



Universidad de Oviedo  
*Universidá d'Uviéu*  
*University of Oviedo*

## **MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL TURISMO**

FACULTAD DE COMERCIO, TURISMO Y CIENCIAS SOCIALES  
JOVELLANOS

TRABAJO FIN DE MÁSTER

ANÁLISIS DE LAS PRÁCTICAS DE DESARROLLO SOSTENIBLE  
EN LA INDUSTRIA HOTELERA

ANALYSIS OF SUSTAINABLE DEVELOPMENT PRACTICES IN  
THE HOTEL INDUSTRY

AUTORA: KARLA YESTIN ARIAS ABAD

TUTORA: PRIMITIVA PASCUAL FERNÁNDEZ

JULIO DE 2019

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Dña Karla Yestin Arias Abad, **DECLARA** que es el autor del presente Trabajo presentado para optar al título de Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo por la Universidad de Oviedo, que es un Trabajo original realizado para este fin y que se han detallado todas las fuentes relevantes utilizadas durante su elaboración.

En Gijón a 11 de Julio de 2019



Dña. Karla Yestin Arias Abad

## **RESUMEN**

El presente trabajo de fin de máster tiene por objetivo analizar las prácticas sostenibles en la industria hotelera, estudiando la evolución de los hoteles y la importancia de la sostenibilidad. Con ello se pretende dar a conocer el grado de relevancia que tiene la planta hotelera en el desarrollo económico de un país. Mediante el análisis se permitió identificar las 10 principales cadenas hoteleras y las prácticas de desarrollo sostenible que llevan a cabo, con el fin de ayudar a la conservación del medio ambiente y de la sociedad. También se investigarán las diferentes certificaciones sostenibles que involucra a la industria hotelera. Además, aporta unas iniciativas que son llevadas a cabo por otras entidades del sector turístico que consisten en realizar actividades sostenibles que se desenvuelven en el ámbito hotelero. Dicho trabajo, se convierte en un referente para comprobar como contribuye la industria hotelera en el crecimiento de la economía y como influye en el turismo contar con alojamientos que brinden servicios y productos sostenibles con el entorno.

## **ABSTRACT**

The present master thesis have objective analyze sustainable practices in the hotel industry, studying the evolution of hotels and the importance of sustainability. With this we intended to publicize the degree of relevance that the hotel industry has in the economic development of a country. Through this analysis, it was possible to identify the 10 main hotel chains and the sustainable development practices that they carry out, in order to help the conservation of the environment and society. The different sustainable certifications that involve the hotel industry will also be investigated. As well, it provides initiatives that are carried out by other entities in the tourism sector that consist in fulfill sustainable activities that are developed in the hotel sector. This work becomes a guide mark to verify how the hotel industry contributes to the growth of the economy and how tourism influences having accommodations that provide services and products that are sustainable with the environment.

## ÍNDICE

|   |           |
|---|-----------|
| <b>INTRODUCCIÓN .....</b>   | <b>1</b>  |
| <b>CAPÍTULO 1. INDUSTRIA HOTELERA.....</b>                          | <b>3</b>  |
| 1.1 Concepto de la industria hotelera.....                          | 3         |
| 1.2 Importancia hotelera y desarrollo económico.....                | 5         |
| <b>CAPÍTULO 2. LA SOSTENIBILIDAD .....</b>                          | <b>9</b>  |
| 2.1 Concepto de la sostenibilidad .....                             | 9         |
| 2.2 Dimensiones del desarrollo sostenible.....                      | 14        |
| 2.3 Importancia de la sostenibilidad .....                          | 16        |
| <b>CAPÍTULO 3. CADENAS HOTELERAS .....</b>                          | <b>18</b> |
| 3.1 Principales grupos hoteleros .....                              | 18        |
| 3.2 Prácticas sostenibles de los principales grupos hoteleros ..... | 23        |
| <b>CAPÍTULO 4. CERTIFICACIONES SOSTENIBLES .....</b>                | <b>31</b> |
| 4.1 Certificaciones y sellos.....                                   | 31        |
| 4.2 Proyectos sostenibles .....                                     | 41        |
| <b>CONCLUSIONES .....</b>   | <b>46</b> |
| <b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y PÁGINAS WEB CONSULTADAS.....</b>    | <b>48</b> |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| <b>Figura 1:</b> Agentes involucrados en el sector hotelero.....         | 5  |
| <b>Figura 2:</b> Datos económicos de la Industria Hotelera mundial ..... | 7  |
| <b>Figura 3:</b> 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible .....             | 11 |
| <b>Figura 4:</b> Circulo Biosphere .....                                 | 12 |
| <b>Figura 5:</b> Dimensiones del Turismo Sustentable .....               | 16 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| <b>Tabla 1:</b> Datos económicos de la Industria Hotelera Española.....              | 8  |
| <b>Tabla 2:</b> Principales grupos hoteleros.....                                    | 19 |
| <b>Tabla 3:</b> Principales hoteles y sus prácticas sostenibles .....                | 24 |
| <b>Tabla 4:</b> Certificaciones sostenibles que afectan a la industria hotelera..... | 37 |
| <b>Tabla 5:</b> Proyectos sostenibles.....   | 44 |

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo tiene como objetivo principal conocer la evolución de la industria hotelera y la importancia de la sostenibilidad, estudiada como una tendencia que se encuentra en auge y genera impactos positivos en los turistas y en la sociedad en general.

En primer lugar, se presentará qué es la industria hotelera, cuál es la importancia de los establecimientos de alojamiento en el turismo y su efecto sobre el desarrollo económico de los países. También se analizarán los datos económicos de la planta hotelera española, en 2019 la tarifa media por habitación ocupada corresponde al valor de 82,64€ y los ingresos por habitación disponible del mismo año alcanzó a 54,6 €. Cifras que experimentaron un incremento con relación al año anterior, demostrando la importancia de la presencia hotelera en un país.

A continuación, se mostrará el concepto de sostenibilidad y la vital importancia del turismo sostenible reconocida desde distintos ámbitos y que hoy en día es una parte fundamental de la economía y sociedad de un país. De este modo, siendo el turismo el principal motor de crecimiento de la economía y el desarrollo sostenible es la clave para conservar y preservar el medioambiente para el disfrute y goce de las poblaciones actuales y de las generaciones venideras. Así, se plantea los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible que pueden adoptar las empresas y los gobiernos cumpliendo con los principales retos que plantea la ONU, como erradicar la pobreza, lograr un crecimiento económico, garantizar la sostenibilidad ambiental o lograr una alianza para lograr los objetivos.

En tercer lugar, se lleva a cabo un estudio de las 10 principales cadenas hoteleras y sus diferentes líneas de negocio para posteriormente editar las políticas de sostenibilidad, donde se plasma el compromiso por cumplir los ODS, también se identificará sus prácticas responsables con el medioambiente y con la sociedad. Siendo relevante tomar la participación de la planta hotelera ecuatoriana.

Finalmente se hace una revisión de las distintas certificaciones sobre sostenibilidad que afectan a la industria hotelera. Igualmente, se presentan diferentes iniciativas donde su objetivo es fomentar el desarrollo de actividades sostenibles en la industria hotelera y que han sido promovidas por otro tipo de entidades, como otras empresas del sector o instituciones nacionales e internacionales.

## **CAPÍTULO 1. INDUSTRIA HOTELERA**

En el siguiente capítulo se presentará el concepto de la industria hotelera y como ha evolucionado al pasar de los años. También se incluye la importancia que tiene la hotelería en el ámbito del turismo y el desarrollo económico que genera en un país.

### **1.1 Concepto de la industria hotelera**

La industria hotelera nace como pequeños espacios creados con el único fin de proporcionar un lugar donde dormir y a veces podías alimentarte en el mismo establecimiento. Era exclusivo para personas que tenían un poder adquisitivo muy elevado los cuales tenían el privilegio de poder viajar a varios pueblos o simplemente para viajeros que se desplazaban de un lugar a otro, los motivos no eran por visitar destinos sino lo hacían por intereses económicos o meramente religiosos. Se puede mencionar a la Antigua Roma como la pionera en la hospitalidad, ya que ofrecía alojamiento a las personas que venían de largos viajes. Sin embargo, hoy en día esta situación ha cambiado, podemos encontrar desde pequeños hoteles con precios muy asequibles hasta suites de lujo. Instalación donde no solo encuentras un lugar donde descansar, sino servicios complementarios que hacen que la estadía de los clientes sea más confortable. Las infraestructuras de alojamiento de la actualidad es un punto de partida para generar rentabilidad en diferentes mercados de una ciudad o país. Ya que la hotelería y el turismo se encuentran fuertemente ligadas entre sí (Genise, 2010).

Existen dos agrupaciones diferentes de la oferta total de alojamientos, tales como el grupo de alojamiento de tipo hotelero y extrahotelero. El sector hotelero comprende todos aquellos establecimientos que se dedican de forma profesional y habitual a proporcionar alojamiento a los visitantes, mediante un precio y ofreciendo o no servicios complementarios. La organización hotelera depende siempre de la categoría que posee el hotel, su dimensión, su ubicación y localización geográfica y otras



características de tipo estructural. Como antes se mencionó la función primordial de los hoteles es ofrecer servicio de alojamiento a las personas, pero también realizan actividades coordinadas con una variedad de recursos tanto materiales como humanos y administrativos, encargados de contribuir en el resultado económico de la industria (Mestres, 1999).

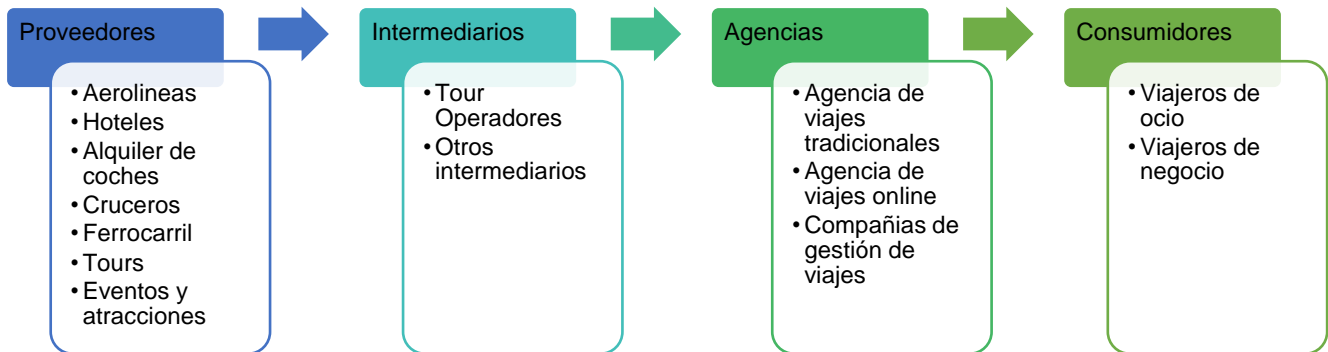
El diario de Hotelería y Alojamiento NexoHotel<sup>1</sup>, explica que las tecnologías se van posicionando en la industria hotelera, el mercado hotelero cada vez se encuentra más competitivo, una nueva estrategia es adoptar nuevas tecnologías que ayuda a maximizar la visibilidad de la marca, mejorar su productividad y la experiencia que obtienen los clientes. La transformación digital está puesta en marcha, algunos hoteles están empleando el servicio de recepcionistas virtuales con toda la información oportuna en cualquier momento, chats bots que mediante la inteligencia artificial realizan actividades como cambios de reservas o verificar los saldos de las cuentas y los cupones de descuentos. También, se han implementado chat bots activos por voz para abrir cortinas, configurar el despertador y ordenar el desayuno o el servicio de habitaciones de sus clientes sin necesidad de una camarera. Por otro lado, por medio de los tours virtuales, los clientes pueden explorar el hotel, ver las instalaciones que posee y los servicios cercanos como cafeterías, restaurantes o centros comerciales (NexoTur, 2019).

