad		588,00
40. Se integrarán con mayor facilidad a la economía y circuito productivo nacional e internacional		556,00
	38. Redituarán más económicamente	539,00
	45. Quedarán limitadas a estrategias de marketing vacías de contenido	260,00
	44. Se reducirán a una moda pasajera	252,00

Como debilidades, se tienen menos expectativas respecto de que ello represente algún beneficio económico para la organización.

Ello puede variar en distinto tipo de organizaciones. Por ejemplo, entre los comentarios adicionales de los encuestados, algunos orientados a turismo de bajo costo, como la modalidad Hostel, manifiestan llanamente que no cuentan con recursos económicos para realizar las adaptaciones necesarias para cumplir con los requisitos deseados de inclusión y sostenibilidad.

A su vez, ello no escapa a las problemáticas del contexto, que no se abordan específicamente en el presente estudio por tratarse de un tema que requiere en sí mismo otro análisis profundo y por su excepcionalidad, como el caso de la afectación del turismo por la pandemia, pero que es motivo de preocupación para los encuestados, uno de los cuales ha manifestado que *“El camino a la adaptación para ser sustentable requiere fuertes inversiones de lenta recuperación, en una época mala para nuestra industria, desde antes del COVID. En nuestra zona no es un valor agregado a la hora de elegir hospedaje”*.

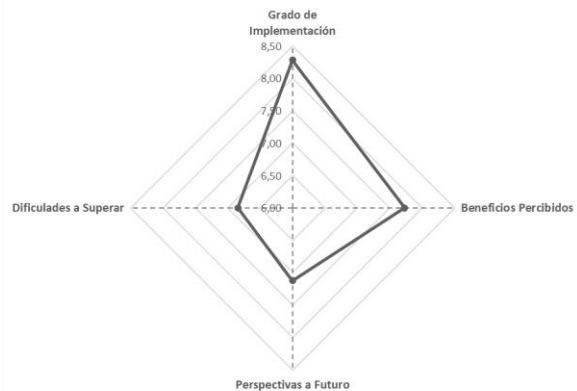
Cabe agregar que las circunstancias particulares generadas por la pandemia atentan especialmente contra la sostenibilidad, no solo por problemas de costos y falta de recursos, sino por la suspensión de muchas actividades de reciclaje que por protocolo ya no se pueden hacer, por lo que las dificultades se han incrementado significativamente en los últimos tiempos.

Menor peso aún tiene la consideración del riesgo de que algunas acciones requeridas para cumplir con los criterios de sostenibilidad queden vacías de contenido y el de que se limite a una moda pasajera que con el tiempo deje de ser relevante.

4.5 Esquema Radial de las Dimensiones

Se puede observar, en este esquema, que las puntuaciones más altas se encuentran en dos dimensiones: Grado de Implementación y Beneficios Percibidos.

Estadísticos descriptivos	
	Media
Grado de Implementación	8,2790
Beneficios Percibidos	7,7296
Perspectivas a Futuro	7,1221
Dificulades a Superar	6,8454



Las 2 dimensiones más bajas son Perspectivas a Futuro y dentro de las Dificultades a Superar algunas son muy difíciles de modificar, ya que en lo que llevan trabajando han podido llegar a 6,84. Han podido reducir la dificultad en 3,16 puntos por eso se considera que esta dimensión es parte fundamental del hacer para el Desarrollo Sustentable.

El presente apartado de Resultados es relevante, en tanto que realiza un aporte fundamental para la gestión. La información es la base del conocimiento que sustenta la valoración de los recursos. No se puede valorar lo que no se conoce, así como no se puede gestionar lo que no se mide. Al menos, no adecuadamente.

4.6 Correlación entre Dimensiones

Entre la dimensión de Grado de implementación y la de Beneficios percibidos, se observa que existe una relación estadísticamente significativa.

Ello significa que la expectativa y percepción de beneficios sí guarda estrecha y significativa relación con el grado en que el hotel implementa la sostenibilidad y la introduce en sus prácticas cotidianas.

Cabe hacer la salvedad de que esos beneficios se concentran especialmente en la fidelización de clientes y mejora en la calidad del servicio y la imagen de marca, aspectos que conllevan beneficios de largo plazo, lo que resulta consistente con el hecho de que los beneficios percibidos por estos directivos no se concentran en lo económico, ya que la recuperación de la inversión es muy lenta y no se suele observar un crecimiento de la rentabilidad acorde a los recursos puestos al servicio de la sostenibilidad de los hoteles. Lo que lleva a concluir preliminarmente, que la sostenibilidad aporta beneficios más relacionados con la calidad de la relación cliente-proveedor de servicio que económicos, por el momento y en este grupo de hoteles estudiados.

Correlaciones			
Rho de Spearman		Grado de Implementación	Beneficios Percibidos
Beneficios Percibidos	Coeficiente de correlación	,483**	
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	71	
Perspectivas a Futuro	Coeficiente de correlación		,460**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N		71

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

4.7 Certificaciones Obtenidas

Por lo que se observa en el porcentaje de Casos, la certificación de Hoteles más Verdes está naturalmente presente en todos los hoteles encuestados, dado que esta es la población seleccionada para la muestra.

Le sigue el Certificado de Excelencia de *Trip Advisor*, el cual es detentado por un 64.3% de la muestra. Esta certificación tiene la particularidad de estar basado en la constancia en la obtención de excelentes opiniones de parte de los usuarios de la plataforma, por lo que se trata de algo estrictamente relacionado con los consumidores y el público, dada la popularidad del sitio web, tiene una relación estrecha con el aporte de confianza a los usuarios en las búsquedas online, ya que ayuda a los viajeros a sentirse más seguros

a la hora de tomar la decisión de realizar sus reservas, por ser sus pares quienes hacen la calificación (Tripadvisor, 2021; TecnoHotel, 2016). En tercer lugar, se destaca la Certificación Alojamiento Turísticos Sustentables (ATS) y le siguen otras como el Sistema Argentino de Calidad Turística y el Sistema de Gestión Ambiental ISO 14000, de menor relevancia para este grupo.

Certificaciones Actuales			
	Respuestas		Porcentaje de casos
	N	Porcentaje	
5. Hoteles Más Verdes	71	45,8%	100,0%
5. Certificado de Excelencia de Trip Advisor	45	29,0%	64,3%
5. Alojamiento Turísticos Sustentables u otra certificación provincial	18	11,6%	25,7%
5. Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT)	14	9,0%	20,0%
5. Sistema de Gestión Ambiental ISO 14000	4	2,6%	5,7%
5. Global Reporting Initiative (GRI)	2	1,3%	2,9%
5. ISO 26000	1	0,6%	1,4%
Total	155	100,0%	220,0%

a. Grupo de dicotomía tabulado en el valor 1.

4.8 Certificaciones por Obtener

La lectura de estos resultados requiere, en primer lugar, recordar algunos aspectos relacionados con las dificultades que encuentra el sector hotelero al implementar los criterios de sustentabilidad en su modelo de negocio. Una problemática que se repite con frecuencia en la muestra seleccionada es la dificultad para recuperar costos y obtener una compensación económica por los esfuerzos realizados. Si bien estos han señalado que la sostenibilidad ayuda fehacientemente con la fidelización, no parece ser este un medio para obtener nuevos clientes o traducir el incremento de valor y calidad del servicio en una mejora significativa de su tarifa al huésped.

Existen múltiples factores a analizar, ya que se trata de un medio sumamente competitivo y sería más complejo profundizar en las razones que acompañan este fenómeno, lo que ameritaría mayor estudio; pero una primera observación que surge, y ya relacionando lo expuesto con el tema de las certificaciones, es que, el hecho de que el Certificado de Excelencia de *Trip Advisor* tenga tan buena receptividad (se encuentra en primer lugar nuevamente), guarda relación con el hecho de que es realmente útil de forma práctica. Este está presente en los lugares en los cuales los usuarios de internet hacen sus búsquedas y eligen dónde alojarse, por lo que su visibilidad lo hace más

relevante para el viajero que tal vez cualquier otra calificación, por más estricta y prestigiosa que sea.

Certificaciones a Obtener			
	Respuestas		Porcentaje de casos
	N	Porcentaje	
6. Certificado de Excelencia de Trip Advisor	20	25,0%	51,3%
6. Alojamientos Turísticos Sustentables u otra certificación provincial	20	25,0%	51,3%
6. Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT)	16	20,0%	41,0%
6. Sistema de Gestión Ambiental ISO 14000	10	12,5%	25,6%
6. ISO 26000	7	8,8%	17,9%
6. Global Reporting Initiative (GRI)	7	8,8%	17,9%
Total	80	100,0%	205,1%

a. Grupo de dicotomía tabulado en el valor 1.

Lo aquí expuesto, lleva a reflexionar sobre la necesidad de establecer formas de comunicar este tipo de esfuerzos y premios de manera más cercana a los potenciales huéspedes o clientes para que esto se traduzcan, finalmente, en alguna retribución económica más consistente.

4.9 Perspectivas a 2030

Los ODS 2030 han tenido una amplia recepción a nivel institucional en los países del mundo y organismos internacionales y se han confeccionado importantes agendas que proponen cambiar el mundo de manera sustancial en un plazo relativamente corto, para el que falta menos de una década.

Solo la mitad de la muestra guarda en sus prácticas actuales, conscientemente, la contemplación de la propuesta 2030, aún, a pesar de estar ésta vigente desde 2015. Ello puede estar relacionado con una incipiente difusión de este plan, que constituye el próximo paso en materia de sostenibilidad a nivel mundial, del cual recién este año se está cumpliendo el plazo de la Agenda 21 con la que se ha trabajado todos estos años.

7. ¿Tiene presente en su práctica de gestión los Objetivos de Desarrollo Sostenible para el 2030 de las Naciones Unidas?

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	34	47,9
No	37	52,1
Total	71	100,0

Cabe aclarar que, sin embargo, a pesar de que la mitad de estos directivos afirman no estar implementando activamente en su gestión los ODS 2030, en la parte descriptiva del instrumento sí se observa el cumplimiento o al menos el trabajo para el cumplimiento de varios de dichos objetivos, a través de los esfuerzos relativos al cumplimiento de las certificaciones o de la intención general de orientarse hacia prácticas sostenibles, por lo que, sin gestionar prácticas y acciones consecuentes con los ODS 2030 como meta, igualmente estos se encuentran contribuyendo a su cumplimiento de múltiples maneras.

Lo que se observa aquí, es que los ODS, puntualmente, no están tan presentes en el diseño de estrategias de sostenibilidad de los hoteles de forma directa, sino que es a través de otras herramientas, como las certificaciones o la idea general de sostenibilidad, los que impulsan los cambios concretos que definen las prácticas de estos hoteles.

