

## Gestión para la Sostenibilidad Ambiental, Sociocultural y Económica en el Sector Hotelero: Revisión de la Literatura

*Management for environmental, socio-cultural and  
economic sustainability in the hotel sector: Review of  
the literature*

*Carlos Severiche-Sierra<sup>\*</sup>, Elias Bedoya-Marrugo<sup>\*\*</sup>, Maria Meza-  
Aleman<sup>\*\*\*</sup> y Dario Sierra-Calderon<sup>\*\*\*\*</sup>*

### Resumen

Se hizo una revisión sobre las investigaciones más recientes acerca de la gestión para la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica en el sector hotelero. El presente artículo de revisión tiene como particularidad analizar cualitativamente la literatura científica disponible en las bases de datos Science Direct, Scielo, Redalyc y páginas Web oficiales, empleando como palabras de búsqueda: sostenibilidad empresarial, desarrollo sostenible, responsabilidad social, equilibrio económico. Se obtuvo información pertinente relacionada con el objetivo propuesto, la cual se presenta en 3 secciones: El desarrollo sostenible y la actividad hotelera, impactos ambientales, socioculturales y económicos en hotelería y sistemas de gestión para la sostenibilidad empresarial en establecimientos de alojamiento y hospedaje, ofrecen herramientas para las instituciones comprometidas

---

<sup>\*</sup> Magister en Desarrollo Sostenible y Medio Ambiente, Especialista en Ingeniería Sanitaria y Ambiental, Especialista en Seguridad y Salud en el Trabajo, Químico, Doctorante en Ciencias de la Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín. Docente investigador Fundación Universitaria Tecnológico Comfenalco. Cartagena de Indias, Colombia. Correo electrónico: [cseveriches@gmail.com](mailto:cseveriches@gmail.com)

<sup>\*\*</sup> Doctorado en Investigación y Docencia, Magister en Administración, Especialista en Salud Ocupacional, Especialista en Gestión Integral de la Calidad, Administrador de los Servicios de Salud. Docente investigador Fundación Universitaria Tecnológico Comfenalco. Cartagena de Indias, Colombia. Correo electrónico: [eabedoya8@gmail.com](mailto:eabedoya8@gmail.com)

<sup>\*\*\*</sup> Maestría en Administración, Especialista en Salud Ocupacional, Ingeniera industrial. Docente investigador Fundación Universitaria Tecnológico Comfenalco. Cartagena de Indias, Colombia. Correo electrónico: [mezaam@tecnoconfenalco.edu.co](mailto:mezaam@tecnoconfenalco.edu.co)

<sup>\*\*\*\*</sup> Maestría en Salud Ocupacional, Especialista en Salud Ocupacional, Ingeniero Civil. Docente investigador Fundación Universitaria Tecnológico Comfenalco. Cartagena de Indias, Colombia. Correo electrónico: [dadasica1@gmail.com](mailto:dadasica1@gmail.com)

en la implementación de la gestión con miras al equilibrio empresarial que garantice la subsistencia de la organización en el tiempo.

**Palabras Clave:** Desarrollo económico, hotelería, responsabilidad social, sostenibilidad.

**Recibido:** enero 2017 **Aceptado:** julio 2017

### **Abstract**

A review was carried out on the most recent research on management for environmental, socio-cultural and economic sustainability in the hotel sector. This review article has as a special feature the qualitative analysis of the scientific literature available in the databases Science Direct, Scielo, Redalyc and official websites, using as search words: business sustainability, sustainable development, social responsibility, economic balance. Relevant information related to the proposed objective was obtained, which is presented in 3 sections: Sustainable development and hotel activity, environmental, socio-cultural and economic impacts in hotels and management systems for business sustainability in accommodation and lodging establishments offer Tools for the institutions committed in the implementation of the management with a view to the enterprise balance that guarantees the subsistence of the organization in the time.

**Keywords:** economic development, hospitality, social responsibility, sustainability.

### **Introducción**

En la actualidad, existe un interés creciente por la conservación de los recursos naturales, la conciencia ambiental y la actuación en armonía con el entorno. Los contextos naturales y la riqueza cultural son un atractivo para que distintos sitios sean considerados como destinos turísticos, reconociendo la importancia de esta industria, de su crecimiento y del papel dentro de aspectos económicos y sociales de cada país, se vuelve conveniente estudiar el estado del arte de la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica del sector hotelero (Severiche y otros, 2016a). Debido a que este se enfrenta a un mercado global, dinámico y con un alto grado de competitividad, que les exige cada día implementar procesos de control y mejora continua para garantizar la calidad en los servicios prestados, satisfacer las expectativas de los usuarios, mitigar impactos y finalmente, para alcanzar un buen posicionamiento en el mercado (Acevedo y Severiche, 2013; Acevedo y otros, 2017).