En el ámbito de la industria hotelera podemos encontrar varios agentes importantes que se encuentran relacionados con este sector. Tales como los proveedores que son los encargados de ofrecer servicios tanto a los intermediarios, a agencias y a los consumidores directamente. En la Figura 1 podemos encontrar los distintos agentes involucrados en el sector hotelero.

---

1 Diario online de NexoTur, una plataforma de información turística de Madrid-España

**Figura 1:** Agentes involucrados en el sector hotelero



**Fuente:** elaboración propia a partir de la memoria del Hotel Meliá

## 1.2 Importancia hotelera y desarrollo económico

En España el desarrollo hotelero es gracias a la mejora de las infraestructuras, a la diferencia de precios con otros competidores europeos y a una excelente estrategia de comercialización. Se han creado grandes cadenas hoteleras, algunas desaparecieron, otras fueron absorbidas por otras compañías y otros hoteles mantuvieron su crecimiento a flote. La importancia recae en tener un sistema de economía duradero y sobre todo rentable y en tener la capacidad necesario para poder llegar de una forma directa al cliente. La aparición de una clase media inmensa genera un turismo de masas, el cual proporciona un incremento en la demanda hotelera y de otros servicios turísticos (Caridad y Nuñez, 2016).

Según el Gobierno de México la industria hotelera es primordial para el progreso de la actividad turística. La hotelería es fundamental en el crecimiento del turismo, ya que

los alojamientos son una pieza fundamental para los viajes de los turistas. Una excelente ocupación hotelera es debido a la confianza que tienen los países en invertir en cadenas hoteleras de renombre generando un desarrollo económico no solo para los propietarios, sino para la sociedad y país en general.

La inversión en infraestructuras hoteleras impulsa de una manera abismal a un mayor flujo de turismo nacional e internacional, con estrategias claras que ayuden a incrementar la competitividad se podrá captar más demanda turística. Tanto hoteles como restaurantes se encontrarán beneficiados si utilizan productos de proximidad, lo cual es un punto a favor ya que hoy en día los turistas prefieren un alojamiento ecoamigable con el medio ambiente.

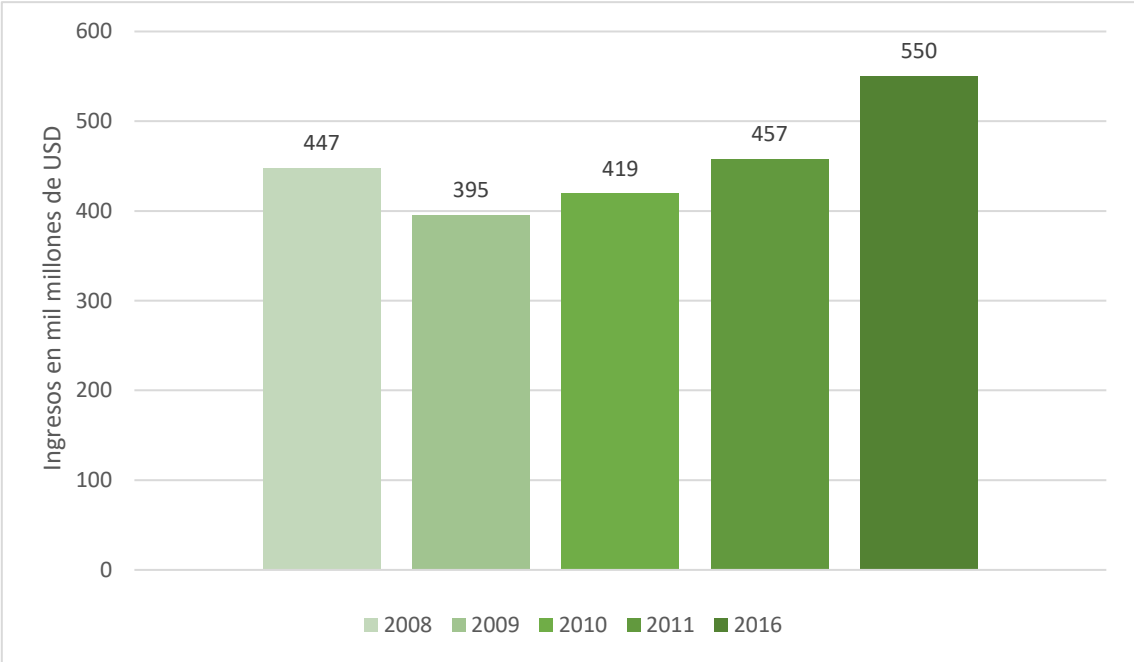
Mientras tanto la Secretaria Nacional de Turismo de Paraguay, explica la importancia económica y el impacto de la industria hotelera en la generación de puestos de empleo directos e indirectos, contando con políticas de desarrollo y estrategias se logra un mayor crecimiento tanto económico como hotelero. Una estrategia visible es generar mayores actividades donde se implique los eventos y reuniones internacionales, lo cual estimula la demanda hotelera durante todo el transcurso de los eventos puestos en marcha. Para el éxito total en el desarrollo económico hotelero es una mayor formalización en el sector de alojamiento, permitiendo conocer la totalidad de la oferta y los puestos de trabajo que genera.

Como actividad económica para el desarrollo de cada país, la industria hotelera o de hospitalidad ha ido progresando desde sus inicios, los cuales solo eran infraestructuras de alojamiento individual o familiar, hasta convertirse en una modalidad empresarial, con la inclusión de servicios complementarios, incorporando avances tecnológicos, según la época y propósito de los viajes. Lo cual ayudo a que no solo viajen las familias ricas, sino dio un paso al turismo de masas. Convirtiendo a la hostelería en un impacto económico positivo, generador de beneficios (Meza, Zaldívar y Fernández, 2016).

En la Figura 2 encontramos la evolución de los ingresos de la industria hotelera en el mundo analizados desde el 2008 hasta el 2016, donde se observa que existe un incremento significativo, hasta llegar a los 550 mil millones de dólares. Lo que nos indica que la infraestructura hotelera forma parte primordial del crecimiento económico de los países, los cuales se encuentran relacionados con los atractivos turísticos, ya que los turistas además de conocer nuevos lugares buscan alojamientos de acorde a sus necesidades y exigencias, donde destacan los hoteles desde 3 estrellas hasta 5.

Se estima que la planta hotelera crezca al pasar los años y siga generando rentabilidad y un desarrollo económico bueno para todos los países, donde la base de la economía no solo sea el turismo, sino los establecimientos de alojamiento.

**Figura 2:** Datos económicos de la Industria Hotelera mundial



**Fuente:** elaboración propia a partir del Statista

Gracias al INE, recopilamos información acerca del grado de ocupación hotelera, índice de precios de los hoteles y sobre todo indicadores de rentabilidad, analizados en la Tabla 1. Los cuales nos indican que en España el alojamiento turístico se ha convertido en una fuente económica importante que se encuentra ligada al turismo, los turistas cuentan con una industria hotelera eficiente y de calidad. Los hoteles sin duda alguna son la insignia de la industria de alojamientos.

Se aprecia un crecimiento moderado de la tarifa media o llamado indicador ADR<sup>2</sup>, donde en 2019 se obtuvo un 82,64 € por habitación ocupada. También analizamos los ingresos por habitación disponible (RevPar<sup>3</sup>), donde en 2018 se encuentra una decreciente con una variación de 1,5, en el cual se encuentran hoteles de diferentes categorías dispuestos a satisfacer las necesidades de los turistas y a generar economía estable al país.

**Tabla 1:** Datos económicos de la Industria Hotelera Española

| <b>Indicadores</b>                                 | <b>Valor 2019</b> | <b>Valor 2018</b> |
|--|-------------------|-------------------|
| <b>Pernoctaciones</b>                              | 32.040.448        | 31.921.158        |
| <b>Grado de ocupación por plaza</b>                | 57,75 %           | 58%               |
| <b>Tarifa media por habitación ocupada (ADR)</b>   | 82,64 €           | 80,8 €            |
| <b>Ingresos por habitación disponible (RevPar)</b> | 54,6 €            | 53,1 €            |
| <b>Índice de precios hoteleros</b>                 | 111,60            | 109,3             |

**Fuente:** elaboración propia a partir del INE

---

<sup>2</sup> ADR es la tarifa media disponible que resulta de todas las tarifas de un establecimiento

<sup>3</sup> RevPar son los ingresos medios de un establecimiento por habitación disponible

## **CAPÍTULO 2. LA SOSTENIBILIDAD**

El segundo capítulo se estudiará el concepto de la sostenibilidad y como surge esta modalidad. Dentro del mismo, se analiza las implicaciones de los objetivos de desarrollo sostenible, las dimensiones del desarrollo sostenible y la importancia que tiene la sostenibilidad en la industria hotelera.

### **2.1 Concepto de la sostenibilidad**

Según la Organización Mundial del Turismo explica que las directrices para el desarrollo sostenible se aplican en todas las modalidades de turismo en los diferentes destinos; al igual que las prácticas de gestión sostenible. Los principios de sostenibilidad tienen relación con los aspectos medioambientales, económicos y socioculturales del desarrollo del turismo, consiguiendo un adecuado equilibrio entre estas tres dimensiones, logrando que se obtenga una sostenibilidad que dure al pasar los años.

Por lo tanto, el turismo sostenible tiene que:

1. Generar el uso adecuado de los recursos medioambientales, elemento principal del desarrollo del turismo, preservando los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la biodiversidad biológica.
2. Respetar la identidad sociocultural de las comunidades locales, preservando sus actos culturales y su arquitectura típica y sus valores tradicionales. Ayudar a la comprensión intercultural.
3. Generar actividades económicas rentables a largo plazo, implicando buenos beneficios socioeconómicos para todos los agentes implicados, los cuales deben estar bien distribuidos. Donde se encuentren oportunidades de trabajo estable, y obtención de fuentes económicas para las comunidades locales, logrando de esta manera reducir la pobreza existente.