Por lo que se empieza a ver con más claridad de qué manera, estas funcionan como un medio para llevar a niveles más tangibles para los administradores de este tipo de prestación de servicio de alojamiento, la implementación de los ODS. Las guías, en este sentido, aportadas por los instrumentos de certificación, constituyen así una vía indispensable para orientar la toma de decisiones en el ámbito turístico hotelero en materia de la concreción del ambicioso plan propuesto por la Agenda 2030 de los ODS.

4.10 Regresión Lineal Múltiple

Lo que hace este análisis multivariante, redactado como pregunta sería dar respuesta a ¿Cuáles son las variables más influyentes que explican el fenómeno de la Sostenibilidad en los hoteles?

De las 41 variables que componen el instrumento, no todas pesan de la misma manera, hay algunas que son más importantes que otras. Lo que se ve a continuación es el modelado que se hace a medida que entra una variable va aumentando el R cuadrado o índice de Predicción. Lo que se hace es tomar la Variable de Total Puntuación (la suma de las 41 variables) como Dependiente y como Independientes todas las variables (las

41) que se van agregando 1 a 1, y ese orden de entrada es la importancia que tiene esa variable.

Esto es un modelado predictivo, lo que se busca es con la menor cantidad de variables independientes predecir el valor de la variable dependiente. Como se puede observar en el modelo 6, con 6 variables se puede explicar con 85,1% de Precisión (R cuadrado) el resultado total de Sustentabilidad. La razón de tomar 6 y no 7 u 8 aumentando el grado de precisión de la predicción, es que menos, es más, cuantas menos variables intervengan, mejor (ya que si se utilizan todas las variables se llegará a la predicción perfecta, pero el principio de parsimonia establece buscar un equilibrio entre el grado de predicción y la cantidad de variables). El punto de corte es a criterio del investigador.

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,697 ^a	,486	,479	19,34030
2	,785 ^b	,616	,605	16,84165
3	,831 ^c	,691	,677	15,21417
4	,865 ^d	,748	,733	13,83416
5	,896 ^e	,802	,787	12,36093
6	,930 ^f	,864	,851	10,33068

Las 6 Variables que explican el fenómeno son:

- 22. Mejora de la imagen de marca
- 26. Premios, reconocimientos y mejora de la relación con instituciones nacionales
- 19. Clima laboral y bienestar del personal
- 24. Mayor rentabilidad
- 30. Elevados costos de productos ecológicos
- 14. Concientización de huéspedes en sostenibilidad ambiental y consumo responsable

Capítulo V – Conclusiones y Recomendaciones

A lo largo del presente estudio se ha contribuido al conocimiento de la gestión sostenible en el sector hotelero argentino a través de la construcción de un instrumento que ha medido de manera cuantitativa la situación, el contexto y las prácticas que realizan los establecimientos hoteleros en pos del cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Para ello, tal como hemos mencionado, se ha diseñado y administrado un instrumento de medición en el cual se evaluaron distintas dimensiones de la sostenibilidad llevadas a cabo por los establecimientos hoteleros certificados por el estándar Hoteles más Verdes, respecto de sus prácticas y políticas sostenibles y su relación con los ODS. Estas dimensiones permiten contar con un criterio diagnóstico sobre el cual establecer comparaciones, hacer propuestas y diseñar estrategias de sostenibilidad en el sector hotelero.

El hotel tiene un rol importante en la difusión de información referida a los atributos de los recursos naturales y culturales que vende y promueve, lo que le confiere una responsabilidad social que no debe ser ignorada, y sobre la cual se está tomando cada vez mayor conciencia.

Para los hoteles, una gestión sostenible basada en estándares, certificaciones, ecoetiquetas y sellos que incluyen un conjunto de normas, criterios y sus respectivos indicadores se traducirán paulatinamente en mejores estándares de calidad, compromiso ambiental y sociocultural, reducción de la huella de carbono, mejora de su posicionamiento y experiencia de hospitalidad.

Cada vez más, los establecimientos hoteleros entienden los procesos sostenibles y su aplicación como un compromiso ineludible en términos de posicionamiento y competitividad. Es una tendencia mundial que los viajeros, turistas y huéspedes están progresivamente más concientizados en términos ambientales, socioeconómicos y culturales, lo cual constituye un valor relevante al momento de tomar decisiones vinculadas a la elección de sus viajes.

Los procesos sostenibles adquieren para las organizaciones el estatus de compromiso y contribuyen a su posicionamiento y cumplimiento de los ODS y Agenda 2030.

En el sector turístico y hotelero, tanto del país como del mundo, se dan una serie de ventajas particulares que lo hacen especialmente valioso para el cumplimiento de los ODS. Se trata de un sector perfectamente capaz de crear trabajo inclusivo y federal en zonas y lugares alejados de los grandes sectores industriales y agrícolas, brindando oportunidades de trabajo e inversión en lugares remotos y de establecimiento y población económicamente activa, inyectando divisas a habitantes de sitios que sin la participación del turismo podrían quedar rezagados u olvidados, sin oportunidades de integrarse al sistema productivo nacional.

Con el auge del desarrollo sostenible, surge una oportunidad vital para coordinar acciones de distintos sectores productivos e instituciones nacionales, locales, regionales e internacionales, que permitan renovar el modo en que se piensa el turismo, sobre las bases de una transformación hacia la sustentabilidad.

El presente estudio ha revelado la importancia de las certificaciones y de la labor de las instituciones que se agrupan para fomentar, difundir y calificar el cumplimiento de los ODS a través de una gestión sustentable, holística e integral, la cual resulta fundamental para que la Agenda 2030 esté presente en las prácticas habituales de los directivos de estas organizaciones de alojamiento.

Un rol importante lo juegan las instituciones de certificación, que aportan una sistematización para la categorización y reconocimiento de las acciones sustentables de los hoteles, en un momento crucial para la supervivencia del sector. Ello abre nuevos interrogantes sobre cómo operan estas instituciones intermediarias, de qué mecanismos se valen, cuáles son los más efectivos y cómo esta dinámica interactiva de estas con los hoteles facilita el cumplimiento efectivo de las metas propuestas por los ODS en el sector.

Este nexo, resulta indispensable por su probada efectividad para transformar los ODS en directivas puntuales y alcanzables mediante planificación e inversión sostenida; y el

aporte de este trabajo encuentra con gran satisfacción elementos sólidos para sostener esta afirmación.

Los ODS ofrecen una transversalidad y permeabilidad que los conduce a estar presentes en todos los aspectos de la actividad turística y del sector hotelero en múltiples ámbitos de su quehacer cotidiano. El trabajo de las organizaciones internacionales para consensuar directivas y criterios de sostenibilidad afines con los ODS, facilitan la toma de decisiones de empresarios y colaboradores de todo el planeta, integrando la sostenibilidad económica, ecológica y social en todos los procesos de planificación, de gestión efectiva, monitorización y evaluación basada en indicadores.

Las certificaciones y documentación dirigida a la comunidad hotelera y los ODS han mostrado una interrelación estrecha y visible a lo largo de los sucesivos análisis que se han observado en el presente estudio. Ello destaca la excepcionalidad de la labor de las entidades de certificación, dado que fomentan el cumplimiento de los ODS, transmitiendo criterios de aplicación específicos, que el sector de alojamiento puede adoptar con mayor precisión y claridad.

Los cursos, capacitaciones, guías, estándares, métodos de aplicación y evaluación, las inspecciones y evaluaciones, los reconocimientos, concursos, medios de información y difusión de novedades constituyen formas en las que las entidades certificadoras acompañan a quienes gestionan las unidades de alojamiento hotelero. Se trata de una labor ordenadora fundamental y valiosa. Que cobra aún mayor relevancia en tanto se ocupan de premiar las conductas sostenibles mediante la visibilización de estas y comunicación a stakeholders, instituciones y al público en general. La premiación de conductas sostenibles permite el avance hacia una cultura sostenible en las organizaciones y en la comunidad en general.

A su vez, ofrece elementos para la mejora de la imagen de las organizaciones sostenibles a la vista de los viajeros y turistas. Ello funciona como un incentivo más que puede motivar la elección de destinos y alojamientos que garanticen responsabilidad, calidad y sostenibilidad hacia las comunidades receptoras, el ambiente, el huésped y el planeta.

La monitorización de la puesta en práctica de los ODS en el sector hotelero, desde la mediación de las certificaciones internacionales, no se encontraba integrada, sino que sus resultados parciales podían observarse, hasta ahora, en los informes brindados por cada uno de los organismos certificadores u organizaciones que velan por aspectos puntuales relacionados con la sustentabilidad.

A fin de contar con una perspectiva integradora, el diseño y construcción de un instrumento de medición como la Encuesta de Prácticas Sostenibles en el Sector Hotelero argentino planteada en el presente trabajo ha permitido conocer de manera sistematizada, el grado de implementación de las prácticas sostenibles, en este caso en un subgrupo compuesto por hoteles que participan de la certificación Hoteles más Verdes; a la vez que permitió indagar sobre los beneficios percibidos por la puesta en práctica de criterios de sostenibilidad, y anticiparse al conocer las perspectivas a futuro en cuanto a prácticas sostenibles.

Este ofrece una herramienta metodológica precisa para acceder a información diagnóstica compleja de manera sistematizada y visualmente asequible en su representación gráfica, para consulta de los actores interesados en la monitorización del objeto de estudio abordado.

Se han presentado limitaciones en torno al diseño del instrumento, ya que, por cuestiones de no excederse en la extensión, ya que cuenta con 42 variables, lo que es considerable, se ha tenido que agrupar variables en otras más generales, que permitan tener una idea general del estado de la cuestión, pero sin las precisiones específicas que ofrecen instrumentos mucho más detallados y extensos, como aquellos de los que se valen organismos certificadores.

Ello ha dado lugar a algunas exclusiones específicas, como el consumo y medición del agua o las consideraciones normativas en torno a la problemática. Es por ello por lo que se encuentra sujeto a futuros ajustes a medida que se hagan revisiones en sucesivas administraciones del instrumento a esta u otras poblaciones nacionales o de otros países.

El instrumento solo ha sido administrado una vez, por lo que, para que se incremente su validez y valor, es necesario que el presente estudio se replique, en futuras administraciones a múltiples muestras, lo que permitiría contar con información de distintos sectores geográficos, y en la repetición de la administración en distintos puntos temporales, contar con estudios longitudinales que aporten datos para el estudio de la evolución del fenómeno y conocer la evolución del mismo en un horizonte de tiempo determinado. Una pregunta que ya está surgiendo como pertinente, es la de conocer cómo se comportarán estas variables en un contexto pos pandémico.

Su administración en otros países podrá requerir una tarea derivada: nos referimos a una profunda y cuidadosa labor de traducción, adaptación y ajuste.