La sostenibilidad, o más concretamente, el desarrollo sostenible se ha consolidado como una preocupación global de importancia, centrada en cuestiones como la recolección, utilización y renovación de recursos naturales y de otro tipo, los efectos de la liberación de residuos y contaminantes en el medio ambiente y la distribución de Riqueza en diferentes partes del mundo y entre generaciones (Severiche y otros, 2016b). Durante mucho tiempo se ha argumentado que este concepto constituye un desafío para todas las empresas, incluyendo el turismo y la hospitalidad, pero en este último al menos, la aplicación de iniciativas y soluciones pertinentes ha demostrado para ser parcial y dolorosamente lento (Melissen y otros, 2016).

La expansión y la diversificación del turismo durante las últimas décadas le confirieron una importancia cada vez mayor porque contribuyen al desarrollo económico de países y regiones de todo el mundo. Uno de los grandes desafíos en la actualidad para los gobiernos, instituciones privadas, investigadores y planificadores es como promover el desarrollo del turismo evitando los impactos propios de la actividad. Es decir, desarrollar un turismo más sustentable en términos ambientales, socioculturales y económicos (Tarlombani, 2005).

La noción de sustentabilidad ganó un significado propio y dio origen el concepto turismo sustentable, el llamado turismo sustentable considerado por algunos como un nuevo modelo de desarrollo tomó fuerza durante en la última década, período marcado por la expansión de modalidades de turismo agrupadas bajo el rótulo de alternativas que recibieron diversas denominaciones tales como turismo de aventura, turismo rural, turismo cultural, ecoturismo y turismo ambiental (Baños, 2012).

Según Rodríguez y Fraiz (2010) con el crecimiento del sector turístico han ido cobrando más importancia los aspectos relacionados con la competitividad y sostenibilidad de los destinos en los que se desarrolla la actividad turística. Para mantener una ventaja competitiva sostenible es fundamental una eficiente gestión del destino turístico. La gestión del turismo sostenible persigue optimizar los beneficios del turismo en los turistas (sus experiencias), el sector (beneficios) y la comunidad local (su desarrollo socio-económico) a la vez que minimizar los impactos del desarrollo turístico sobre el entorno.

El desarrollo turístico sostenible procura dirigirse a las necesidades conjuntas de todos los actores del destino turístico, la comunidad local, el entorno físico, el entorno cultural, los negocios turísticos y los propios turistas en una aproximación en la que se pretende reducir tensiones y fricciones creadas por las complejas interacciones que surgen entre ellos (Rodríguez y otros, 2016).

El sector turístico es uno de los sectores económicos más importantes y con mayores tasas de crecimiento. Según el Consejo Mundial de Viajes y Turismo, el turismo representa en el mundo el 9,5% del producto interno bruto (PIB), el 4,4 % de las inversiones, el 5,4% de las exportaciones y está empleando al 9% del total de trabajadores; se estima que en 2024 alcance el 10,3 % del PIB mundial y genere cerca de 74,5 millones de empleo (Zamani-Farahani y Eid, 2016).

Estos datos hacen pensar que las empresas en general, y en particular las que forman parte del sector turístico, tienen todo el potencial para influir de mejor manera en el desarrollo de la sociedad, contribuir así a su bienestar global más eficazmente y, en últimas, a la reconstrucción de un mundo más justo y equitativo para todos. Recientemente, el turismo se ha convertido en un fuerte catalizador del desarrollo económico. Esto se demuestra a escala mundial ya que la industria turística es responsable del 15% de los empleos económicamente activos; 9% del PIB; 30% de las exportaciones de servicios, lo que representa un impacto económico mundial de 1,5 billones de dólares (Amado dos Santos y otros, 2017).

De manera particular, los establecimientos hoteleros son empresas genuinamente turísticas, ya que ofrecen productos y servicios para este uso explícitamente, además están situados geográficamente en un destino recreativo, por lo que sus impactos positivos y negativos son más evidentes en las comunidades de acogida (Alonso y otros, 2017).