Un turismo sostenible debe tener un seguimiento continuo de sus dificultades, logrando adecuar medidas correctivas y preventivas para minimizar las incidencias. Además, el turismo sostenible debe cumplir una alta capacidad de satisfacción a los turistas, representando una experiencia única y vivencial. Logrando concientizarlos de los problemas que genera el mal uso de la sostenibilidad y poniendo en valor buenas prácticas de turismo sostenible (OMT, 2004).

La Organización de las Naciones Unidas propone los Objetivos de Desarrollo Sostenible como unas medidas que intentar ponerle fin a la pobreza, cuidar y proteger el planeta y garantizar que todas las personas disfruten de prosperidad y paz. Estos 17 objetivos se basan en el éxito y eficacia de los Objetivos de Desarrollo del Milenio, aunque se añadieron nuevas perspectivas como el cambio climático, la desigualdad económica, la innovación, el consumo sostenible, la justicia y la paz, entre otras. Los objetivos están relacionados entre sí, por ende, la clave radica en el cumplimiento y el entendimiento de cada uno de los objetivos.

Los ODS conllevan una forma colaborativa para todos los agentes con el fin de elegir las mejores opciones que lleven a conseguir una mejora de la vida, de manera sostenible para las generaciones futuras. Generan metas óptimas y claras para la adaptación por todos los países en conformidad contando con sus propias prioridades y los desafíos ambientales del mundo en general.

Los ODS son una agenda que incluye diferentes matices de gran relevancia. A continuación, en la Figura 3 encontramos en que se basa cada objetivo de desarrollo sostenible, que intenta eliminar las causas principales que genera la pobreza y desea lograr en la población un cambio adecuado y positivo en beneficio de las personas y el planeta.

Figura 3: 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible

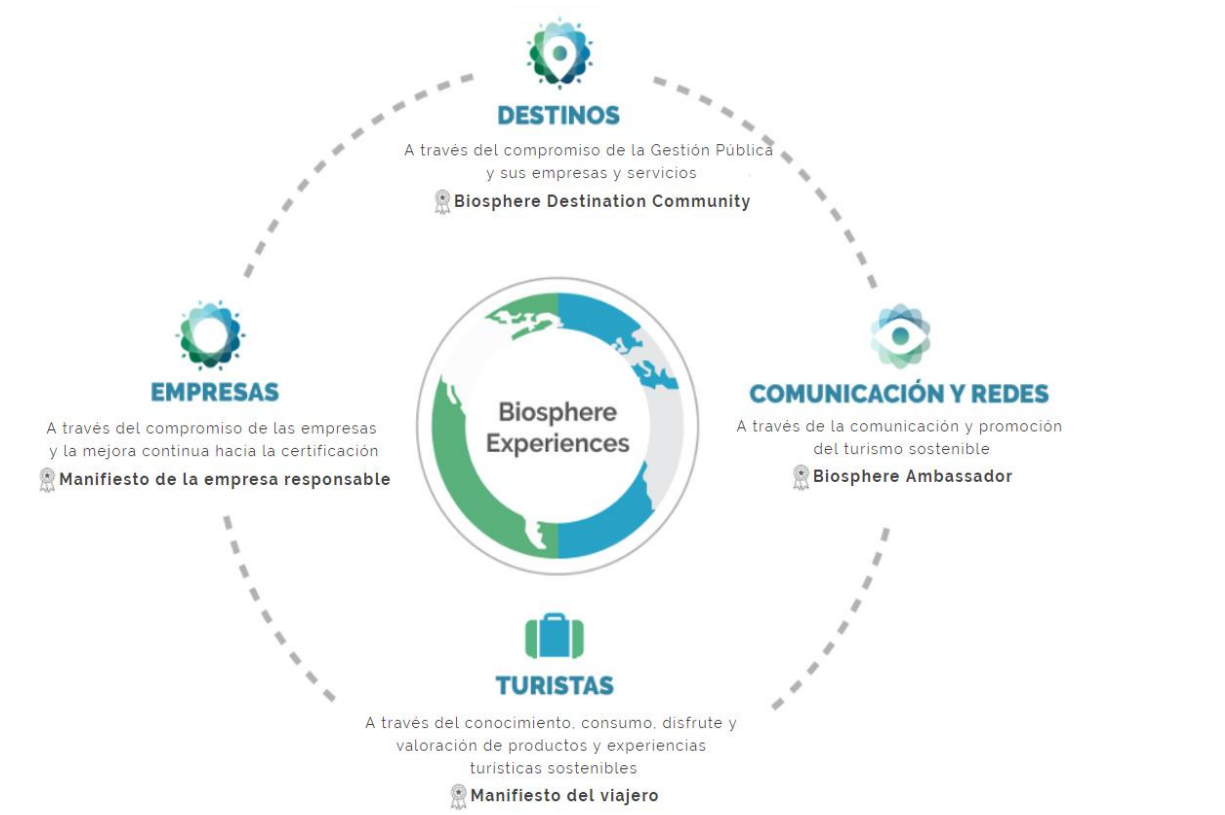


Fuente: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo

Mientras tanto el Instituto de Turismo Responsable propone un Sistema de Turismo Responsable (STR), que es una metodología integral de sostenibilidad, calidad, competitividad, diferenciación, autenticidad y satisfacción, que mediante la utilización del sello Biosphere, el cual es una certificación que calcula la sostenibilidad de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible y el cambio climático que tiene una empresa turística. El principal objetivo del Circulo Biosphere es ser una pieza fundamental de mejora continua, reconociendo y poniendo en valor el compromiso de los diferentes destinos turísticos, con cada una de sus empresas y servicios ofrecidos. En la siguiente Figura 4 se detalla cómo funciona el círculo, donde los principales involucrados son el destino, las empresas, los turistas y contar con una excelente comunicación y redes para gestionar el turismo sostenible.



**Figura 4:** Circulo Biosphere



**Fuente:** Instituto de Turismo Responsable

Basándose en Global Sustainable Tourism Council, los pioneros en crear los Criterios GSTC que implica a la industria turística para hoteles y alojamientos que ayude a comprender de una mejor manera la importancia del turismo sostenible. Los Criterios del GSTC están organizados en torno a cuatro temas principales: la planificación efectiva de la sostenibilidad, la maximización de los beneficios sociales y económicos para la comunidad local, la puesta en valor del patrimonio cultural, y la reducción de los impactos negativos en el medioambiente.

Por lo que, Hosteltur centra en las actividades del mundo de la hostelería. Explicando que una gran mayoría del sector hotelero se está sumando a movilizaciones mundiales para erradicar el impacto negativo en el medioambiente y hacer cara a nuevos retos sostenibles. Pretenden el aumento de la oferta hotelera para poder alojar a más turistas, pero su meta fundamental es intentar reducir la huella de carbono producida por sus servicios. Un ejemplo claro es Room Mate, enfrentándose a la gran posibilidad de ser la cadena más ecosostenible, ya que debemos preservar el planeta para generaciones futuras.

Esta movilización presentó otras iniciativas con carácter innovador, tales como:

- Eliminar el desperdicio de comida, teniendo su propio huerto y cultivando sus alimentos, comprando productos de proximidad y cambiando las normas sociales para que el desperdicio de comida no sea una opción aceptable de los hoteles.
- Minimizar el consumo de agua, no solo de las habitaciones sino de toda la instalación. Además de concientizar a los huéspedes a ser responsables sobre el uso que le dan al recurso. Algunos establecimientos implantaron medidas innovadoras como duchas que filtran su propia agua.
- Eliminar los productos de plástico que se utiliza solo una vez, he implantar métodos más allá del reciclaje. Logrando reducir la cantidad de residuos provenientes de la elaboración y después del desecho de estos artículos. Deshacerse de botellas y bolsas de plástico es un excelente punto de partida.
- Conservar la energía. Es un método económico y sostenible, logrando ser eficiente y fácil de aplicar. Para ello el hotel puede reemplazar el minibar y la cafetera de cada habitación por una zona común abierta a todos los huéspedes.
- Crear un hotel sin papel. Muchas cadenas están aplicando esta idea, empleando un sistema de gestión hotelera moderna que simplifica las operaciones y a la vez que se reducen las emisiones de carbono.
- Integrar la sostenibilidad en la arquitectura del hotel. En la construcción de nuevos establecimientos, puede emplearse la herramienta de “los 3 ceros”, que no es más que utilizar materiales de construcción y mano de obra locales

(kilómetro cero), dar prioridad a la reducción de las emisiones (dióxido de carbono cero), e introducir la gestión del ciclo de vida de los productos en el proceso de construcción (residuo cero).

## **2.2 Dimensiones del desarrollo sostenible**

El libro Turismo Comunitario en Ecuador, explica que es una forma en la que podemos gestionar el turismo que integra tres perspectivas principales: una concientización y sensibilidad con el medio ambiente, las tradiciones culturales, y una sostenibilidad integral, uniendo el ámbito social y natural, también es importante contar con un negocio turístico controlado de manera óptima y eficaz por parte de las comunidades. A raíz de los años 80, en Ecuador el turismo comunitario llegó a convertirse en una actividad que genera crecimiento económico y social para todas las comunidades que invirtieron en esta modalidad de turismo. Fue una estrategia de gran magnitud, donde se vieron involucrados varios aspectos:

1. La difusión socio-económica vista como un pilar estratégico para el desarrollo local de las comunidades que se encuentran muy vulnerable y poco visitadas, tomando en cuenta desde el punto de vista social, económico y cultural.
2. El intercambio intercultural a través del turismo, logrando la promoción y potenciando las identidades culturales indígenas para no perderlas por el paso de los años y la falta de interés turístico.
3. La gestión y desarrollo de actividades sustentables para el entorno natural, mediante la protección y cuidado ambiental, sin generar impacto en el mismo. Logrando así conservar el turismo natural que implique las comunidades (Ruiz y Solis, 2007).