Para futuras investigaciones, resultaría oportuno, al utilizar el presente instrumento, introducir nuevos mecanismos, variables y estándares de medición para conocer aquellos aspectos sobre los que aún existe escaso conocimiento como por ejemplo métricas de biodiversidad, plásticos de un solo uso, compensación y huella hídrica, hoteles *energy plus*, como así también identificación y monitorización de grupos vulnerables incluidas mujeres y minorías locales en términos de igualdad de oportunidades, directrices apropiadas para la gestión de visitas a sitios y áreas naturales protegidas, información y promoción de sistemas de transportes alternativos y eficientes por parte de huéspedes y colaboradores, entre otros. Las líneas de trabajo que se pueden desprender de este estudio son múltiples. Se pueden profundizar cada una de las dimensiones propuestas, se pueden desarrollar otros instrumentos que se desprendan de este, o realizar adaptaciones para contextos y situaciones específicas.

Asimismo, se podrán incorporar nuevas dimensiones, criterios y variables de la sostenibilidad a fin de obtener un diagnóstico aún más complejo e integral que incorpore nuevos enfoques y perspectivas de la sostenibilidad en establecimientos hoteleros.

El instrumento es susceptible de adaptación conforme las especificidades y condiciones sociales, humanas, ambientales, legales, económicas y territoriales de cada establecimiento hotelero conforme su propia construcción y legitimación sustentable de la práctica turística.

La replicabilidad del instrumento hacia otros establecimientos hoteleros, a nivel nacional e internacional y en distintos contextos es, asimismo, una propuesta de escalabilidad sobre la que se hace especial énfasis como aporte concreto del presente estudio, al dejar una herramienta válida para futuras investigaciones. Este se puede administrar a un universo mayor de establecimientos hoteleros, o seleccionar la muestra por otros tipos de certificación, omitiendo la distinción de categorías, segmentando por tamaño, filiación, localización, modelo de empresa, y un largo etcétera que da lugar a un sinnúmero de perspectivas de investigación.

En cuanto al aporte dado, puntualmente, por los resultados obtenidos y la información diagnóstica en la muestra estudiada, cabe recordar que la aplicación del instrumento da por resultado un diagnóstico de situación, contexto y prácticas sostenibles del sector hotelero y su contribución a los ODS, en este caso entre aquellos que han obtenido la Certificación Hoteles más Verdes en Argentina.

Dentro de los hallazgos especialmente relevantes, se destaca la observación contundente de que, por un lado, los directivos realizan más acciones de lo que creen en materia de sostenibilidad, lo que se puede atribuir a dificultades de percepción de los propios logros al respecto, pero también ser entendido como consecuencia de un desconocimiento del verdadero alcance del criterio de sostenibilidad.

Ello se hace más evidente al encontrar, tras el análisis profundo de la información obtenida, que no solo hacen más de lo que son conscientes para favorecer las prácticas sostenibles en sus hoteles, sino que la mitad desconoce, directamente, que están alineándose con los ODS y la Agenda 2030. Lo que lleva a destacar el rol de las certificaciones como guías, orientación y medios para llevar al plano fáctico, conceptos que desde una propuesta general y abstracta se pueden desdibujar, pero que, al ser retomado por entidades como la Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina a través de su Programa de Certificación en Sustentabilidad Hoteles más Verdes, encuentran un canal para el ordenamiento en el ámbito de la concreción y la aplicación práctica.

En este sentido, este programa de certificación Hoteles más Verdes opera como un puente entre las grandes propuestas teóricas provenientes del ámbito internacional,

como son los fundamentos de los ODS; y las entidades y organizaciones y sus prácticas nacionales, aportando guías, orientación y conocimientos que se van plasmando no solo en las prácticas, sino en el ideario, los valores y las convicciones de quienes gestionan y administran los hoteles nacionales.

El grado de implementación de los ODS en las prácticas de sostenibilidad de la muestra estudiada, desde la perspectiva de sus directivos es, en general, alta, por lo que es posible inferir que existe una cultura difundida de lo que ha emergido como fortalezas en los resultados obtenidos en materia de inclusión laboral, conservación patrimonial y cultural de los destinos y protección del recurso humano, lo que permite apreciar una cobertura sostenida en estos aspectos. Sin embargo, aún es necesario trabajar en la difusión de técnicas, conocimientos y prácticas más relacionadas a la gestión sostenible de recursos, de energía, en la adaptación de una arquitectura sostenible integrada al entorno y en la creación de actividades solidarias y ecológicas para el disfrute y concientización de los huéspedes, ya que los directivos han señalado a estas como debilidades.

Los directivos estudiados en la muestra han manifestado una percepción positiva de beneficios recibidos como resultado de la administración y gestión de prácticas de negocios sostenibles, plasmadas en una mejora de la calidad del servicio, en una mejora de la calidad de marca y en la fidelización de clientes, lo que resulta especialmente valioso y es necesario destacar. Sin embargo, han encontrado escasos beneficios en materia de reducción de costos, un aspecto discutido, ya que desde la perspectiva teórica se propone que la transformación sustentable disminuya costos, y eso no lo observan así en la práctica.

Tampoco han encontrado beneficios en materia de rentabilidad, ni un reconocimiento en premios y distinciones de parte de instituciones internacionales, lo que muestra que hay aspectos relacionados con materia económica que no estarían funcionando como pronostican los impulsores de la sostenibilidad, lo que indica una problemática emergente sobre la que es preciso trabajar para encontrar formas de adoptar prácticas sostenibles de bajo costo y sostenibles también desde un punto de vista comercial, ya que no se debe perder de vista que la hotelería es un negocio que se espera que sea

redituable. Con respecto a la consideración de los directivos consultados de los premios y reconocimientos internacionales como una debilidad, se advierte que, independientemente de la gran labor que estos realizan, aún queda un amplio margen para mejorar en este aspecto. Lo que da cuenta de que aún hay lugar y se necesitan más entidades de certificación, mejor integradas y con mayor visibilidad.

En este sentido se ha encontrado que algunas formas de reconocimiento basadas en redes sociales y en contacto estrecho con las valoraciones de los huéspedes, como la que ofrece Trip Advisor con su Certificado de Excelencia, cuentan con un grado de aceptación cada vez mayor y despiertan importantes expectativas a futuro en los hoteles argentinos consultados.

Una suposición es que la base de esta certificación es la visibilidad, y que el hecho de que sea un indicador altamente aceptado por los huéspedes en su toma de decisión ante las búsquedas online de hospedaje y diseño de planes de viaje, la hacen especialmente capaz de cubrir las necesidades de las empresas hoteleras en materia de reconocimiento y visibilidad.

Cumple esta así la novedosa propuesta de Trip Advisor, una función de nexo de reconocimiento entre hospedajes y huéspedes particularmente valiosa en cuanto a plasmar el reconocimiento en beneficios concretos. Si bien Trip Advisor repara, sobre todo, en la perspectiva subjetiva de experiencias de los huéspedes y no sobre las estrictas enumeraciones de requisitos de las entidades certificadoras tradicionales, cuyo valor se ha destacado y probado a lo largo de todo el presente estudio, su valor como entidad de certificación es innegable y se observa en esta un destacado interés tanto por parte de los empresarios como de los consumidores por su estrategia ganar-ganar. Resultaría interesante explorar cómo integrar esta a los ODS de manera que se aproveche su rol destacado para colaborar de manera activa con el cumplimiento de las metas de la Agenda 2030.

Las recomendaciones a las que da lugar el diagnóstico obtenido interpelan al sector hotelero argentino a continuar en la línea adoptada de contribuir a la sostenibilidad del planeta de manera integral y equitativa, liderando procesos e impulsando los cambios pertinentes para ello.

El énfasis debe considerar especialmente las 6 variables que explican el fenómeno: la imagen de marca, los premios y reconocimientos, el bienestar del personal, la rentabilidad, los costos y la concientización de los huéspedes, ya que son aspectos que explican el resultado total de sustentabilidad en los hoteles estudiados.

Las entidades certificadoras realizan una labor fundamental en estos procesos, por lo que se invoca al sector hotelero a participar y comprometerse con estas y sus propuestas, contribuyendo de todas las formas posibles a su visibilización y continuidad. Ello es especialmente necesario en un contexto global pos pandémico, que permitirá restablecer el equilibrio del turismo planetario. El turismo constituye un sector particularmente relevante en la transformación económica, social y ambiental sostenible, por lo que se llama a que reconozca su lugar de liderazgo en la promoción de esta transformación. La cooperación interinstitucional, de cadenas de valor, de empresas, ONG y asociaciones, ha demostrado ser imprescindible para cumplir con este desafío. El mundo se enfrenta a un escenario de incertidumbre, cambios de reglas, de normas, de hábitos y de formas de vivir y relacionarse con los otros y con el planeta, por lo que la sustentabilidad debe estar presente en todos los ámbitos de las prácticas de negocios, aprovechando la oportunidad única que ha dado la pandemia para repensar y transformar regulaciones, estándares y formas de gestionar.

Ello no es posible sin un enfoque sistemático de la sustentabilidad hotelera, y son, precisamente, las instituciones de certificación las que han hecho una extraordinaria labor que debe ser valorada y a la que se debe dar continuidad. Se estima que las expectativas de los huéspedes y consumidores ya no serán las mismas después de la pandemia, por lo que la promoción de una cultura de sostenibilidad es un trabajo conjunto que empresas, directivos y consumidores deben realizar tras el reinicio que se vislumbra en los próximos años.

Finalmente, y tal como reza la Agenda 2030, *que ningún niño se quede a la zaga*, es responsabilidad de todos los que suscribimos a estos nuevos compromisos globales. Entendemos que una *legítima alianza* de cooperación regida por criterios sostenibles será una de nuestras grandes fortalezas y desafíos.

¿Qué ocurre cuando las personas y sus comunidades encuentran o dan respuesta a *la Agenda* desde sus propios *saberes*, desde sus propias *prácticas y experiencias*, desde una ética que transforma su realidad y el territorio que la sustenta? Quizás, en un legítimo proceso y encuentro de Agendas autogestionadas y Agendas Sugeridas es que se encauzará un verdadero camino hacia una apuesta a favor de las personas, el planeta y la prosperidad.

La sostenibilidad no es un fin en sí mismo, sino un proceso que se reinventa y reconstruye en forma permanente. El sector turístico-hotelero ha dado sobradas pruebas en su joven derrotero histórico-evolutivo de ser un sector altamente resiliente, cuyos actores están llamados a adaptarse continuamente a los cambios y crisis globales.

Una prestación de servicio de alojamiento debería representar una experiencia holística e integral en la cual se valoren cada uno de los atributos de la sostenibilidad por parte de huéspedes, staff, colaboradores y la comunidad local. Siempre maximizando los beneficios positivos y minimizando los impactos negativos.