Teniendo en cuenta lo hasta aquí expuesto, en este trabajo se hace una revisión sobre las investigaciones más recientes acerca de la gestión para la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica en el sector hotelero. La búsqueda bibliográfica exhaustiva se presenta en 3 secciones, la primera parte trata el desarrollo sostenible y la actividad hotelera; en segunda instancia los Impactos ambientales, socioculturales y económicos por servicios turísticos; seguidamente los Programas de gestión para la sostenibilidad empresarial en establecimientos de alojamiento y hospedaje; para finalmente establecer los retos presentes y futuros en materia de sostenibilidad del sector hotelero.

## **El desarrollo sostenible y la actividad hotelera**

El concepto de desarrollo sostenible ha sido consolidado en el Informe Brundtland, siendo aquello que “permite la atención de las necesidades de las generaciones actuales sin comprometer las necesidades de las generaciones futuras”. El desarrollo sostenible en la empresa es aquello que contribuye al desarrollo sostenible mediante la entrega, al mismo tiempo de beneficios económicos, sociales y ambientales (Beccali y otros, 2009; Gil y Barcellos, 2011). Intuitivamente, una actividad sostenible es aquella que se puede mantener. Hoy

sabemos que una buena parte de las actividades humanas no son sostenibles a medio y largo plazo tal y como hoy están planteadas (Severiche y otros, 2016b).

La esencia del desarrollo sostenible es satisfacer las necesidades humanas fundamentales al tiempo que se preservan los sistemas que soportan la vida del planeta, según la Asociación Americana Para el Desarrollo de la Ciencia (Corredor y Cabeza, 2008). La realidad nos lleva a una disyuntiva entre satisfacer las necesidades incesantes del hombre y cómo preservar los recursos naturales. Un desarrollo de producción, consumo y enriquecimiento de las naciones, también es de descuido por el medio natural y el equilibrio ecológico a nivel mundial y por tanto no es un verdadero desarrollo (Kang y otros, 2015). El sistema económico creado hace años y el modelo ambiental capitalista usado por los países desarrollados e industrializados podría ser la causa del deterioro de la tierra; los modelos de producción y consumo se basan en la explotación de los recursos naturales (Fernández y Gutiérrez, 2013; Font y otros, 2016).

En las últimas dos décadas, las preocupaciones ambientales y los posibles efectos ambientales sobre el desempeño organizacional han atraído la atención tanto de académicos como de profesionales. Esta atención fue desencadenada por muchos factores, entre ellos, el calentamiento global, el agotamiento del ozono, la disminución de los recursos naturales, el control de la contaminación y la deforestación y la desertificación. Estos incidentes han llevado a una creciente demanda por parte de las partes interesadas para que las organizaciones desarrollen, adapten y utilicen prácticas de manejo más respetuosas con el medio ambiente (Abdel-Maksoud y otros, 2016; Rahman y Reynolds, 2016; Wai y Hitchcock, 2017).

Según Oyarvide y otros (2016), La Organización Mundial del Turismo (OMT) establece los principios generales del turismo sostenible, lo definen como aquel dirigido al manejo de todos los recursos, de manera que las necesidades económicas, sociales y estéticas puedan mantenerse en correspondencia con la integridad cultural, los procesos biológicos esenciales, los procesos ecológicos, la diversidad biológica y los sistemas de soporte para vida en el planeta. La OMT adaptó el concepto de desarrollo sostenible en función del turismo, y lo definió como aquel que: "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". Entonces se concibe el Desarrollo Sostenible "como una vía hacia la gestión de todos los recursos, pudiendo satisfacerse las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas de apoyo a la vida".

Para Sánchez y Vargas (2015), gran parte del problema de sustentabilidad en los destinos turísticos a nivel mundial se centró en aquellos catalogados como de turismo de masas, señalándose algunos como los de la costa del Mediterráneo, que representaron un problema tanto para el ambiente como para el futuro de la industria turística; ello generó un fuerte debate en relación con la sustentabilidad de la actividad turística como originalmente se había planteado. La solución inmediata ante esta crisis fue re concebir la sustentabilidad, otorgándole no solo un significado ambiental, sino integrando además los aspectos económicos, culturales y sociales, dando origen al llamado turismo alternativo o sustentable, lo cual se alineaba con la postura de lograr un equilibrio entre todos los actores involucrados en la actividad turística. Gran parte de las acciones con las que contribuye al turismo sustentable son de forma voluntaria; destacan la gestión ambiental, los códigos de conducta, las certificaciones, eco etiquetas y buenas prácticas ambientales. Siendo esto lo que determina el hecho de que la sustentabilidad en el modelo de turismo de masas tiene una perspectiva principalmente ambiental y una orientación fuertemente empresarial.