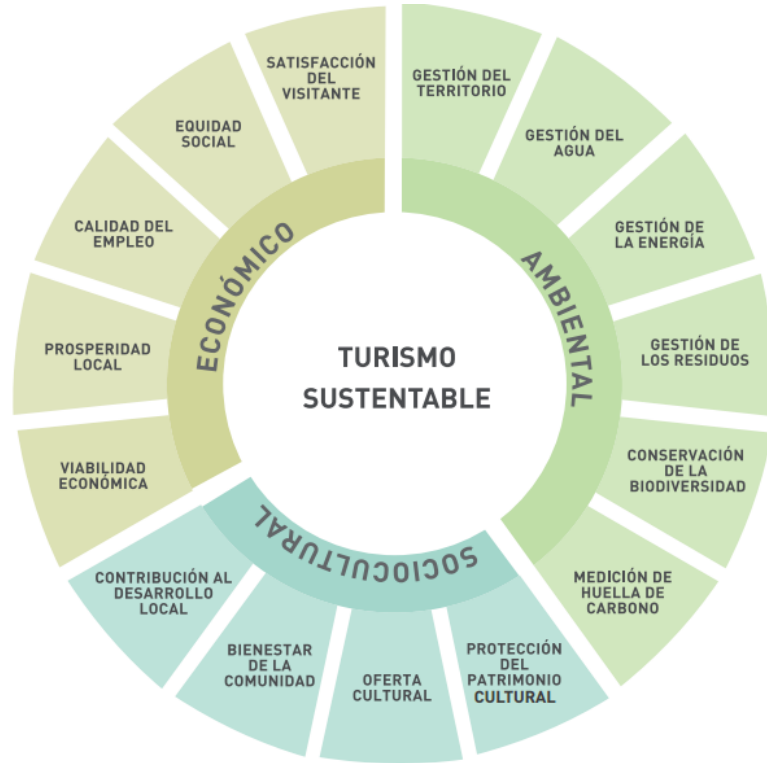
Los principios básicos del desarrollo sostenible integran el equilibrio entre los ámbitos económico, social y ambiental. El objetivo fundamental del desarrollo sostenible es

impulsar proyectos viables en el contexto económico, cultural y natural de las actividades humanas; tres pilares principales deben ser considerados por parte de las empresas turísticas:

- Sostenibilidad ecológica: Mantiene la compatibilidad de la biodiversidad con las actividades turísticas, sin generar impactos negativos en el entorno natural, preservando así el medioambiente en su estado puro
- Sostenibilidad social y cultural: Garantiza que el desarrollo humano tenga relación con la cultura y sus tradiciones, logrando fomentar la identidad de la localidad
- Sostenibilidad económica: Desarrollo sostenible que pone en práctica la satisfacción de las necesidades de la actualidad sin dañar la integridad de las generaciones siguientes (Reyes, 2002).

Podemos encontrar en la Figura 5, que nos explica las dimensiones que compone al turismo sustentable, los cuales son factores claves para tener una actividad turística equilibrada donde implica varios ámbitos importantes tales como los económicos, ambientales y socioculturales. Pilares fundamentales para la estabilidad de la sociedad, de la población, de los turistas y sobre todo del medioambiente.

**Figura 5:** Dimensiones del Turismo Sustentable



**Fuente:** SERNATUR, Gobierno de Chile

### 2.3 Importancia de la sostenibilidad

La sostenibilidad es un tema de gran importancia en la actualidad, ya que es el principal motor de sustentabilidad de los recursos naturales y culturales, logrando así proporcionar una mejor calidad de vida a la sociedad sin repercutir las generaciones futuras. El medio ambiente debe formar parte del desarrollo económico y social de una localidad, convirtiéndose en una línea de continuo desarrollo. Es de vital relevancia analizarlo porque gracias a un estudio de sostenibilidad todas las empresas de ámbito turístico pueden darse cuenta del impacto ambiental que están generando con su infraestructura, con su actividad diaria, con sus procesos y la forma en la cual distribuyen sus productos o servicios. La conservación de la naturaleza y los avances tecnológicos se han convertido en algunas de las prioridades de la comunidad local.

Generando así concienciación no solo a nivel empresarial, ya que el cuidado y protección del medio ambiente; y ayuda al cambio climático no solo concierne a las empresas turísticas y hoteleras, sino a toda la población.

Se ha establecido algunos temas de desarrollo sostenible necesarios, tales como, el crecimiento de la población intentando reducir la pobreza, el ahorro de agua y electricidad, iniciativas a favor del ecosistema, uso adecuado del manejo de los residuos, evitar contaminación ambiental, disminuir el impacto negativo en la naturaleza, entre otras. Hoy en día se han puesto en marcha varios programas, campañas y concursos que apuestan a la conservación de la ecología, donde millones de compañías, empresas y personas invierten tiempo y dinero en pro a la sostenibilidad. Lo cual incentiva al mundo a optar por un trabajo que sea más responsable (Gemelli, 2008).

La Revista Interamericana de Ambiente y Turismo (RIAT)<sup>4</sup>, establece que la importancia de la sostenibilidad recae en el nuevo estilo de turismo que intenta sensibilizar al ser humano sobre los valores intangibles de un paisaje intacto, seres vivos desconocidos, una aventura al aire libre, regresar a los orígenes del hombre a sus primeras civilizaciones. La actividad turística provoca una serie de transformaciones en la sociedad, convirtiéndola en un elemento importante para el principio de representación de desarrollo local y regional, por esta razón el turismo es una actividad compleja que debe respetar los sistemas que la sustentan.

El turismo sostenible entra al plano turístico como una alternativa para contrarrestar de cierto modo los efectos deteriorantes del turismo masivo, predominante a nivel global. El modelo de turismo sustentable ha ido adquiriendo mayor importancia con el paso del tiempo, esto debido a la creciente preocupación a nivel mundial por generar un desarrollo sustentable que permita a las futuras generaciones el disfrute de recursos similares a los que actualmente aprovechamos. El turismo es una de las

---

4 Revista online de Chile, que publica archivos de calidad de gestión ambiental y del turismo

mayores industrias a nivel mundial, y es por eso que la mayoría de las nuevas modalidades propuestas para el turismo van enfocadas al desarrollo económicamente sustentable (Barrera y Bahamondes, 2012).

La importancia del turismo ecológico no se encamina solo en la convivencia con los sistemas naturales que sustentan a los recursos turísticos, de otra manera se podría decir que dicha convivencia crea la nueva idea de generar un turismo responsable o sostenible, logrando ser un compromiso donde se puede obtener muchos beneficios de la naturaleza, pero sin que se genere impactos o sin destruirla. La sostenibilidad del turismo se encuentra vinculado con la responsabilidad y el cuidado, siendo el punto más importante en el ambiente turístico que se desenvuelve en un entorno natural. La nueva ética del turismo viene ligada a la especial protección del medioambiente para lograr conservarla para generaciones futuras (Rainforest Alliance, 2008).

### **CAPÍTULO 3. CADENAS HOTELERAS**

En el tercer capítulo se investigará las 10 principales cadenas hoteleras que lideran el mundo, donde encontramos la presencia de España y se analizará las prácticas sostenibles que emplean estos distintos grupos hoteleros en beneficio del entorno y de la sociedad.

#### **3.1 Principales grupos hoteleros**

Según Hosteltur los principales grupos hoteleros se encuentran liderados por las siguientes cadenas:

**Tabla 2:** Principales grupos hoteleros

| Tamaño (Número) |                        |              |         |   |
|-----------------|------------------------|--------------|---------|---|
|                 | Grupo Hotelero         | Habitaciones | Hoteles | Marcas  |
| 1               | Marriott International | 1.100.000    | 5.700   | <p><b><u>Lujo:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- The Ritz-Carlton</li> <li>- St. Regis</li> <li>- Edition</li> <li>- The Luxury Collection</li> <li>- W Hotels</li> <li>- JW Marriott</li> </ul> <p><b><u>Premium:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Marriott</li> <li>- Sheraton</li> <li>- Marriott Vacation Club</li> <li>- Delta Hotels Marriott</li> <li>- Le Meridien</li> <li>- Westin</li> <li>- Autograph Collection Hotels</li> <li>- Design Hotels</li> <li>- Renaissance Hotels</li> <li>- Tribute Portfolio</li> </ul>                 |
|                 |                        |              |         | <p><b><u>Selección:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Courtyard by Marriott</li> <li>- Four Points by Sheraton</li> <li>- Springhill Suites by Marriott</li> <li>- Protea Hotels</li> <li>- Fairfield by Marriott</li> <li>- AC Hotels</li> <li>- Aloft Hotels</li> <li>- Moxy Hotels</li> </ul> <p><b><u>Estancias largas:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Marriott Exclusive Apartments</li> <li>- Residence Inn by Marriott</li> <li>- Towneplace Suites</li> <li>- Element</li> <li>- Homes &amp; Villas by Marriott International</li> </ul> |



|          |   |         |       |   |   |
|----------|---|---------|-------|---|---|
|          |   |         |       | - Gaylord Hotels  |   |
| <b>2</b> | Hilton Worldwide                          | 796.440 | 4.875 | - Waldorf Astoria Hotels & Resorts<br>- Conrad Hotels & Resorts<br>- Canopy by Hilton<br>- Signia Hilton<br>- Hilton Hotels & Resorts<br>- Curio Collection by Hilton<br>- Doubletree by Hilton<br>- Embassy Suites by Hilton | - Hilton Garden Inn<br>- Hampton by Hilton<br>- Tru by Hilton<br>- Homewood Suites by Hilton<br>- Home2 Suites by Hilton<br>- Hilton Grand Vacation<br>- Hilton Honors    |
| <b>3</b> | InterContinental<br>Hotels Group<br>(IHG) | 767.135 | 5.174 | - Six Senses<br>- Regent<br>- Intercontinental<br>- Kimpton Hotels & Restaurants<br>- Hotel Indigo<br>- Even Hotels<br>- Hualuxe<br>- Crowne Plaza<br>- Voco  | - Holiday Inn<br>- Holiday Inn Express<br>- Holiday Inn Club Vacations<br>- Holiday Inn Resort<br>- Avid<br>- Staybridge Suites<br>- Atwell Suites<br>- Candlewood Suites |
| <b>4</b> | Wyndham Hotel<br>Group                    | 697.607 | 8.035 | - La Quinta by Wyndham<br>- Days Inn by Wyndham<br>- Super 8 by Wyndham   | - Wingate by Wyndham<br>- Tryp by Wyndham<br>- Howard Johnson   |