Finalmente, y a título personal, creo que existe una misión importante en el sector turístico y en la industria de la hospitalidad que se enfoca nada menos que en colaborar y comprometerse para salvar la tierra. Este pensamiento ha orientado siempre mis intereses y, por tanto, ha guiado el desarrollo de este trabajo y es el motivo para seguir trabajando con responsabilidad y con un sentido de respeto por la vida, las personas y el planeta.

VI - Referencias Bibliográficas

- Accor. (2019). *Planet 21 goals for 2020*. Obtenido de <https://all.accor.com/gb/sustainable-development/index.shtml>
- Aceranza, M. (2006). *Conceptualización, origen y evolución del turismo*. México: Trillas.
- Agenda 21. (1992). Recuperado el 01 de 08 de 2020, de División de Desarrollo sostenible de la ONU: <https://www.un.org/spanish/esa/sustdev/agenda21/agenda21toc.htm>
- Altimira Vega, R., & Muñoz Vivas, X. (2007). El Turismo como motor de crecimiento económico. *Anuario Jurídico y Económico Escurialense*, 677-710.
- Álvarez Gil, M. J., Burgos Jiménez, J., & Céspedes Lorente, J. J. (2001). Un análisis exploratorio de las estrategias medioambientales y el contexto organizativo de los hoteles españoles. *Cuadernos de economía y dirección de la empresa*, 5-32.
- Álvarez, J. (30 de 06 de 2021). *El ingreso promedio de los argentinos es de \$25.284 y viene perdiendo por paliza contra la inflación*. Obtenido de La Voz: <https://www.lavoz.com.ar/politica/el-ingreso-promedio-de-los-argentinos-es-de-25284-y-viene-perdiendo-por-paliza-contr-la-inflacion/>
- Amerian. (11 de 04 de 2019). *Hoteles Amerian renuevan su compromiso sustentable*. Obtenido de Pulso Turístico: http://www.pulsoturistico.com.ar/mas_informacion.asp?id=11456
- Amiel, S., & Izurieta, G. (2019). Estadísticas de turismo internacional. *Turismo Informes Técnicos*, 3(23).
- Asamblea General de las Naciones Unidas. (30 de 07 de 2018). *Promoción del turismo sostenible, incluido el ecoturismo, para la erradicación de la pobreza y la protección del medio ambiente*. Recuperado el 01 de 08 de 2020, de <https://undocs.org/es/A/73/274>

Asamblea General de las Naciones Unidas. (17 de 01 de 2019). *Promoción del turismo sostenible, incluido el ecoturismo, para la erradicación de la pobreza y la protección del medio ambiente A/73/245*. Recuperado el 01 de 08 de 2020, de https://www.un.org/en/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/73/245&Lang=es

Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina. (2017). *Responsabilidad Social en la Industria Hotelera*. Buenos Aires: AHTRA.

Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina. (2018). *Programa de Certificación de Sustentabilidad Hoteles más Verdes*. Buenos Aires: Instituto Tecnológico Hotelero - Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina.

Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina. (mayo de 2020). *Importancia del Sector Hotelero*. Recuperado el 01 de 08 de 2020, de Instituto Tecnológico Hotelero: http://ithargentina.com.ar/archivos/880_2020-05._Impacto_Laboral_Turismo_actualización_07-05-2020_envío.pdf

Ayres de Salta. (2019). *Memoria de Sostenibilidad*. inédito.

Ayuso Siart, S. (2003). *Gestión Sostenible en la Industria Turística*. Universitat Autònoma de Barcelona, Departamento de Geografía. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona.

Banco Interamericano de Desarrollo. (2020). *Turismo sostenible*. Recuperado el 01 de 08 de 2020, de iadb: <https://www.iadb.org/es/sectores/turismo-sostenible/perspectiva-general>

Bárcena, A. (2016). *Seminario Internacional "Iberoamérica frente al desafío de los Objetivos del Desarrollo Sostenible: una mirada desde la Cooperación Sur-Sur"*. Santiago de Chile: CEPAL - Comisión Económica para América y el Caribe.

- Bárcena, A., Cimoli, M., Ocampo, R., & Pérez, R. (2020). *La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible en el nuevo contexto municipal y regional*. Santiago de Chile: Naciones Unidas - CEPAL.
- Bárcena, A., Prado, A., García Buchaga, R., & Fidel Yáñez, L. (2016). *Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Santiago de Chile: CEPAL - Naciones Unidas.
- Baum, T., Cheung, C., Kong, H., Kralj, A., Mooney, S., Thi Thanh, H. N., . . . Ling Siow, M. (2016). Sustainability and the Tourism and Hospitality. *Sustainability*, 8(809), 1-21.
- Biosphere Tourism*. (22 de 02 de 2017). Recuperado el 01 de 08 de 2020, de <https://www.biospheretourism.com/es/blog/22-beneficios-del-turismo-sostenible/94>
- Biosphere Tourism. (2021). *Certificación Biosphere*. Obtenido de <https://www.biospheretourism.com/es/blog>
- Booking. (2021). *Booking Sustainable Travel Report* . Obtenido de <https://news.booking.com/bookingcoms-2021-sustainable-travel-report-indicates-potential-watershed-moment-for-industry-and-consumers-gb/>
- Calidad & Gestión. (2020). *ISO 14000 Sistema de Gestión Ambiental*. Recuperado el 10 de 08 de 2020, de https://calidad-gestion.com.ar/boletin/52_iso_14000_gestion_ambiental.html
- Canalis Nieto, X. (2007). Los tour operadores pactan una Ecoetiqueta. *Tecnohotel: revista profesional para la hostelería y restauración*(432), 10-11.
- Carbone, G. (2005). *Making Tourism More Sustainable - A Guide for Policy Makers*. Madrid: World Tourism Organization.
- Castro Alfaro, A., & Marrugo Salas, L. (julio-diciembre de 2018). Turismo sostenible: caso de gestión de la responsabilidad ambiental en un establecimiento hotelero en Cartagena. *Saber, Ciencia y Libertad*, 13(2), 161-173.

- Cebrián Abellán, F. (2008). *Turismo rural y desarrollo local*. Sevilla: Ediciones de la Universidad de Castilla-La Mancha.
- City Express Hoteles . (2019). *Informe de Sostenibilidad 2019 Huéspedes del Mundo*. Morelos, México: City Express.
- Clementes, R. B. (1997). *Guía completa de las normas ISO 14000*. Barcelona: Ediciones Gestión.
- Consejo Global de Turismo Sostenible. (30 de septiembre de 2020). Hoteles más Verdes: La ecoetiqueta argentina y sus desafíos ante la pandemia. *GoToWebinar*. Buenos Aires.
- Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales. (2017). *Estado de Avance de la Implementación de la Agenda 2030 en Argentina*. Buenos Aires: Presidencia de La Nación.
- Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales. (junio de 2020). *Segundo Informe Voluntario Nacional Argentina*. Obtenido de https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/ivn_2020_07_03_0.pdf
- Costafreda, A. (2016). *Con la agenda global de desarrollo sostenible ¿Se dibuja un mejor horizonte para 2030?* CIDOB. Barcelona: Centre for International Affairs.
- Crosby, A. (06 de 05 de 2020). *Sera el futuro turístico sostenible, la respuesta al covid19?* Recuperado el 01 de 08 de 2020, de Hosteltur: https://www.hosteltur.com/comunidad/004120_sera-el-futuro-turistico-sostenible-la-respuesta-al-covid19.html
- Cruz Torres, D., Jacobo Hernández, C., Ochoa Jiménez, S., & Leyva Osuna, B. (julio de 2014). Desempeño sustentable en. *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo establecimientos de hospedaje de ciudad Obregón, Sonora, México*, 10(1), 55-66.
- Cuál es el primer hotel del país con certificado de bioseguridad por Covid-19*. (24 de 07 de 2020). Recuperado el 01 de 08 de 2020, de Cronista:

<https://www.cronista.com/clase/break/Emperador-primer-hotel-de-la-Argentina-con-certificado-de-bioseguridad-por-coronavirus-20200724-0005.html>

Del Río, A. (22 de 05 de 2020). *Cronista*. Recuperado el 23 de 05 de 2020, de Cuándo termina la cuarentena en Argentina y qué hacer: la vida y el trabajo después del coronavirus: <https://www.cronista.com/clase/trendy/Cuando-termina-la-cuarentena-en-Argentina-y-que-hacer-la-vida-y-el-trabajo-despues-del-coronavirus--20200519-0003.html>

Dirección Nacional de Mercados y Estadística. (01 de 2020). *Sector Hotelero*. Recuperado el 01 de 08 de 2020, de Yvera Tur: <https://www.yvera.tur.ar/estadistica/documentos/descarga/5e7bdf829741a844570148.pdf>

Dirección Provincial de Desarrollo Sostenible y Cambio Climático. (2018). *Guía de Prácticas Sustentables para Alojamientos Turísticos*. Buenos Aires: Organismo Ambiental de la Provincia de Buenos Aires.

Eleisegui, P. (08 de 05 de 2020). *Sin vuelos, reservas ni pasajes: qué aerolíneas abandonarían Argentina a partir de septiembre*. Recuperado el 01 de 08 de 2020, de iProfesional: <https://www.iprofesional.com/negocios/315665-estas-son-las-aerolineas-que-dejan-la-argentina-por-no-poder-volar>

Elías, A. (20 de 05 de 2020). *La Cámara Argentina de Turismo lanzó su propuesta Ampliar Destinos*. Recuperado el 20 de 05 de 2020, de Telam: <https://www.telam.com.ar/notas/202005/466356-la-camara-argentina-de-turismo-lanzo-su-propuesta-ampliar-destinos.html>

Estándar NEPCon. (2019). *Estándar NEPCon de turismo sostenible para servicios de alojamiento*. Obtenido de <https://preferredbynature.org/es/library/standard/estandar-nepcon-de-turismo-sostenible-para-servicios-de-alojamiento-0>

European Travel Commission. (2021). *Sustainable Tourism Implementation: Framework and Toolkit*. Bruselas: ETC Market Intelligence Report. Obtenido de <https://etc-corporate.org/reports/sustainable-tourism-implementation-framework-and-toolkit/>

Flores Ruiz, D., Bino Raya, R. E., & Barroso González, M. (2016). Responsabilidad social en el sector hotelero. Análisis de caso en Córdoba (Argentina). *Journal of Globalization, Competitiveness & Governability*, 10(5), 116-135.