Amado dos Santos y otros (2017) discute la dirección que esta actividad tomará porque las prácticas existentes producen numerosos impactos negativos: Energía, agua y consumo de productos desechables, mayores tasas de producción de CO<sub>2</sub>; Menor motivación y moral de los colaboradores; Mercantilización de la cultura local en lugar de mantener su autenticidad; Perturbación de los sistemas económicos locales. Estos impactos negativos incrementan aún más los retos gerenciales y operacionales en la industria del turismo.

En el mismo sentido, Fernández y Cuadrado (2011) señalan que las empresas hoteleras, como elemento clave en la cadena de actividad del sector turístico, ocupan un papel de especial relevancia en la aplicación de políticas de responsabilidad social, tanto por su aportación en términos de renta y empleo, como por su impacto medioambiental, económico y social. Por estas razones, vemos en los establecimientos hoteleros unos claros candidatos para beneficiarse de las implicaciones de dichas políticas, comenzando a extenderse entre sus directivos, el entendimiento de la necesidad de disponer de políticas medioambientales efectivas, como base para la sostenibilidad y el crecimiento de sus negocios en el largo plazo, si bien, la comprensión de los impactos de su actividad en la sociedad local o en el personal de la empresa no gozan de la misma atención. Entre los beneficios potenciales que pueden derivarse de dichas políticas se deben destacar los siguientes: discriminación positiva por parte del cliente, que cada vez incorpora más criterios de responsabilidad social en sus decisiones de compra; una mayor reputación e imagen de marca, mayor competitividad, ahorro en costes en algunos casos, fidelización de clientes, e incluso mayor rendimiento económico, siendo este

*Carlos Severiche-Sierra, Elias Bedoya-Marrugo, Maria Meza-Aleman, Dario Sierra-Calderon,*  
*Telos Vol. 19, No. 1 (2017). 475-495.*

último punto un debate especialmente relevante en el sector hotelero, junto a la incertidumbre de si existe un subsector de turismo sostenible con un mercado suficientemente atractivo como para justificar la creación de una oferta específica.

Existen diferentes estudios asociados a sostenibilidad empresarial en el sector hotelero, en el antiguo continente Milanés y otros (2012) analizaron el compromiso medioambiental corporativo de los hoteles cotizados europeos; se utiliza como metodología el análisis de contenidos y se detectan los factores determinantes de las actuaciones responsables con el medioambiente, con el propósito de contribuir a la construcción de un marco de referencia objetivo de medida de los avances en sostenibilidad de la actividad turística.

Un trabajo desarrollado en España analiza el comportamiento sostenible y su gestión comunicativa, en los hoteles de cuatro y cinco estrellas de la ciudad de Málaga, capital de la Costa del Sol, durante el último trimestre del año 2010. Mediante un análisis comparativo de los hoteles y las cadenas hoteleras se analizan las herramientas de comunicación que utilizan los tipos de actuaciones sostenibles más frecuentes y la gestión de los mismos como un valor diferenciador y competitivo (Navarrete, 2011; Nieves y Segarra, 2015) en el mismo contexto, Rodríguez y otros (2012) buscaron analizar la existencia de sistemas de gestión en la industria hotelera en España.

Alzoun y otros (2016) realizaron un estudio donde buscó evaluar el efecto de las prácticas de sostenibilidad sobre las fugas financieras en la industria hotelera en Jordania. Una encuesta auto-administrada fue distribuida a los gerentes de hoteles en los 213 hoteles clasificados en Ammán, Aqaba, Petra y el área del Mar Muerto. Los resultados muestran que a pesar de que muchos estudios han predicho que las prácticas de sostenibilidad tienen un efecto negativo en las pérdidas financieras, los resultados de este estudio indicaron que las prácticas de sostenibilidad no redujeron el nivel de fuga financiera en los hoteles jordanos. Sin embargo, se prevé que las pérdidas financieras se reduzcan a través de las prácticas de sostenibilidad a lo largo del tiempo. Estos resultados podrían ayudar a los hoteles a desarrollar estrategias financieras y de conservación que beneficien a sus economías, recursos y culturas locales.