|          |  |         |       |   |  |
|----------|--|---------|-------|---|--|
|          |  |         |       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ramada by Wyndham</li> <li>- Wyndham</li> <li>- Dazzler by Wyndham</li> <li>- Esplendor Boutique Hotels</li> <li>- Baymont by Wyndham</li> <li>- Microtel by Wyndham</li> <li>- Hawthorn Suites</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Travelodge by Wyndham</li> <li>- AmericInn by Wyndham</li> <li>- Wyndham Grand</li> <li>- Wyndham Garden</li> <li>- TradeMark Collection</li> <li>- Dolce Hotels and Resorts</li> </ul> |
| <b>5</b> | Hotel Shanghai<br>Jin Jiang<br>International | 602.350 | 5.977 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- J. Hotel</li> <li>- Jin Jang</li> <li>- Metropolo</li> <li>- Jin Jang Inn</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Groupe du Louvre</li> <li>- Plateno Group</li> <li>- Hotel Vienna</li> </ul>  |
| <b>6</b> | Meliá Hotels<br>International                | 96.355  | 376   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gran Meliá Hotels &amp; Resorts</li> <li>- Me by Meliá</li> <li>- Paradisus by Meliá</li> <li>- Meliá Hotels &amp; Resorts</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inside by Meliá</li> <li>- Tryp by Meliá</li> <li>- Sol by Meliá</li> <li>- Circle by Meliá</li> </ul>  |
| <b>7</b> | NH Hotel Group                               | 58.472  | 379   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- NH Hotels</li> <li>- NH Collection Hotels</li> <li>- Nhow Hotels</li> <li>- Tivoli Hotels &amp; Resorts</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anantara Hotels-Resorts-Spa</li> <li>- Avani Hotels &amp; Resorts</li> <li>- Elewana Collection</li> <li>- Oaks Hotels-Resorts-Suites</li> </ul>  |
| <b>8</b> | Riu Hotels &<br>Resorts                      | 43.902  | 95    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Riu Classic Hotels</li> <li>- Riu Plaza Hotels</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Riu Palace Hotels</li> </ul>  |

|           |                            |        |     |  |   |
|-----------|----------------------------|--------|-----|--|---|
| <b>9</b>  | Barceló Hotel Group        | 33.493 | 114 | - Royal Hideaway Luxury Hotels & Resorts<br>- Barceló Hotels & Resorts | - Occidental Hotels & Resorts<br>- Allegro Hotels |
| <b>10</b> | Iberostar Hotels & Resorts | 24.775 | 71  | - Ocean Resorts<br>- Hoteles de Ciudad                                 | - Hoteles de Patrimonio<br>- Grand Iberostar      |

**Fuente:** elaboración propia a partir de Hosteltur

Como logramos observar en la Tabla 2, el Hotel Marriott International lidera el ranking mundial al superar por primera vez el millón de habitaciones gracias a la compra de Starwood Hotels, creando el mayor grupo hotelero. En el segundo puesto se sitúa Hilton Worldwide con 796.440 habitaciones y 4.875 hoteles. Mientras que InterContinental Hotels Group (IHG) se queda en la tercera posición con 767.135 habitaciones y 5.174 hoteles. El cuarto puesto lo ocupa Wyndham Hotel Group con 697.607 habitaciones y 8.035 hoteles. El top cinco lo completa el hotel Shanghai Jin Jiang International contando con 602.350 habitaciones y 5.977 establecimientos. La presencia española en este ranking la encontramos en el puesto 6 donde aparece Meliá Hotels International al sumar 96.355 habitaciones y 376 establecimientos. Más abajo, en el número 7 aparece NH Hotel Group con 58.472 habitaciones y 379 hoteles. También aparece Riu Hotels & Resorts, ocupando el puesto 8vo al contar con 43.902 habitaciones y 95 establecimientos. Posterior encontramos Barceló Hotel Group con el puesto 9, posicionándose con sus 33.493 habitaciones y 114 hoteles. Y, por último, en esta edición encontramos a Iberostar Hotels & Resorts con 24.775 habitaciones y 71 hoteles.

### **3.2 Prácticas sostenibles de los principales grupos hoteleros**

La Tabla 3 recoge las principales prácticas sostenibles de los hoteles analizados anteriormente, se recolectó la información de las páginas web de cada hotel, algunos de ellos desde su Responsabilidad Social, otros desde algunas noticias basadas en su gestión ambiental y los restantes directamente de sus actividades ecológicas o responsables con la sociedad. Aspectos relevantes a la hora de elegir un establecimiento de alojamiento, ya que sus prácticas ecosostenibles hablan de primera mano sobre la gestión y el compromiso que posee cada hotel a favor del medioambiente.

**Tabla 3:** Principales hoteles y sus prácticas sostenibles

| Hotel                                   | Prácticas Sostenibles   |
|---|---|
| <p>1) <b>Marriott International</b></p> | <p>Crea Serve360 guiados por los ODS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cultivar nuestro mundo: Promover el desarrollo sostenible de nuestras comunidades.</li> <li>• Mantener operaciones responsables: Reducir el impacto ambiental de la empresa, construir y operar hoteles sostenibles.</li> <li>• Empoderar a través de la oportunidad: Ayudar a las personas a prepararse para trabajos y oportunidades en la industria de la hospitalidad.</li> <li>• Dar la bienvenida a todos y avanzar en los derechos humanos: Crear un mundo seguro y acogedor para socios y viajeros por igual.</li> </ul> |
| <p>2) <b>Hilton Worldwide</b></p>       | <p>Cuenta con una estrategia de responsabilidad corporativa Travel with Purpose</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impacto social: Durante 100 años, ha catalizado oportunidades económicas y capacidad de recuperación en las comunidades donde operan y aseguran un crecimiento sostenible e inclusivo para todos.</li> </ul>   |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impacto ambiental: Busca operar y crecer de manera sostenible, lo que incluye ayudar los hoteles a impulsar mejoras en relación con la utilización de la energía, el agua y los residuos. Dedicados a preservar los recursos naturales y contribuir a un futuro con bajas emisiones de carbono, todo hacia un mundo mejor.</li> </ul>  |
| 3) | <b>InterContinental Hotels Group (IHG)</b> | <p>Cuenta con IHG Green Engage, un innovador sistema on-line de sostenibilidad que tiene herramientas para medir y gestionar el impacto ambiental que genera el hotel. Contiene un control del consumo de agua, electricidad, generación de residuos y de las emisiones de CO2, con las cuales se pueden evaluar las medidas más adecuadas en pro de la sostenibilidad. Este programa establece más de 200 acciones diseñadas para hacer un óptimo uso de los recursos y mejorar el impacto en el entorno.</p>  |
| 4) | <b>Wyndham Hotel Group</b>                 | <p>Comprometido con la mejora de la sostenibilidad y la salud del planeta; por eso, ofrece hoteles y complejos turísticos ecológicos. Wyndham Worldwide, la empresa matriz, ha recibido numerosos galardones en reconocimiento de este compromiso. Es un esfuerzo diario por expandir los efectos positivos de sus iniciativas ecológicas. También, están comprometidos a llevar la sostenibilidad a un nuevo nivel mediante la reducción de desechos, la conservación de agua, el ahorro de la energía y la implementación de actividades de educación para que los empleados y los consumidores aprendan a respetar el medioambiente.</p> |

|    |   |   |
|----|---|---|
| 5) | <b>Hotel Shanghai<br/>Jin Jiang<br/>International</b> | En su página web no refleja ninguna buena práctica sobre sostenibilidad o cuidado del entorno natural. Tal vez pueden realizar actividades medioambientales, pero no la podemos encontrar con facilidad en su portal principal.   |
| 6) | <b>Meliá Hotels<br/>International</b>                 | <p>Impulsaron un modelo de gestión responsable que asegura la protección de destinos y el cumplimiento de los compromisos ambientales, donde la innovación y la tecnología juegan un papel muy importante. Cuentan con objetivos a medio plazo en la estrategia medioambiental, ligadas a la lucha contra el cambio climático.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Integran criterios de sostenibilidad en toda la cadena, desde la concepción y diseño hotelero.</li> <li>• Apuestan por fuentes energéticas de origen renovable certificado y la implantación de sistemas de bajo consumo hídrico.</li> <li>• Reducen o eliminan residuos de alto impacto para el ecosistema.</li> <li>• Miden y controlan los consumos a través de herramientas, indicadores y criterios.</li> <li>• Impulsan la formación y sensibilización de clientes y empleados en iniciativas enfocadas al respeto del medioambiente y la biodiversidad.</li> </ul> |

|    |                                 |   |
|----|---------------------------------|---|
| 7) | <b>NH Hotel Group</b>           | <p>La cadena apuesta por la innovación para desarrollar soluciones ecoeficientes. La visión de sostenibilidad en NH Hotel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuida a sus clientes</li> <li>• Cuida de los destinos donde se ubican los hoteles</li> <li>• Cuida del planeta</li> </ul> <p>El equipo de diseño y construcción emplean estándares de sostenibilidad desde la fase inicial de cada proyecto. El hotel utiliza productos y movilidad sostenibles.</p> <p>Los principales ejes son: Ahorro de energía, agua, ayuda al cambio climático, medidas de reciclaje e impacto negativo con la huella de carbono.</p> |
| 8) | <b>Riu Hotels &amp; Resorts</b> | <p>El plan de acción se centra en tres ámbitos principales: medio ambiente, sociedad y equipo humano. Por esta razón, Riu trabaja en proyectos para minimizar el impacto directo que genera con su actividad, encaminados en la conservación del ambiente. Los compromisos se basan en varias iniciativas ecológicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ahorro de agua: Uso responsable del agua y trabajan para minimizar los desperdicios y maximizar su reutilización.</li> </ul>   |



|    |                            |  |
|----|----------------------------|--|
|    |                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de residuos: Reducen al máximo la cantidad de residuos que genera la actividad y los gestionan de manera responsable, separando los residuos para que puedan ser reciclados y tratados.</li> <li>• Ahorro de energía: Trabajan con equipos eficientes para reducir el consumo energético, tanto de electricidad como de combustibles.</li> <li>• Protección de la vida silvestre: Participan en programas de conservación del medio natural a través de actuaciones de protección de especies en peligro o de su hábitat.</li> <li>• Reducción de emisiones CO2: Reducir la contaminación que genera la actividad hotelera. Las nuevas medidas de ahorro energético ayudan a ser más eficientes.</li> </ul>   |
| 9) | <b>Barceló Hotel Group</b> | <p>La cadena Barceló ha contribuido de manera decisiva a construir un proyecto empresarial de éxito y sostenible a lo largo del tiempo.</p> <p>Dos hoteles de Barceló ganaron los Premios Re Think organizado por Grupo Habitat Futura. En el caso del Barceló Fuerteventura Thalasso Spa ha sido elegido como uno de los 10 mejores proyectos de sostenibilidad y rehabilitación energética hotelera ya ejecutados; mientras que La Bobadilla, a Royal Hideaway Hotel, considerado como un icono del lujo sostenible en España por liderar múltiples iniciativas para respetar el medio ambiente y por dirigirse a un nuevo tipo de viajero que, además de buscar experiencias únicas en parajes de ensueño, se preocupa por ofrecer servicios de alojamiento en hoteles que cuidan de su entorno y no contaminan, ha</p> |