Flybondi y JetSmart se niegan a operar desde Ezeiza. (04 de 08 de 2020). Recuperado el 01 de 08 de 2020, de Reportur: <https://www.reportur.com/argentina/2020/08/04/flybondi-jetsmart-se-niegan-operar-desde-ezeiza/>

Fundación Vida Silvestre. (2020). *Identificar industrias comprometidas con mejores prácticas ambientales*. Recuperado el 01 de 08 de 2020, de https://www.vidasilvestre.org.ar/nuestro_trabajo/que_hacemos/nuestra_solucion/cuidar_nuestro_mundo_natural/areas_protegidas/_que_podemos_hacer_/turismo_responsable/

Gándara, J. M., Fraiz Brea, J. A., & Alén González, M. E. (2007). Hoteles Sostenibles para destinos sostenibles. La Calidad Hotelera como instrumento para la sostenibilidad. *Comunicaciones*, 2, 19-32.

García, C. (24 de octubre de 2019). *Argentina es el país más visitado de Sudamérica*. Obtenido de Me voy de viaje: <http://www.voydeviaje.com.ar/mundo/argentina-es-pais-mas-visitado-de-sudamerica>

(2020). *Global Data 2019*. Londres: World Travel & Tourism Council.

Global Reporting Initiative. (2018). *GRI Standards*. Recuperado el 10 de 08 de 2020, de <https://www.globalreporting.org/standards/gri-standards-translations/gri-standards-spanish-translations-download-center/>

- Global Sustainable Tourism Council. (25 de 04 de 2019). *Global Travelers prefer eco-friendly accommodation: Booking.com Sustainable Travel Report 2019*. Recuperado el 04 de 04 de 2021, de <https://www.gstcouncil.org/booking-com-sustainable-travel-report-2019/>
- Global Sustainable Tourism Council. (2021). *Accredited Certification Bodies*. Obtenido de <https://www.gstcouncil.org/certification/gstc-accredited-certification-bodies/>
- Global Sustainable Tourism Council. (2021). *Hotel Sustainability Management System*. Green View.
- Goded Salto, M. (1998). *El impacto del Turismo sobre el Desarrollo Económico: El caso de Argentina*. Facultad de Ciencias Económicas Empresariales. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Godínez Orozco, J. C. (2011). *Desarrollo e innovación en la Administración ecológica de Hoteles*. Guatemala: Universidad Juan Carlos de Guatemala.
- Goldstein, R. (30 de 06 de 2020a). *Turismo Seguro y Sostenible en Argentina: Hacia una visión para superar la coronacrisis en 2020*. Recuperado el 01 de 08 de 2020, de Turismo Sostenible: <https://turismosostenible.com.ar/turismo-seguro-y-sostenible-en-argentina-hacia-una-vision-para-superar-la-coronacrisis-en-2020/>
- Goldstein, R. (01 de 07 de 2020b). *Turismo Seguro y Sostenible en Argentina: Diagnóstico y Visión para la nueva normalidad en 2020*. Recuperado el 01 de 08 de 2020, de Turismo Sostenible: <https://turismosostenible.com.ar/project/turismo-seguro-y-sostenible-argentina-diagnostico-nueva-normalidad-2020/>
- Gómez, J. (26 de Junio de 2008). *El problema de investigación*. Recuperado el 04 de Mayo de 2014, de Sobre nuevas rutas de pensamiento: <http://blog.pucp.edu.pe/item/25155/el-problema-de-investigacion>
- González, D. (29 de 08 de 2018). *Hotelería sustentable, una tendencia que crece*. Recuperado el 20 de 05 de 2020, de *Ámbito*: <https://www.ambito.com/edicion-impresa/hoteleria-sustentable-una-tendencia-que-crece-n4032025>

- GRI - UN Global Compact - WBCSD. (2018). *SDG Compass La guía para la acción empresarial en los ODS*. Cartagena: SDG Compass - Red Colombiana del Pacto Mundial.
- Grimaldi, G. (17 de 06 de 2020). *Latam se va de la Argentina*. Recuperado el 01 de 08 de 2020, de Bae Negocios: <https://www.baenegocios.com/negocios/Latam-se-va-de-la-Argentina-20200617-0030.html>
- Grupo Edisur. (17 de 04 de 2019). *Ecoturismo: cuatro destinos sustentables de Argentina*. Recuperado el 01 de 08 de 2020, de La Voz: <https://www.lavoz.com.ar/espacio-de-marca/ecoturismo-cuatro-destinos-sustentables-de-argentina>
- Gybels, M. (2021). *Booking.com's 2021 Sustainable Travel Report Indicates Potential Watershed Moment for Industry and Consumers*. Obtenido de Booking: <https://news.booking.com/bookingcoms-2021-sustainable-travel-report-indicates-potential-watershed-moment-for-industry-and-consumers-gb/>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Hidalgo, F. (2020). Implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en el Poder Legislativo Argentino. *Derecho UBA*, 5(7).
- Hosteltur. (27 de 05 de 2018). *Cómo planea Hilton reducir a la mitad su impacto medioambiental*. Obtenido de https://www.hosteltur.com/128331_como-planea-hilton-reducir-mitad-su-impacto-medioambiental.html
- Hotel Cap Polonio. (2019). *Política Sustentable*. Recuperado el 10 de 08 de 2020, de <https://www.hotelcappolonio.com.ar/es/politica-sustentable/>
- Hotel Saint George. (2019). *Informe de Progreso*. Iguazú: Saint George.
- Hoteles más Verdes. (10 de 01 de 2019). *Argentina alcanzó los primeros 100 Hoteles más Verdes*. Recuperado el 20 de 05 de 2020, de

<http://www.hotelesmasverdes.com.ar/argentina-alcanzo-los-primeros-100-hoteles-mas-verdes/>

Hoteles Más Verdes. (10 de 01 de 2019). *Argentina alcanzó los primeros 100 Hoteles más Verdes*. Obtenido de <http://www.hotelesmasverdes.com.ar/argentina-alcanzo-los-primeros-100-hoteles-mas-verdes/>

Hoteles verdes: turismo sustentable. (03 de 06 de 2019). Recuperado el 20 de 05 de 2020, de Revista Más Industrias: <https://masindustrias.com.ar/hoteles-verdes-turismo-sustentable/>

Hyatt. (2020). *Corporate Sustainability Report*. Obtenido de <https://about.hyatt.com/en/hyatt-thrive/reporting.html>

lasevoli, M. E. (26 de 02 de 2019). *Hoteles Sustentables: el valor compartido en la industria hotelera*. Recuperado el 01 de 08 de 2020, de El Cronista: <https://www.cronista.com/columnistas/Hoteles-Sustentables-el-valor-compartido-en-la-industria-hotelera-20190226-0023.html>

INDEC. (2021). *Evolución de la distribución del ingreso (EPH)*. Obtenido de https://www.indec.gob.ar/uploads/informesdeprensa/ingresos_1trim21492288B743.pdf

(2019). *Informe de los Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Nueva York: Naciones Unidas.

Informe Nacional sobre Agenda 2030 de ODS: presentación de avances y compromisos. (30 de 06 de 2020). Obtenido de UNER: <http://www.fceco.uner.edu.ar/?p=9217>

Instituto Argentino de Normalización y Certificación. (01 de 15 de 2008). *Normas IRAM-SECTUR 42200 Hotelería*. Recuperado el 01 de 08 de 2020, de <https://catalogo.iram.org.ar/#/normas/detalles/10163>

Instituto Argentino de Responsabilidad Social y Sustentabilidad. (2020). Recuperado el 20 de 05 de 2020, de <http://www.iarse.org/indicadores>

Instituto Danés de Derechos Humanos. (2020). *Objetivos, metas e indicadores*. Recuperado el 10 de 08 de 2020, de La guía de los derechos humanos a los ODS: <https://sdg.humanrights.dk/es/goals-and-targets>

Instituto de Turismo Responsable. (1995). *Conferencia Mundial del Turismo Sostenible*. Recuperado el 01 de 08 de 2020, de <https://ilamdocs.org/documento/3022/>

Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidad Social. (2013). *Indicadores ETHOS - IARSE para negocios sustentables y responsables*. Programa Latinoamericano de Responsabilidad Social Empresarial. San Pablo: Paulo Itacarambi.

Instituto Tecnológico Hotelero - Asociación de Hoteles de Turismo. (07 de 2018). *Gestión Sustentable en Hoteles Requisitos, especificaciones y criterios de sustentabilidad*. Buenos Aires: Global Sustainable Tourism Council - Instituto Tecnológico Hotelero - Asociación de Hoteles de Turismo. Obtenido de Hoteles más Verdes.

ISO 26000. (2018). *Contribuyendo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas con ISO 26000*. Ginebra: Organización Internacional de Normalización.

Jones, S. (octubre-diciembre de 2006). Entre el Negocio y la conservación de la Naturaleza. *Vida Silvestre*, 98, 6-15.

Joubert, E. G. (2014). *Los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero : perspectivas y desafíos para su implementación en hoteles de la ciudad de Neuquén*. Repositorio Institucional Digital de Acceso Abierto de la Universidad Nacional de Quilmes. Buenos Aires: Universidad Nacional de Quilmes.

Kinen, E. N. (17 de 09 de 2020). *La Argentina y la Agenda 2030*. Obtenido de Universidad Católica de Santa Fe: <https://www.ucsf.edu.ar/la-argen>

Lázzaro, M. (2019). *Curso Internacional de Formación Promotores de ODS*. Buenos Aires: Senado de la Provincia de Buenos Aires - UNLP.

tina-y-la-agenda-2030/

- Klempert, R. (24 de 11 de 2019). *Argentina: un año récord para una hotelería en profunda crisis*. Recuperado el 01 de 08 de 2020, de Hosteltur Latam: https://www.hosteltur.com/lat/132916_argentina-un-año-record-para-una-hoteleria-en-profunda-crisis.html
- Lado Sestayo, R., & Fernández Castro, A. S. (2017). The impact of tourist destination on hotel efficiency: A data envelopment analysis approach. *European Journal of Operational Research*(272), 674-686.
- Legrand, W. (2021). Luxury Tourism in Remote Destinations: An Inquiry into Sustainability. *Advances in Hospitality and Leisure*, 16, 65-81.
- Legrand, W. (08 de 03 de 2021). *Regenerative Hospitality: Sustainability, Experiences and Well-Being*. Obtenido de Hospitalitynet - Ted: <https://www.hospitalitynet.org/opinion/4103331.html>
- Legrand, W. (02 de 06 de 2021). *The 24hr Sustainable Hospitality Hackathon Vol. III: Highlight Report*. Obtenido de Hospitality: <https://www.hospitalitynet.org/opinion/4104790.html>
- Legrand, W., Gardetti, M. A., Schonrock Nielsen, R., Johnson, C., & Ergul, M. (2021). *Entrepreneurship in Hospitality: Principles and Strategies for Change*. London & New York: Routledge - Taylor & Francis Group.
- Legrand, W., Sloan, P., & Chen, J. (2017). *Sustainability in the Hospitality Industry*. Londres-Nueva York: Routledge - Taylor & Francis Group.
- Lerma, H. (2003). *Metodología de la investigación: propuesta, anteproyecto y proyecto*. Colombia: ECOE Ediciones.
- Linares, C., Manchart, A., & Ruiz Gutierrez, C. (2009). *Entrepreneurship Hotel Verde*. Buenos aires: UCEMA.

- Linares, H. L., & Morales Garrido, G. (enero-abril de 2014). Del desarrollo turístico sostenible al desarrollo local. Su comportamiento complejo. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 12(2), 453-466.
- López Illán, B., & Ibarra Michel, J. P. (2017). Environmental Sustainability Analysis as a Competitive Strategy in the Hotel Industry of Sinaloa, Mexico. *Czech Journal of Tourism*, 6(2), 171-186.
- Lyonnet, J. (19 de 05 de 2014). *La importancia de las prácticas sustentables en la hotelería*. Recuperado el 20 de 05 de 2020, de Hosteltur Latam: https://www.hosteltur.com/lat/133840_importancia-practicas-sustentables-hoteleria.html
- Madrid Cordero, E. (2019). *El turismo como motor de crecimiento económico*. Recuperado el 1 de 08 de 2020, de Comercio Exterior Bancomext: <https://www.revistacomercioexterior.com/articulo.php?id=113&t=el-turismo-como-motor-de-crecimientoeconomico>
- Maletta, H. (2009). *Epistemología aplicada : Metodología y técnica de la producción científica*. Perú: Universidad del Pacífico.
- Martín Curbelo, J. (2016). *Implantación de los sistemas de gestión ambiental y su influencia en los establecimientos hoteleros*. Canarias: Ecoetiquetas.
- Martino, H. (9 de julio de 2020). *Retrosceso de los ODS en la Argentina. El país se aleja de un desarrollo sostenible e*. Obtenido de Universidad de La Plata: http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/101073/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Marturano, M. (18 de 12 de 2013). *Los viajeros también hacen RSE en el rubro Turismo*. Recuperado el 20 de 05 de 2020, de El Cronista: <https://www.cronista.com/responsabilidad/-Los-viajeros-tambien-hacen-RSE-en-el-rubro-Turismo-20131218-0027.html>

- Max Neef, M., Elizalde, A., & Hopenhayn, M. (1996). *Desarrollo a escala humana. Una opción para el futuro*. Santiago de Chile - Hammaraskjold: Development Dialogue. CEPAAUR.
- Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio Internacional y Culto Argentina. (2020). *La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible: una apuesta nacional*. Obtenido de <https://cancilleria.gob.ar/es/actualidad/boletin/la-agenda-2030-para-el-desarrollo-sostenible-una-apuesta-nacional>
- Ministerio de Turismo Argentino. (2017). *Guía para Alojamientos, Restaurantes y Agencias de Viajes*. Buenos Aires: Presidencia de la Nación.
- Moise, M. S. (2019). *Prácticas "verdes" y co-creación de valor en la relación huésped-hotel*. España: Universitat de València.
- Moise, M. S., Gil Saura, i., & Ruiz Molina, M. E. (2017). Efectos de las prácticas "verdes" en la satisfacción y la lealtad de los huéspedes. *Papers de Turismo*, 60, 65-82.
- Moreno Pérez, S. (2007). *El debate sobre el desarrollo sustentable o sostenible y las experiencias internacionales de desarrollo urbano sustentable*. Guatemala: Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública.
- Mullis, B., Day, J., Hyvaerinen, K., & Legrand, W. (2020). *Sustainable Tourism: Trends and Priorities in 2021*. Obtenido de <https://sustainability-leaders.com/sustainable-tourism-priorities-2021/>
- Muro, A., Maglieta, M., Cambiaggi, Y., Courtade, V., Alonso, S., Alzari, M. J., . . . Polito, M. (2021). *Agenda 2030 - 5to Informe de Progreso de las Empresas en Argentina periodo 2016-2020*. Buenos Aires: Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible - EY Argentina.
- Naghi, N. (2000). *Metodología de la investigación*. México: Limusa.
- Narváez, V. (2009). *Metodología de la investigación científica y bioestadística para médicos, odontólogos y estudiantes de ciencias de la salud*. Santiago de Chile: RIL editores.

- Navarro, M. (08 de 07 de 2019). *El turismo avanza en su digitalización*. Recuperado el 01 de 08 de 2020, de Revista Byte: <https://revistabyte.es/tema-de-portada-byte-ti/el-turismo-avanza-en-su-digitalizacion/>
- Noguera Montoya, S. P. (30 de 08 de 2019). *Buenos Aires se une a red internacional de turismo sostenible*. Recuperado el 01 de 08 de 2020, de <https://www.aa.com.tr/es/mundo/buenos-aires-se-une-a-red-internacional-de-turismo-sostenible/1568809>
- Normas IRAM-SECTUR. (2021). Obtenido de Argentina Gob Ar: <https://www.argentina.gob.ar/turismo/sistema-argentino-de-calidad-turistica/programas/normas-iram-sectur>
- OPDS. (2021). *Alojamientos Turísticos Sustentables*. Obtenido de Gobierno de la Provincia de Buenos Aires: <https://www.opds.gba.gov.ar/ats>
- Ordóñez, D. (20 de 07 de 2019). *Turismo y los ODS*. Recuperado el 10 de 08 de 2020, de Hosteltur: https://www.hosteltur.com/comunidad/003574_turismo-y-los-ods.html
- Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible. (2018). *Plan de Compromiso Ambiental. Guía de Prácticas Sustentables para Alojamientos Turísticos*. Recuperado el 10 de 08 de 2020, de Gobierno de la Provincia de Buenos Aires: http://www.opds.gba.gov.ar/ATS/GUIA_PCA_ATS_2018.pdf.pdf
- Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible. (2020). *Alojamientos Turísticos Sustentables*. Recuperado el 10 de 08 de 2020, de <http://www.opds.gba.gov.ar/ats>
- Organización de las Naciones Unidas. (2015). *Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. Recuperado el 01 de 08 de 2020, de <http://www.un.org/es/comun/docs/?symbol=A/69/L.85>
- Organización de las Naciones Unidas. (2020). *Informe de políticas: La COVID-19 y la transformación del turismo*. Ginebra: Naciones Unidas.

- Organización Mundial del Turismo. (2015). *El Turismo en la Agenda 2030*. Recuperado el 10 de 08 de 2020, de <https://www.unwto.org/es/turismo-agenda-2030>
- Organización Mundial del Turismo. (2020). Barómetro OMT del Turismo Mundial. *UNWTO eLibrary*, 18(1).
- Organización Mundial del Turismo. (2021). *Barómetro OMT del Turismo Mundial y anexo estadístico, Enero 2021*. Recuperado el 04 de 04 de 2021, de <https://www.e-unwto.org/doi/abs/10.18111/wtobarometeresp.2021.19.1.1?journalCode=wto-barometeresp>
- Organización Mundial del Turismo. (04 de 2021 de 2021). *Hotel Energy Soluciones (HES)*. Recuperado el 04, de <https://www.unwto.org/hotel-energy-solution>
- Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas. (01 de 08 de 2020). *Desarrollo Sostenible*. Obtenido de <https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible>
- Ostelea. (01 de 08 de 2020). *El turismo sostenible y el desarrollo mundial*. Recuperado el 01 de 08 de 2020, de <https://www.ostelea.com/actualidad/blog-turismo/tendencias-en-turismo/el-turismo-sostenible-y-el-desarrollo-mundial>
- Paco Mota, C. R. (2010). Los hoteles piensan en verde. *Alimarket: Hoteles y Restauración: Hostelmarket*(130).
- Peligran las aerolíneas 'low cost' en Argentina*. (13 de 05 de 2020). Recuperado el 01 de 08 de 2020, de Reportur: <https://www.reportur.com/aerolineas/2020/05/13/amenaza-las-aerolineas-low-cost-argentina/>
- Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable. (2016). *Turismo 2025*. Ministerio del Interior: Buenos Aires.
- Planet 21. (2021). *Acting for Positive Hospitality*. Obtenido de <https://hospitality-on.com/en/worldwide-hospitality-awards/accorhotels/planet-21-acting-positive-hospitality>

Pololikashvili, >. (01 de 08 de 2020). *ONU Turismo Noticias*. Obtenido de Organización Mundial del Turismo: <https://www.unwto.org/es>

Porolli, P. (15 de junio de 2017). *Este artículo fue hecho gracias al esfuerzo de trabajo de un periodista profesional. Reconocelos compartiendo esta nota mediante este link: <https://www.cronista.com/responsabilidad/Hoteles-verdes-una-apuesta-que-crece-20170615-0003.html>* Copyright © *www.cr*. Recuperado el 05 de 05 de 2020, de El Cronista: <https://www.cronista.com/responsabilidad/Hoteles-verdes-una-apuesta-que-crece-20170615-0003.html>

(2017). *Programa de Certificación de Sustentabilidad Hoteles más Verdes*. Instituto Tecnológico Hotelero - Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina - Global Sustainable Tourism Council. Buenos Aires: Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina.

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2015). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Recuperado el 20 de 05 de 2020, de <https://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html>

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (05 de 2020). *COVID-19: La pandemia*. Recuperado el 20 de 05 de 2020, de <https://www.undp.org/content/undp/es/home/coronavirus.html>

Rainforest Alliance Certified. (2019). *Estándar NEPCon de turismo sostenible para servicios de alojamiento*. Recuperado el 10 de 08 de 2020, de NEPCon Certificación para Turismo Sostenible: <https://www.nepcon.org/es/file/16282/download?token=92ROIM1K>

Razo Muñoz, C. (1998). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de Tesis*. México: Pearson.