|                   |  |   |
|-------------------|--|---|
|                   |  | <p>obtenido una mención especial por la reducción efectiva de emisiones de carbono a través del uso de productos ecológicos como biomasa, luces LED y máquina recuperadora de calor.</p>  |
| <p><b>10)</b></p> | <p><b>Iberostar Hotels &amp; Resorts</b></p> | <p>Iberostar se ha sumado a la celebración de la Hora del Planeta, una campaña de sensibilización global que pide a los consumidores que apaguen sus bombillas durante 60 minutos para crear concientización. Aprovechando los avances tecnológicos, ha incrementado su uso de luces y televisores LED, con un resultado de ahorro del consumo energético y reducción de emisiones de CO2.</p> <p>Otro ejemplo de buenas prácticas es el de los ascensores del hotel Playa Mita en Riviera Nayarit, que almacenan la energía cinética que generan sus movimientos para reutilizar y ahorrar hasta la mitad de consumo. Asimismo, el sistema de aire acondicionado utiliza un sistema magnético que lo hace más eficiente.</p> <p>En el hotel de Cancún se utiliza una tecnología automatizada para monitorizar y controlar las temperaturas en habitaciones, áreas comunes y piscinas, así como los sistemas de ventilación y agua fría.</p> <p>Y, en el hotel en Jamaica se utiliza un sistema virtual que detecta puertas abiertas y espacios desocupados y controla el funcionamiento de neveras, bombas de calor, calderas y sistemas eléctricos. Lo que genera una reducción en el consumo de energía.</p> |

|     |                             |   |
|-----|-----------------------------|---|
| 11) | <b>Mashpi Lodge Ecuador</b> | <p>El hotel forma parte de Unique Lodges of the world de National Geographic y fue nombrado Leading Green Hotel de Sudamérica en los World Travel Awards 2017.</p> <p>Construido con una estructura de metal, que permite un impacto mínimo en el medio ambiente. En la gestión de un lodge ecológico de lujo en medio de la naturaleza todas las actividades que se desarrollan y los servicios que se ofrecen son sostenibles, sin repercutir con el entorno que lo rodea. En la cocina el chef incorpora ingredientes locales silvestres, las habitaciones se encuentran equipadas con productos ecológicos, el reciclaje es obligatorio, el agua de lluvia se recoge y Mashpi funciona con hidroelectricidad.</p> <p>Además de estas prácticas amigables con el medioambiente, Mashpi se preocupa por la protección del patrimonio natural logrando conservar especies de fauna y flora; también apoya a las comunidades locales generando fuentes de empleo.</p> |
|-----|-----------------------------|---|

**Fuente:** elaboración propia

## CAPÍTULO 4. CERTIFICACIONES SOSTENIBLES

En este capítulo se identificarán diferentes certificaciones sostenibles que pueden ser aplicadas en la industria hotelera, se logró recolectar la información de Global Sustainable Tourism Council y de las páginas web principal de cada certificación. Además de las certificaciones sostenibles un hotel puede optar por contar con un sello de calidad, el más importa es Q de Calidad Turística. También se sintetizó y analizó los proyectos sostenibles que impulsaron algunos organismos públicos y privados.

### 4.1 Certificaciones y sellos

Global Sustainable Tourism Council (GSTC)<sup>5</sup>, cuenta con varios organismos de certificación acreditada para Hoteles/Alojamientos:

- Certificación Control Union



Control Union expone que, el enfoque principal de los servicios de certificación es la sostenibilidad. Control Union Certifications dispone de distintos programas, tales como la agricultura, alimentos, productos forestales, textiles y bioenergía. En 2016, Control Union se convirtió en la primera certificación ambiental acreditada para poder trabajar con los Criterios GSTC para hoteles y operadores turísticos.

- Certificación EarthCheck



EarthCheck es un sistema de gestión y certificación ambiental diseñado para la industria turística. Ayuda desde 1987 a empresas, comunidades y países a ofrecer destinos limpios y prósperos para los turistas, monitoreando sus impactos ambientales, socio-económicos incluyendo el consumo de los recursos. Genera reducción de costes e incremento de motivación del personal. El programa

---

<sup>5</sup> Organización virtual que gestiona estándares mundiales de sostenibilidad, incluyendo criterios para destinos e industria turística. Registrada en los EE.UU.

EarthCheck actualmente se emplea en más de 70 países de todo el mundo en seis idiomas. Algunas empresas certificadas: The Peninsula Hotels, TAJ Hoteles Resorts and Palaces, Carlson Rezidor Hotel Group.

- Rainforest Alliance



The Rainforest Alliance creado desde 1987, que trabaja con hoteles, restaurantes, operadores de turismo (receptores y emisores) y otras empresas turísticas ayudándoles a mejorar sus prácticas ambientales, sociales y económicas. Mediante capacitaciones y asistencia técnica son capaces de enseñar cómo deben operar de una forma sostenible y así constatar el proceso que realizan para llegar hacia esta meta. Ejemplo de hoteles: AM Resorts, Dreams Resorts & Spas, Sandos Hotels & Resorts, Hotel Manatus.

- Vireo Srl



Vireo Srl, empresa de certificación que ayuda a empresas italianas y empresas internacionales con servicios de certificación ambiental. Vireo proporciona esquemas de certificación ambiental reconocidos a nivel mundial La perspectiva profesional y el vasto conocimiento de los estándares de sus auditores son los puntos fundamentales que exaltan los servicios de Viero. Cuenta con sede en Italia.

También, encontramos otros sellos/certificaciones:

- AENOR

Es la Asociación Española de Normalización y Certificación, una entidad independiente, privada, sin fines de lucro y reconocida internacionalmente. Es una marca que se rige con normas, donde la empresa debe ser evaluada y controlada por el sistema de certificación establecida. AENOR ha generado un alto grado de confianza en la Norma UNE-EN ISO 14001 (Sistema de Gestión Ambiental). La Marca AENOR de Gestión Ambiental permite a



la organización o empresa demostrar que ha implementado un sistema eficiente de gestión ambiental y con un fuerte compromiso con la preservación del entorno. Ejemplos: Fuerte Hoteles, Hotel Mallorca Palace, Gloria Thalasso & Hotels.

- Certificación Biosphere



Biosphere es la certificación turística diseñada para ayudar a que una empresa turística cumpla con los requisitos internacionales de sostenibilidad del Sistema de Turismo Responsable que otorga el Instituto de Turismo Responsable. La certificación posiciona los hoteles sostenibles y aporta conocimientos, casos de éxito, asesoramiento y un certificado que garantiza que el hotel es un ejemplo a seguir. Los estándares a los que se rige Biosphere son cambio climático, medioambiental, social, económico y cultural. Promovido por las Naciones Unidas e incorpora los 17 ODS. Algunas empresas certificadas: Catalunya, Palacio de Congresos y Exposiciones de Galicia, Siam Park, Omali Hotel.

- EMAS (Environmental Management and Audit Scheme)



Sistema comunitario de gestión y auditoría medioambiental. Es un reglamento desarrollado por la Unión Europea en el año 1993. Cuyos principales objetivos son:

- Proporcionar mejoras continuas del comportamiento ambiental de las empresas mediante la aplicación y seguimiento de un sistema de gestión ambiental
- Evaluación y control sistemático de su funcionamiento
- Difusión de la información sobre el comportamiento medioambiental
- Contacto y diálogo abierto con el público y otras partes interesadas
- Implicación proactiva del personal de trabajo con la empresa

Un total de 200 hoteles europeos cuentan con la certificación Emas. Algunos ejemplos: Paradores, Hotel Terceira Mar de Azores, Iberostar Hotels & Resorts, Blaumar Hotel.

- Etiqueta Ecológica Europea (Ecolabel)



Creada en 1992, esta etiqueta de la Unión Europea reconocida mundialmente, es de excelencia ambiental, donde su principal objetivo es promover productos y servicios sin efectos ambientales adversos, logrando así que exista un adecuado uso de los recursos y por tanto un alto nivel de protección del medioambiente. España cuenta con 50 empresas hoteleras certificadas con este sello europeo, Ejemplos: Court Garden Hotel, Hotel Royals Gate, Ambassador Suite Hotel, Devas Hotel.

- Green Globe



Green Globe es la certificación global para el turismo sostenible. Este distintivo es de uso exclusivo para empresas y organizaciones que se encuentran comprometidas en realizar contribuciones que ayuden de una manera positivas al planeta y a las personas, tales como gestión responsable de los recursos, reducción de costes, contribución favorable a las comunidades y al medioambiente. Algunas empresas certificadas: Catalonia Hotels & Resorts, Carnac Thalasso & Spa Resort, Hotel Conservatorium.

- Green Key



El premio Green Key es un estándar internacional de excelencia en el ámbito de la responsabilidad ambiental y sostenible que engloba la **Green Key** industria del turismo. Esta distinguida etiqueta representa un compromiso de las empresas, a que sus instalaciones cumplan de forma rigurosa y se adapten a los criterios establecidos por la Fundación para la Educación Ambiental (FEE). Reconocida por Global Sustainable Tourism Council. Está presente en 53 países diferentes. Algunas distinciones: NH Hoteles, Live Aqua Beach Resort Cancun, Fiesta América Hacienda Galindo.

- Green Leaf Eco-Standard



Creada por Green Leaf Environmental Trust. La ecoetiqueta tiene como objetivo generar cambios en las políticas de gestión ambiental basadas en indicadores de sostenibilidad ecológica y social, certificando el desempeño de cualquier organización o empresa internacional. Empresas certificadas: City Lodge Hotels, Royal Palm Hotels, Radisson Blue Hotel Dakar.

- ISO



Organización Internacional de Normalización (ISO) es el mayor desarrollador y editor mundial de Normas Internacionales. La norma ISO 14000: 2004 es un Sistema de Gestión Ambiental que también se puede aplicar a los servicios turísticos. La norma está diseñada para conseguir un equilibrio entre el crecimiento económico y la reducción de los impactos en el medio ambiente. Ejemplo de distinciones: Cadena Hotelera Hesperia, TUI Hoteles, NH Hoteles.

- Travelife



Travelife empeñado en hacer que las vacaciones se conviertan más sostenibles. Su principal objetivo es trabajar con hoteles, operadores de turísticos y agencias de viajes de todo el mundo para ayudarles a mejorar sus impactos ambientales, sociales y económicos. Entre sus servicios más relevantes tenemos la formación, planificación, la presentación de informes y la gestión. Algunos ejemplos: Riu Guanacaste de Costa Rica, Coral Sea Waterworld, Exo Travel Vietnam.

En Ecuador podemos encontrar los siguientes sellos sostenibles:

- Smart Voyager



Iniciativa privada y única donde analiza a las empresas de turismo que fomentan un modelo sostenible comprometido con el cuidado **SMART VOYAGER™**



al medioambiente y culturas locales, mediante una norma creada en 2000 por la organización no gubernamental Conservación y Desarrollo. Encargada de evaluar las operaciones en Galápagos (Smart Voyager Agua), posteriormente se amplió a operaciones continentales (Smart Voyager Tierra) y también se creó la modalidad Smart Voyager Express para establecimientos de alojamiento pequeños y medianos, así como establecimientos de alimentos y bebidas. Smart Voyager fue reconocido en 2002 por la UNESCO como un claro ejemplo de implementación en todos los patrimonios naturales de la humanidad. Son 225 empresas certificadas, las más importantes: Cotococha Amazon Lodge, Ecuador Amazon Lodge y Hacienda Zuleta.