Rebon, N. (17 de 03 de 2019a). *Tras comprar Sheraton, Marriott quiere volver con su marca a Buenos Aires*. Recuperado el 01 de 08 de 2020, de Apertura Negocios: <https://www.cronista.com/apertura-negocio/empresas/Tras-comprar->

Sheraton-Marriott-quiere-volver-con-su-marca-a-Buenos-Aires-20190327-0009.html

Rebón, N. (13 de 06 de 2019b). *Con más de u\$s 100 millones, Radisson abrirá dos hoteles de alta gama en Buenos Aires*. Recuperado el 01 de 08 de 2020, de Apertura Negocios: <https://www.cronista.com/apertura-negocio/empresas/Con-mas-de-us-100-millones-Radisson-abrira-dos-hoteles-de-alta-gama-en-Buenos-Aires-20190612-0007.html>

Rebón, N. (04 de 08 de 2020). *Este artículo fue hecho gracias al esfuerzo de trabajo de un periodista profesional. Reconocelos compartiendo esta nota mediante este link: <https://www.cronista.com/apertura-negocio/empresas/Con-el-cierre-de-Aeroparque-preocupa-a-las-low-cost-la-incertidu>*. Recuperado el 01 de 08 de 2020, de Apertura Negocios: <https://www.cronista.com/apertura-negocio/empresas/Con-el-cierre-de-Aeroparque-preocupa-a-las-low-cost-la-incertidumbre-sobre-El-Palomar-20200803-0004.html>

Rebon, N., & Plazas, D. (30 de 06 de 2020). *Para Marriott, el negocio hotelero en la Argentina se recuperará recién a fines de 2021*. Recuperado el 01 de 08 de 2020, de Cronista: <https://www.cronista.com/apertura-negocio/empresas/Para-Marriott-el-negocio-hotelero-en-la-Argentina-se-recuperara-recien-a-fines-de-2021-20200729-0008.html>

Regente Palace Hotel Buenos Aires. (2019). *Memoria de Gestión Sustentable*. Recuperado el 10 de 08 de 2020, de <https://www.regente.com/es-ar/galeria#hotel>

Ricaurte, E., & Jagarajan, R. (noviembre de 2020). Hotel Sustainability Benchmarking Index 2020: Carbon, Energy, and Water. (C. university, Ed.) *Cornell Hospitality Report*, 20(10).

Riu Hotels & Resorts. (2019). *Corporate Social Responsibility Achievements*. Recuperado el 10 de 08 de 2020, de https://www.riu.com/es/binaris/riu-sustainability-achievements-2019_tcm49-235101.pdf

- Rivas Molina, F. (05 de 12 de 2019). *Norwegian traspasa el 100% de su filial argentina a JetSMART*. Recuperado el 01 de 08 de 2020, de El País: https://elpais.com/economia/2019/12/04/actualidad/1575494469_308711.html
- Rodríguez Moreno, D. C. (2018). Tecnologías de información y comunicación para el turismo inclusivo. (U. N. Granada, Ed.) *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 26(1).
- Roset, N., Fuertes, F., & Belfiore, L. (2021). *Contribución de empresas argentinas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible*. United Nations Global Compact. Buenos Aires: Mesa Directiva de la Red Argentina del Pacto Global 2020 - 2022.
- Ruggles Brise, O. (07 de 04 de 2021). *Post-Covid Sustainability: How Hotels Can Maximize Opportunity While Keeping Costs Down*. Obtenido de <https://blog.hftp.org/post-covid-sustainability-hotels/>
- Samaja, J. (1999). *Epistemología y Metodología: Elementos para una teoría de la Investigación Científica*. Buenos Aires: Eudeba.
- Samaniego, J. L., Claro, E., & Torres, V. (2014). *Economía para un desarrollo sostenible e inclusivo*. Buenos Aires: Red Latn.
- Sampieri, R., Collado, C., & Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Secretario General de la Asamblea General de las Naciones Unidas. (2017). *Informe Turismo sostenible y desarrollo sostenible en Centroamérica A/72/174*. Recuperado el 01 de 08 de 2020, de <https://undocs.org/es/A/72/174>
- Secretario General de la Asamblea General de las Naciones Unidas. (19 de 07 de 2019). *Promoción del turismo sostenible, incluido el ecoturismo, para la erradicación de la pobreza y la protección del medio ambiente*. Recuperado el 01 de 08 de 2020, de https://www.un.org/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/71/173&Lang=S

Serrano, M. (24 de 04 de 2020). *¡Nacen los Destinos "4S"!* Recuperado el 01 de 08 de 2020, de Hosteltur: https://www.hosteltur.com/comunidad/nota/022158_nacen-los-destinos-4s.html

Severiche Sierra, C., Bedoya Marrugo, E., Meza Aleman, M., & Sierra Calderon, D. (2017). Gestión para la Sostenibilidad Ambiental Sociocultural y Económica en el Sector, Sociocultural y Económica en el Sector Hotelero: Revisión de la Literatura. *TELOS. Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 19(3), 475-495.

Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT). (2021). Recuperado el 04 de 04 de 2021, de <https://www.argentina.gob.ar/turismo/sistema-argentino-de-calidad-turistica>

Sistema Argentino de Calidad Turística. (08 de 2020 de 2013). *Programas de Calidad de la Dirección Nacional de Gestión de la Calidad Turística*. Recuperado el 01, de https://issuu.com/mauricioalvez/docs/explicativo_del_sact__sistema_argen

Solar de la Plaza. (2020). *Políticas de Calidad, Medioambiente y Seguridad*. Obtenido de <http://www.solardelaplaza.com.ar/>

Subsecretaría de Turismo. (2016). *Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable*. Recuperado el 01 de 08 de 2020, de https://desfor.infod.edu.ar/sitio/textos/upload/PLAN_FEDERAL_TURISMO ESTRATEGICO_2016.pdf

Tamayo, M. (2004). *Diccionario de la investigación científica*. Mexico: Limusa.

Tapia, G. (2016). *Turismo Sostenible, introducción y marco financiero*. Buenos Aires: UBA.

TecnoHotel. (31 de 05 de 2016). *¿Cómo conseguir el certificado de excelencia de TripAdvisor?* Recuperado el 20 de 04 de 2021, de <https://tecnohotelnews.com/2016/05/31/como-conseguir-el-certificado-de-excelencia-de-tripadvisor/>

Torres Cabrerros, D. (26 de 06 de 2020). *Turismo. La ventaja de la Argentina con respecto a otros destinos para reactivar un sector clave*. Recuperado el 01 de 08 de 2020, de La Nación: <https://www.lanacion.com.ar/economia/negocios/reactivacion-el-miedo-al-contagio-es-gran-nid2385360>

Tourism for SDGS. (2020). Obtenido de <https://tourism4sdgs.org/act/companies/>

Travelife Accommodation Sustainability. (04 de 04 de 2021). Obtenido de <https://travelifestaybetter.com/the-travelife-standard/>

Tripadvisor. (2020). *Qué es el Travelers Choice*. Recuperado el 10 de 08 de 2020, de <https://www.tripadvisor.com/TravelersChoice/200614047--Qué-es-el-Certificado-de-Excelencia->

Tripadvisor. (2021). *¿Qué es el Travelers' Choice?* Recuperado el 20 de 04 de 2021, de <https://www.tripadvisor.com/TravelersChoice/200614047--Qu%C3%A9-es-el-Travelers-Choice->

Ulloa Navarrete, I., Zanfardini, M., & Tamagni, L. (noviembre de 2013). La aplicación de instrumentos de gestión ambiental de carácter voluntario como estrategia de marketing responsable en el sector de alojamiento hotelero. Caso de Estudio: SanMartín de los Andes. *Realidad, tendencias y desafíos en Turismo*, 11(13), 109-129.

United Nations Department of Economic and Social Affairs. (2020). *The 17 Goals*. <https://sustainabledevelopment.un.org/sdgs>.

United Nations Development Programme. (2020). *COVID-19 and Human Development: Assessing the Crisis, Envisioning the Recovery*. Human Development Perspectives. Nueva York: UNDP .

United Nations Global Compact. (2020). *Informe Progreso 2019*. Obtenido de <https://www.unglobalcompact.org/participation/report/cop/create-and-submit/active/444612>

- Van Duynen Montijn, Luisa; Marcela Carré; Claudia Amicone. (2011). *Buenas Prácticas Hoteleras*. Buenos Aires: Fundación Vida Silvestre Argentina .
- Van Duynen, M., & Carré, M. (2011). *Guía de Buenas Prácticas Hoteleras*. Buenos Aires: Vida Silvestre Argentina.
- Van Eerden, L., Glyptou, K., Leertouwer, H., Visser-Amundson, A., van der Voort, E., Dubrocard, N., . . . Rajesh, M. (2021). *A World of Change in Hospitality*. Hotel Management School Maastricht. Maastricht: IUBH International University of Applied Sciences.
- Venturini, E. J. (noviembre de 2015). Ambiente, sustentabilidad y turismo. *Revista Pensum*, 1, 8-25.
- Vilches, A., Gil Pérez, D., Calero, M., Toscano, J. C., & Macías, O. (2014). *Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)*. Recuperado el 10 de 08 de 2020, de Programa de Acción Global Organización de los Estados Iberoamericanos: <https://www.oei.es/historico/decada/accion.php?accion=25>
- Vincci Hoteles. (2018). *Memoria de Sostenibilidad*. Madrid: Vincci Hoteles S.A.
- Vitale, S. (19 de 08 de 2019). *El crecimiento del turismo impulsa las inversiones hoteleras*. Recuperado el 05 de 08 de 2020, de La Nación: <https://www.lanacion.com.ar/propiedades/el-crecimiento-del-turismo-impulsa-inversiones-hoteleras-nid2278026>
- World Tourism Organization. (01 de 08 de 2020). *Join us on the 2030 Journey*. Recuperado el 01 de 08 de 2020, de <https://www.unwto.org/tourism4sdgs>
- World Travel & Tourism Council. (2020a). *Travel & Tourism Global Economic Impact & Trends 2020*. Londres: World Travel & Tourism Council.
- World Travel & Tourism Council. (2020b). *World, Transformed megatrends and their implications ofr Travel & Tourism*. London: Bloomberg Media Group.

Zárate, F. (2018). *Estado actual de la RSE en al Argentina: la mirada de un experto*. Recuperado el 20 de 05 de 2020, de <http://rsenews.com.ar/estado-actual-de-la-rse-en-al-argentina-la-mirada-de-un-experto/>

Zorrilla, A. (2015). *El futuro del Turismo Sostenible en Argentina*. Buenos Aires: Rainforest Alliance.

VII Anexos

7.1 Instrumento

Se procura con este, identificar, analizar y ponderar las políticas, programas, acciones y tareas vinculadas a la gestión sostenible y socialmente responsable que llevan a cabo los establecimientos hoteleros.

D1. Grado de implementación

- A. Señale del 1 al 100, qué porcentaje considera, a su criterio, que el Hotel que dirige ha alcanzado en cuanto a nivel de sostenibilidad de manera general.

Señale con relación a los distintos aspectos de la gestión sostenible, qué nivel de implementación se ha alcanzado, según su apreciación, en el Hotel bajo su dirección, considerando en una escala del 1 al 10, Nulo a Muy Alto.