- TourCert

Es una certificación creada en Alemania en el año 2009 con el principal propósito de crear Responsabilidad Social Empresarial (RSE), donde los establecimientos turísticos deben tener un crecimiento económico sostenible. Se encuentra basado en normas internacionales de calidad y gestión del medio ambiente como ISO y EMAS. Reconocida por el Consejo Global de Turismo Sostenible. Ecuador cuenta con 32 establecimientos de alojamiento con la certificación alemana, entre los más importantes encontramos: Hotel Montecarlo, Napo Wildlife Center, Sangay Spa Hotel, Hostal y Spa Casa Real y Hostería Monteselva.



- Unique Lodges of the World

National Geographic ha promovido una asociación de hoteles boutiques en 24 destinos de todo el mundo. Hoteles situados en entornos privilegiados, donde destacan su compromiso y defensa de la sostenibilidad, autenticidad y excelencia hotelera. Dichos hoteles además de ofrecer servicios de alojamiento de calidad, incluyen expediciones privadas que se ofrecen a los turistas para crear un turismo experiencial. El hotel debe tener un diseño único y que no genere impactos negativos en el entorno. Algunos ejemplos: Mashpi Lodge Ecuador, Fogo Island Inn, Inkaterra Machu Picchu Pueblo Hotel.



**Tabla 4:** Certificaciones sostenibles que afectan a la industria hotelera

| Certificación              | País                             | Diferencias   | Empresas   |
|----------------------------|----------------------------------|---|--|
| <b>Control Union</b>       | Dato no disponible               | Primera certificación en trabajar con criterios de GSTC   | Dato no disponible   |
| <b>EarthCheck</b>          | Nivel mundial (más de 70 países) | Trabajan con criterios de GSTC. Reducción de costes y motivación del personal   | The Peninsula Hotels, TAJ Hoteles Resorts & Palaces, Carlson Rezidor Hotel Group |
| <b>Rainforest Alliance</b> | Nivel mundial                    | Trabajan con criterios de GSTC. Lucha contra la deforestación y mejora la condición de trabajo de comunidades locales | AM Resorts, Dreams Resorts & Spas, Sandos Hotels & Resorts, Hotel Manatus        |
| <b>Vireo Srl</b>           | Italia, empresas internacionales | Trabajan con criterios de GSTC. Proporciona esquemas de certificación ambiental                                       | Dato no disponible   |

|                                   |               |  |  |
|-----------------------------------|---------------|--|--|
| <b>AENOR</b>                      | España        | Única entidad española encargada de la gestión medioambiental y de calidad de empresas   | Fuerte Hoteles, Hotel Mallorca Palace, Gloria Thalasso & Hotels                    |
| <b>Certificación Biosphere</b>    | Nivel mundial | Incorpora los 17 ODS.<br><br>Ofrece diseño sostenible propios de productos y servicios a las empresas                                      | Catalunya, Palacio de Congresos y Exposiciones de Galicia, Siam Park, Omali Hotel  |
| <b>EMAS</b>                       | Europa        | Norma para la Comunidad Europea, donde las empresas tienen responsabilidad del impacto ambiental que generan con sus productos o servicios | Paradores, Hotel Terceira Mar de Azores, Iberostar Hotels & Resorts, Blaumar Hotel |
| <b>Etiqueta Ecológica Europea</b> | Europa        | Etiqueta para productos sostenibles con el medioambiente, reduciendo residuos en la fabricación  | Court Garden Hotel, Hotel Royals Gate, Ambassador Suite Hotel, Devas Hotel         |

|                                |                           |  |  |
|--------------------------------|---------------------------|--|--|
| <b>Green Globe</b>             | Nivel global              | Para empresas con ideas positivas para el planeta y personas (reducción de costes y uso adecuado de los recursos)  | Catalonia Hotels & Resorts, Carnac Thalasso & Spa Resort, Hotel Conservatorium |
| <b>Green Key</b>               | Nivel mundial (53 países) | Empresas regidas a cumplir con criterios establecidos por la Fundación para la Educación Ambiental. Trabajan con criterios de GSTC                       | NH Hoteles, Live Aqua Beach Resort Cancun, Fiesta América Hacienda Galindo     |
| <b>Green Leaf Eco-Standard</b> | Nivel mundial             | Cambio de las políticas medioambientales   | City Lodge Hotels, Royal Palm Hotels, Radisson Blue Hotel Dakar                |
| <b>ISO</b>                     | Internacional             | Única norma internacional para Gestión Ambiental y de Calidad  | Cadena Hotelera Hesperia, TUI Hoteles, NH Hoteles                              |
| <b>Travelife</b>               | Nivel mundial             | Mejora los contratos del personal, el trabajo con proveedores.<br><br>Si la empresa cumple con los requisitos de Travelife Gold los promociona en su web | Riu Guanacaste de Costa Rica, Coral Sea Waterworld, Exo Travel Vietnam         |

|                                   |                             |   |  |
|-----------------------------------|-----------------------------|---|--|
| <b>Smart Voyager</b>              | Ecuador                     | Reconocida por la UNESCO como ejemplo de patrimonio natural   | Cotococha Amazon Lodge, Ecuador Amazon Lodge y Hacienda Zuleta   |
| <b>Tourcert</b>                   | Ecuador y Perú              | Crea Responsabilidad Social Empresarial, basado en normas ISO y EMAS.<br><br>Reconocida por el Consejo Global de Turismo Sostenible | Hotel Montecarlo, Napo Wildlife Center, Sangay Spa Hotel, Hostal y Spa Casa Real y Hostería Monteselva |
| <b>Unique Lodges of the World</b> | Nivel mundial (24 destinos) | Reconocida por National Geographic, a favor de la autenticidad y la excelencia hotelera. Genera turismo experiencial                | Mashpi Lodge Ecuador, Fogo Island Inn, Inkaterra Machu Picchu Pueblo Hotel Perú                        |

**Certificaciones:** elaboración propia

## 4.2 Proyectos sostenibles

**EcoLíderes:** Es un nuevo programa de TripAdvisor que presenta una variedad de hoteles y hostales que aplican medidas respetuosas con el medio ambiente, tanto establecimientos económicos como de lujo; lo que facilita que los viajeros encuentren y reserven una estancia más ecológica. El programa es desarrollado gracias a la colaboración de expertos nacionales e internacionales del sector ecológico. EcoLíderes otorga reconocimientos con insignes bronce, plata, oro y platino, dependiendo de las prácticas ecológicas que empleen los establecimientos. Y todos ellos se comprometen del mismo modo a emplear las EcoPrácticas, como reciclar, consumir alimentos orgánicos de la zona y utilizar puntos de recarga de vehículos eléctricos.

Un claro ejemplo es Ruralsuite Hotel Apartamentos con un reconocimiento a la sostenibilidad, apostando a un turismo diferente y comprometido con la responsabilidad medioambiental, en el ámbito sostenible están respaldados por el sello platino de TripAdvisor Greenleaders, pioneros en Na

Ovarra. Con una apuesta máxima en el ecoturismo como motor principal en la prestación de sus servicios turísticos. Contando con ecoprácticas tales como minimizar el impacto negativo que genera el hotel y los servicios ofrecidos, dejando incluso un saldo a favor de la ecología.

**Concurso Re Think Hotel:** Iniciativa del Grupo Habitat Futura y TSMedia. Dicho concurso tiene como objetivo el reconocimiento y promoción de los “TOP 10” mejores proyectos de sostenibilidad y rehabilitación hotelera en España de la mano de las entidades organizadoras, impulsoras y colaboradoras. El objetivo principal es promover y difundir los criterios de sostenibilidad en los sectores de hotelería y turismo. Es una oportunidad de premiar a los mejores proyectos sostenibles en hoteles y ofrece la posibilidad de contar con debates entre expertos de innovación, nuevas tecnologías aplicadas a los hoteles, buscadores, entre otros temas de relevancia.

Las ventajas de la sostenibilidad ahondan en la implantación de soluciones de la eficiencia energética generando un ahorro económico para los hoteles, los viajeros elegirán un alojamiento ecológico con un mayor coste. El principal beneficio para la industria turística es la rehabilitación sostenible que mejora la competitividad de los destinos turísticos. También genera actividad económica, crea empleo y atrae inversionistas.

**Tourism Startup Competition:** Organizada por la OMT y Globalia. Una iniciativa destinada a identificar las startups que lideran la transformación del sector turístico, la forma en que la gente viaja y se relaciona con el turismo. Los criterios básicos dependen del alto impacto potencial de escalabilidad que tenga la empresa, un modelo de negocio sólido y maduro, rentabilidad financiera y ventajas competitivas claras; perfil del equipo con una buena organización interna y de procesos; factibilidad y diferenciación de soluciones; y sostenibilidad para evitar o minimizar el impacto ambiental.

Las áreas claves del concurso se centran en:

- El futuro del turismo como innovan y promueven los viajes
- Turismo de experiencia con temáticas innovadoras tales como turismo deportivo, turismo gastronómico y turismo de aventura
- Impacto ambiental reduciendo el impacto negativo que el turismo genera en el medioambiente, mediante innovaciones en tecnología y procesos
- Desarrollo de las comunidades a través de nuevas empresas con soluciones turísticas innovadoras, que ayude al crecimiento económico local, el desarrollo rural y la inclusión sociocultural

**TechYhotel Project:** Proyecto de investigación impulsado por el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), que tiene el objetivo de conocer en profundidad el grado de implantación de tecnología en la actividad hotelera española en los ámbitos de:

Soluciones y Equipamiento – Estrategia de mercado y negocio – Procesos – Organización y personas – Infraestructura y soluciones – Productos y servicios – Relación con el cliente

La personalización de la experiencia en un espacio inteligente, capaz de dar respuesta inmediata a cada huésped de forma individualizada, es la tendencia que marcará el paso de la digitalización en los hoteles durante los próximos años.

**TravelTech Startup Competition:** Competencia organizada por Conector Startup Accelerator de B-Travel, destinada para las startups más innovadoras en el ámbito de los viajes y el turismo. Deben ser empresas que tengan productos o servicios digitales de innovación turística. Las 5 mejores startups seleccionadas tendrán la posibilidad de presentar su proyecto en la competición de B-Travel, un espacio de transformación e innovación digital en el salón de turismo.



**Tabla 5:** Proyectos sostenibles

| <b>Proyectos Sostenibles</b>       | <b>Organizadores</b>           | <b>Empresas</b>   | <b>Similitudes</b>   | <b>Diferencias</b>   |
|------------------------------------|--------------------------------|---|--|--|
| <i>El programa EcoLíderes</i>      | TripAdvisor                    | Ruralsuite<br>Apartamentos<br>Crowne Barcelona<br>Meliá Sancti Petri<br>Plaza | Hotel<br>Cuenta con EcoPrácticas para minimizar el impacto negativo medioambiental | Consumir productos de proximidad, puntos de recarga de vehículos eléctricos      |
| <i>Concurso Re Think Hotel</i>     | Grupo Habitat Futura y TSMedia | Barceló<br>Fuerteventura<br>Thalasso<br>La Bobadilla, a Royal Hideaway Hotel  | Proyectos sostenibles innovadores  | Rehabilitación hotelera, nuevas tecnologías para los hoteles                     |
| <i>Tourism Startup Competition</i> | OMT y Globalia                 | CheKin, Andaluza<br>Awake travel, finalista                                   | Turismo innovador y reduciendo el impacto ambiental                                | Desarrollo de las comunidades locales  |
| <i>TechYhotel Project</i>          | Instituto Tecnológico Hotelero | Blockchain, Smart TV y asistentes virtuales lideran el ranking                | Al igual que Re Think y Startup se basa en la implantación de                      | Estudio de mercado, Estrategia de productos y servicios, relación con el cliente |

*TravelTech  
Startup  
Competition*

|  |                                  |   |  |
|--|----------------------------------|---|--|
|  |                                  | tecnología en la actividad hotelera   |  |
| Conector Startup Accelerator de B-Travel | ChartOk.com<br>Nixi1, 2do votado | De la misma forma de la competencia de Tourism Startup se basa en la innovación | Trabaja con la digitalización y transformación turística |

**Fuente:** elaboración propia

## **CONCLUSIONES**

A partir de este trabajo se ha logrado comprobar que la industria hotelera ejerce una gran influencia en el turismo, generando rentabilidad y un crecimiento económico en el país. Una vez analizados los datos económicos, se puede concluir que la industria hotelera a nivel mundial ha generado 550 mil millones de dólares en el año 2016. Después se analiza a España como país de referencia, en 2019 se dedujo que generó 82,64 euros en la tarifa media por habitación ocupada, mientras tanto que por los ingresos por habitación ocupada se obtuvo 54,6 euros. Valores que demuestran que la planta hotelera juega un rol importante en la economía de un país.

En segundo lugar, concluimos que la sostenibilidad es un tema de gran importancia, ya que en la actualidad es un turismo de auge, que atrae a turistas interesados en el cuidado del ecosistema. De manera general se infiere que el ecoturismo es una modalidad que cuida y protege el medioambiente, basándose en tres ámbitos importantes como la sostenibilidad ambiental, el desarrollo socio-cultural y el crecimiento económico. Diferentes organismos a nivel mundial promueven la sostenibilidad, el más considerado son los 17 ODS que cuentan con un plazo determinado para alcanzarlos y que ayuda a cumplir con estándares que ayudan no solo a la sostenibilidad, sino a la sociedad y al mundo en general.

Se concluye que las principales cadenas hoteleras emplean proyectos de desarrollo sostenible para minimizar los impactos negativos con la sociedad y sobre todo con el medio ambiente. Donde se pueden encontrar iniciativas y actividades innovadores que emplean nuevas tecnologías para alcanzar los objetivos que se han propuesto a favor de la sostenibilidad.

Finalmente, haciendo referencia a los certificados y sellos sostenibles que obtiene la industria hotelera, un certificado sostenible significa más que contar con una insignia, implica un alto compromiso con el cuidado del medioambiente, controlando el impacto negativo a la naturaleza que se realiza con las actividades del hotel. Las empresas deben cumplir con varias normas y exigencias que cuentan cada certificación, las cuales presentan auditorias previas y a lo largo de la implantación de un sistema de

gestión ambiental. Contar con buenas prácticas eco-amigables con el entorno significa un escalón muy importante y presentan varios beneficios para el establecimiento como reducir gastos de recursos, contar con un personal cualificado, contribuir a favor de la sociedad y sobre todo preservar los ecosistemas para el disfrute de las generaciones futuras. Se analizaron 16 certificaciones sostenibles, y se puede recomendar a los hoteles implantar Biosphere e ISO, porque se comprometen con la gestión ambiental de una manera más eficiente.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y PÁGINAS WEB CONSULTADAS**

Barrera, C. y Bahamondes, R. (2012): Turismo sostenible: Importancia en el cuidado del medio ambiente, Santiago de Chile: Revista Interamericana de Ambiente y Turismo.

Caridad, L. y Nuñez, J.M. (2016): Desarrollo de la Industria Hotelera Española: El Grupo Meliá, España: Revista Internacional de Gestión Científica y Turismo.

Gemelli, Alicia. (2008): Estrategia de turismo sustentable en reservas de biosfera y sitios Ramsar en Argentina, Buenos Aires: Programa Naciones Unidas para el Desarrollo.

Genise, Carolina. (2010): Hotelería tradicional versus nuevas modalidades de alojamiento, Argentina: Universidad de Palermo.

Mestres Soler, Juan. R. (1999): Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera, Barcelona: Ediciones Gestión 2000, 2ª ed.

Meza, G., Zaldívar, M. y Martín, R. (2016): La Expansión Internacional de la Industria Hotelera de los Países Desarrollados como Opción Estratégica para los Países Subdesarrollados, La Habana: Economía y Desarrollo.

Rainforest Alliance. (2008): Buenas prácticas para el turismo sostenible, Guatemala: Programa de turismo sostenible.

Reyes Ávila, Bercial. (2002): Turismo sostenible, Madrid: Editorial IEPALA.

Ruiz Ballesteros, E. y Solís Carrión, D. (2007): Turismo comunitario en Ecuador: Desarrollo y sostenibilidad social, Ecuador: Editorial Abya-Yala.

## **PÁGINAS WEB CONSULTADAS**

Barceló Grupo. Disponible en: <https://www.barcelogrup.com/prensa/dos-hoteles-barcelo-hotel-group-premiados-apuesta-la-sostenibilidad/>

Biosphere Tourism. Disponible en: <https://www.biospheretourism.com/es/certificacion-biosphere-para-hoteles/82>

Concurso Re Think Hotel. Disponible en: <http://www.rethinkhotel.com/>

Conector Startup Accelerator. Travel Tech Startup Competition. Disponible en: <https://www.conector.com/competicion-de-startups-en-btravel/>

EMAS. Disponible en: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/emas>

Global Sustainable Tourism Council (GSTC). Disponible en: <https://www.gstcouncil.org/criterios-gstc/criterios-gstc-para-la-industria-de-hoteles/?lang=es>

Global Sustainable Tourism Council (GSTC). Certificaciones. Disponible en: <https://www.gstcouncil.org/certificacion/hoteles-alojamientos-certificarse/?lang=es>

Gobierno de México. Industria Hotelera. Disponible en: <https://www.gob.mx/sectur/prensa/industria-hotelera-fundamental-para-el-exito-de-la-actividad-turistica-en-mexico-emc?idiom=es>

Hilton. Disponible en: <https://cr.hilton.com/>

Hosteltur. Cadenas hoteleras. Disponible en: [https://www.hosteltur.com/123376\\_ranking-50-mayores-cadenas-hoteleras-mundo.html](https://www.hosteltur.com/123376_ranking-50-mayores-cadenas-hoteleras-mundo.html)

Hosteltur. Sostenibilidad. Disponible en: [https://www.hosteltur.com/128266\\_retos-de-sostenibilidad-para-los-hoteles.html](https://www.hosteltur.com/128266_retos-de-sostenibilidad-para-los-hoteles.html)

Iberostar. Disponible en: <https://www.iberostar.com/inspiration-guide/lifestyle/turismo-sostenible-principales-tendencias-sostenibilidad-hotelera/>

INE. Hoteles: encuesta de ocupación, índice de precios e indicadores de rentabilidad. Disponible en: [https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica\\_C&cid=1254736177015&menu=ultiDatos&idp=1254735576863](https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736177015&menu=ultiDatos&idp=1254735576863)

Instituto Tecnológico Hotelero. Proyecto TechYHotel. Disponible en: <https://www.ithotelero.com/proyectos-ith/>

Intercontinental. Disponible en: <http://madrid.intercontinental.com/sostenibilidad>

Jin Jiang Hotels. Disponible en: <http://www.jinjianghotels.com.cn/en/>

Marriott Bonvoy. Disponible en: <https://www.marriott.com/default.mi>

Mashpi Ecuador. Disponible en: <https://www.mashpilodge.com/es/por-que-este-ecolodge-ecuatoriano-es-parte-de-los-unique-lodges-of-the-world-de-national-geographic/>

Meliá Hotels International. Disponible en: <https://www.meliahotelsinternational.com/es/perfil-compania/reputacion-y-sostenibilidad/compromiso-medioambiental>

National Geographic Unique Lodges of the World. Disponible en: <https://www.nationalgeographiclodges.com/>

NexoTur. Industria Hotelera. Disponible en: <http://www.nexotur.com/noticia/101737/NEXOHOTEL/La-transformacion-digital-llega-a-la-industria-hotelera.html>

NH Hoteles. Disponible en: <https://www.nh-hoteles.es/corporate/es/compania-responsable-y-sostenible/sostenibilidad>

Organización Mundial del Turismo (OMT). Sustainable Development of Tourism. Disponible en: <http://sdt.unwto.org/es/content/definicion>

Organización Mundial del Turismo (OMT). Tourism Start Ups Competition. Disponible en: <https://www.tourismstartups.org/es>

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Disponible en: <https://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html>

Responsible Tourism Institute (ITR). Disponible en: <https://www.responsibletourisminstitute.com/es/el-circulo-biosphere/31>

Ruralsuite Hotel Apartamentos. Reconocimiento a la Sostenibilidad. Disponible en: <https://ruralsuite.com/somos-greenleaders-platinum-de-tripadvisor-reconocimiento-la-sostenibilidad/>

Smart Voyager. Disponible en: <http://www.smartvoyager.org/>

Secretaría Nacional de Turismo de Paraguay (SENATUR). Importancia Económica de la Industria Hotelera. Disponible en: <https://www.senatur.gov.py/index.php/noticias/expo-hotel-2017-refleja-la-importancia-economica-de-la-industria-hoteler>

Statista. Ingresos industria hotelera en el mundo. Disponible en: <https://es.statista.com/estadisticas/598643/ingresos-industria-hoteler-en-el-mundo-2008/>

Tripadvisor España. Eco Líderes. Disponible en: <https://www.tripadvisor.es/GreenLeaders>

Tourcert. Disponible en: <https://www.tourcert.org/es/projects/tourcert-latina/>

Wyndham Hotels & Resorts. Disponible en: <https://www.wyndhamhotels.com/es-xl/about-us>