Variables	Nulo									Muy Alto
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Identificación y conocimiento de los colaboradores del hotel con el concepto de sostenibilidad										
2. Políticas de compra y gestión sostenible de recursos										
3. Arquitectura sostenible integrada al entorno										
4. Conservación del patrimonio cultural del destino										
5. Conservación de la biodiversidad y el paisaje										
6. Gestión eficiente de la energía										
7. Prevención de contaminación										
8. Gestión sostenible de residuos										
9. Buenas prácticas y apoyo a emprendedores y productores locales										
10. Protección del recurso humano										
11. Comercio Justo										
12. Buenas prácticas laborales: Inclusión e Igualdad de género										
13. Compromiso de responsabilidad social con integrantes de su cadena de valor y grupos de interés										

14. Concientización de huéspedes en sostenibilidad ambiental y consumo responsable										
15. Oferta a huéspedes de actividades solidarias o ecológicas										
16. Otro:										

D2. Beneficios percibidos

Variables	Nulo									Muy Alto
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17. Posicionamiento en el mercado, valor agregado, competitividad										
18. Clima laboral y bienestar del personal										
19. Calidad de servicio										
20. Fidelización de clientes										
21. Mejora de la imagen de marca										
22. Mejor relación con grupos de interés										
23. Mayor rentabilidad										
24. Reducción de costos										
25. Premios, reconocimientos y mejora de la relación con instituciones nacionales										
26. Premios, reconocimientos y mejora de la relación con instituciones internacionales										
27. Otro:										

D3. Dificultades a Superar

Variables	Nulo									Muy Alto
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
28. Dificultad en la cobertura y recuperación de costos iniciales										
29. Elevados costos de productos ecológicos										
30. Dificultad para encontrar proveedores y participantes con principios sostenibles en la cadena de valor										
31. Dificultad para contar con recursos humanos adecuados										

32. Necesidad de adecuación de la legislación vigente y regulaciones del sector										
33. Percepción de la sostenibilidad como una mera estrategia de Marketing por parte de terceros										
34. Desconocimiento sobre aspectos técnicos sostenibles en personal, proveedores, colaboradores, etc.										
35. Dificultad para hacer mejoras edilicias de sostenibilidad (ahorro energético, reciclaje de aguas, etc.)										
36. Otra:										

D4. Perspectivas a Futuro.

Considera que, a futuro, las prácticas de hotelería sostenible...

Variables	Nulo									Muy Alto
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
37. Redituarán más económicamente										
38. Serán más valoradas por los huéspedes y la sociedad en general										
39. Se integrarán con mayor facilidad a la economía y circuito productivo nacional e internacional										
40. Serán cada vez más necesarias para la viabilidad del modelo de negocio										
41. Se instituirán en parte de una evolución integrada del sector productivo de la humanidad										
42. El hotel tendrá un rol importante en la difusión de criterios de sostenibilidad y respeto ambiental										
43. Se reducirán a una moda pasajera (R)										
44. Quedarán limitadas a estrategias de marketing vacías de contenido (R)										
45. Otro:										

C1. Variables Clasificadoras

1. Categoría del establecimiento

Hotel 5* - Hotel 4 * - Hotel 3 * Otro:

2. Antigüedad del Hotel

3. Número de habitaciones del establecimiento

4. Porcentaje medio de ocupación en 2019

5. Certificaciones de sostenibilidad con las que cuenta el Hotel

Hoteles Más Verdes	
ISO 26000	
Green Globe	
Global Reporting Initiative (GRI)	
Sistema de Gestión Ambiental ISO 14000	
Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT)	
Alojamientos Turísticos Sustentables u otra certificación provincial	
Otra:	


6. Certificaciones a las que aspira alcanzar el Hotel en los próximos años

Hoteles Más Verdes	
ISO 26000	
Green Globe	
Global Reporting Initiative (GRI)	
Sistema de Gestión Ambiental ISO 14000	
Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT)	
Alojamientos Turísticos Sustentables u otra certificación provincial	
Otra:	

7. ¿Tiene presente en su práctica de gestión los objetivos de Desarrollo Sostenible para el 2030 de las Naciones Unidas?

Sí – No

7.2 Protocolo



Prácticas sostenibles en el Sector Hotelero argentino

Esta encuesta procura conocer acerca de prácticas vinculadas a la gestión sostenible y socialmente responsable que llevan a cabo los establecimientos hoteleros en 2020. La información será utilizada solo con fines estadísticos y apela a su observación y criterio como Directivo. Desde ya, se agradece su participación.

***Obligatorio**

A. Señale del 1 al 100, qué porcentaje considera, a su criterio, que el Hotel que dirige ha alcanzado en cuanto a nivel de sostenibilidad de manera general. *

Tu respuesta

Grado de Implementación de prácticas sostenibles

A continuación se enumeran acciones, programas, políticas y tareas vinculadas a la gestión sostenible. Solicitamos respuesta considerando, en una escala del 1 al 10, qué grado de implementación se ha alcanzado a la fecha en el Hotel bajo su dirección, considerando 1 como Nulo y 10 como Muy Alto.

1. Identificación y conocimiento de los colaboradores del hotel con el concepto de sostenibilidad *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Nulo Muy Alta

2. Políticas de compra y gestión sostenible de recursos *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Nulo Muy Alta

3. Arquitectura Sostenible integrada al entorno *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Nulo Muy Alta

4. Conservación del patrimonio cultural del destino *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Nulo Muy Alta

5. Conservación de la biodiversidad y el paisaje *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Nulo Muy Alta

6. Gestión eficiente de la energía *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Nulo Muy Alta

7. Prevención de contaminación *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Nulo Muy Alta

8. Gestión Sostenible de residuos *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Nulo Muy Alta

9. Buenas prácticas y apoyo a emprendedores y productores locales *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Nulo Muy Alta

10. Protección del recurso humano *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Nulo Muy Alta

11. Comercio Justo *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Nulo Muy Alta

12. Buenas prácticas laborales: Inclusión e igualdad de género *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Nulo Muy Alta

13. Compromiso de responsabilidad social con integrantes de su cadena de valor y grupos de interés *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Nulo Muy Alta

14. Concientización de huéspedes en sostenibilidad ambiental y consumo responsable *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Nulo Muy Alta

15. Oferta a huéspedes de actividades solidarias o ecológicas *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Nulo Muy Alta

16. Accesibilidad para personas con necesidades especiales

Tu respuesta _____

17. Otro

Tu respuesta _____

Beneficios percibidos

18. Posicionamiento en el mercado, valor agregado, competitividad *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Nulo Muy Alta

19. Clima laboral y bienestar del personal *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Nulo Muy Alta

20. Calidad de servicio *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Nulo Muy Alta

21. Fidelización de clientes *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Nulo Muy Alta

15. Oferta a huéspedes de actividades solidarias o ecológicas *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Nulo Muy Alta

16. Otro

Tu respuesta _____

Beneficios percibidos

17. Posicionamiento en el mercado, valor agregado, competitividad *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Nulo Muy Alta

18. Clima laboral y bienestar del personal *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Nulo Muy Alta

19. Calidad de servicio *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Nulo Muy Alta

20. Fidelización de clientes *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Nulo Muy Alta

21. Fidelización de clientes *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Nulo Muy Alta

22. Mejora de la imagen de marca *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Nulo Muy Alta

23. Mejor relación con grupos de interés (stakeholders) *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Nulo Muy Alta

24. Mayor rentabilidad *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Nulo Muy Alta

25. Reducción de costos *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Nulo Muy Alta

26. Premios, reconocimientos y mejora de la relación con instituciones nacionales *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Nulo Muy Alta

27. Premios, reconocimientos y mejora de la relación con instituciones internacionales *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Nulo Muy Alta

28. Otro: *

Tu respuesta _____

Dificultades a Superar

29. Dificultad en la cobertura y recuperación de costos iniciales *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Nulo Muy Alta

30. Elevados costos de productos ecológicos *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Nulo Muy Alta

31. Dificultad para encontrar proveedores y participantes con principios sostenibles en la cadena de valor *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Nulo Muy Alta

32. Dificultad para contar con recursos humanos adecuados *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Nulo Muy Alta

33. Necesidad de adecuación de la legislación vigente y regulaciones del sector *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Nulo Muy Alta

34. Percepción de la sostenibilidad como una mera estrategia de Marketing por parte de terceros *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Nulo Muy Alta

35. Desconocimiento sobre aspectos técnicos sostenibles en personal, proveedores, colaboradores, etc. *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Nulo Muy Alta

36. Dificultad para hacer mejoras edilicias de sostenibilidad (ahorro energético, reciclaje de aguas, etc.) *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Nulo Muy Alta

37. Otro: *

Tu respuesta _____

Perspectivas a Futuro

38. Redituarán más económicamente *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Nulo Muy Alta

39. Serán más valoradas por los huéspedes y la sociedad en general *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Nulo Muy Alta

40. Se integrarán con mayor facilidad a la economía y circuito productivo nacional e internacional *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Nulo Muy Alta

41. Serán cada vez más necesarias para la viabilidad del modelo de negocio *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Nulo Muy Alta

42. Se instituirán en parte de una evolución integrada del sector productivo de la humanidad *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Nulo Muy Alta

43. El hotel tendrá un rol importante en la difusión de criterios de sostenibilidad y respeto ambiental *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Nulo Muy Alta

44. Se reducirán a una moda pasajera *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Nulo Muy Alta

45. Quedarán limitadas a estrategias de marketing vacías de contenido *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Nulo Muy Alta

46. Otro: *

Tu respuesta _____

Variables Clasificadoras

1. Categoría del establecimiento *

- Hotel 5 *
- Hotel 4 *
- Hotel 3 *
- Otro: _____

2. Antigüedad del Hotel *

Tu respuesta _____

3. Número de habitaciones del establecimiento *

Tu respuesta _____

4. Porcentaje medio de ocupación 2019 *

Tu respuesta _____

5. Certificaciones de sostenibilidad con las que cuenta el Hotel *

	Sí
Hoteles Más Verdes	<input type="radio"/>
ISO 26000	<input type="radio"/>
Certificado de Excelencia de Trip Advisor	<input type="radio"/>
Global Reporting Initiative (GRI)	<input type="radio"/>
Sistema de Gestión Ambiental ISO 14000	<input type="radio"/>
Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT)	<input type="radio"/>
Alojamientos Turísticos Sustentables u otra certificación provincial	<input type="radio"/>
Otra:	<input type="radio"/>

6. Certificaciones a las que aspira alcanzar el Hotel en los próximos años *

	Sí
Hoteles Más Verdes	<input type="radio"/>
ISO 26000	<input type="radio"/>
Certificado de Excelencia de Trip Advisor	<input type="radio"/>
Global Reporting Initiative (GRI)	<input type="radio"/>
Sistema de Gestión Ambiental ISO 14000	<input type="radio"/>
Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT)	<input type="radio"/>
Alojamientos Turísticos Sustentables u otra certificación provincial	<input type="radio"/>
Otra:	<input type="radio"/>

7. ¿Tiene presente en su práctica de gestión los objetivos de Desarrollo Sostenible para el 2030 de las Naciones Unidas? *

Sí

No

Enviar