En India, un estudio examinó el papel desempeñado por el liderazgo verde transformacional en la promoción de la creatividad verde a través de la identidad organizativa verde. Los resultados de este estudio revelaron que el liderazgo verde transformacional tuvo una influencia positiva en la identidad organizacional verde que conduce a la promoción de la creatividad verde en la organización. Además, también se encontró que el compromiso de recursos actuó como moderador en la relación entre la identidad organizacional verde y la creatividad verde. Por lo tanto,

los hoteles tienen que aumentar su compromiso de recursos para la promoción de la creatividad verde entre sus empleados. Sobre la base de los resultados del estudio, las implicaciones para los profesionales se discuten (Mittal y Lochan, 2016).

En Centroamérica y el Caribe, se demuestra que la gestión ambiental de las empresas hoteleras estudiadas en Varadero, Cuba, poseen aspectos positivos, asociados a la disposición de cumplir y a las acciones de gestión, así como oportunidades de mejoras relacionadas al monitoreo ambiental y la comunicación (López y Vargas, 2013) en México trabajos de investigación coinciden en el aumento de la competitividad del sector hotelero con la implementación de sistemas de sostenibilidad empresarial (Hernández y otros, 2008; Vargas y otros, 2011; Vargas y Olivares, 2012).

A nivel suramericano, en Argentina, un estudio intentó delinear el impacto sociocultural que provocó el incremento del turismo en los últimos diez años en una zona específica: La Quebrada de Humahuaca. Además, se realizó un estudio de caso en las localidades de Purmamarca y Tilcara, encontrándose existencia de cierta ambigüedad en lo que respecta a la relación entre desarrollo, turismo, patrimonialización y sostenibilidad; además de obtener información representativa sobre el impacto que el incremento de la actividad turística ha provocado en las zonas estudiadas (Catalano, 2013).

En Colombia, Monsalve y Hernández (2015) identificaron las variables de gestión que influyen en la calidad del servicio en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga, adaptaron un instrumento de medición para los gestores del servicio de los hoteles con base en los modelos de evaluación identificados en la literatura y contrastados con el Focus Group de expertos en hotelería de la región.

Aldana (2014) realizó el análisis de los resultados obtenidos en hoteles de Bogotá, a partir de la implementación de la norma NTS-TS 002, hallándose que la mayor valoración en los requisitos de sostenibilidad de la norma, han sido la disminución en el consumo de los servicios de agua y energía y por ende sus costos asociados.

Un estudio titulado "Responsabilidad social empresarial en el sector turístico Estudio de caso en empresa de alojamiento de la ciudad de Santa Marta, Colombia" evidenció que la empresa del estudio, se encuentra más cerca de la proactividad que de la reactividad legal, ya que comienza a llevar a cabo Prácticas de Responsabilidad Social a las que no está obligada a realizar por ley (Peña y Serra, 2012).

En Cartagena de indias, Cardona y Hernández (2011) estudiaron la responsabilidad social empresarial desde la perspectiva de los gerentes de los hoteles pymes de la ciudad de Cartagena, los gerentes tienden a confundir la idea de responsabilidad social empresarial con filantropía o donaciones y ayudas sociales. El resultado de esto es que muchas empresas no cuentan con una postura oficial con respecto a este tema y la gerencia no asume como parte de sus objetivos la creación de programas con sentido social. Cuando dichos programas son realizados se les considera parte de la filantropía, pero no están enmarcados en una plataforma estratégica que les viabilice dentro de la estructura de la empresa, dejando tales postulados como una ideología carente de practica en la realidad de la organización.

### **Impactos ambientales, socioculturales y económicos por servicios turísticos**

Las actividades antrópicas de carácter individual siempre han afectado el entorno pero han sido los movimientos colectivos de la industria, los protagonistas del mayor impacto negativo en el ambiente (Severiche y otros, 2016b) los dinamismos asociados al turismo en destinos prematuros se caracterizan por la falta de conciencia ambiental y cultura ciudadana por actores turísticos como también los visitantes, ocasionando impactos ambientales que van desde la generación de residuos, vertimientos líquidos y emisiones atmosféricas (Vargas y otros, 2014).

De acuerdo con Ortiz y Olivares (2015), el control de impactos ambientales generados por la prestación de servicios de los establecimientos de alojamiento y hospedaje no solo es una obligación legal, sino que depende del nivel de compromiso ambiental de cada establecimiento, de la necesidad de ser más selectivos frente a condiciones ambientales, de calidad y sostenibilidad de los servicios, así como de algunas características como su dimensión y diseño, sus porcentajes de ocupación y servicios que ofrezca a sus clientes.

Seguidamente, se detallan los impactos por servicios turísticos iniciando con los ambientales, socioculturales y económicos.

*Impactos ambientales:* La actividad turística puede propiciar diversos impactos ambientales de carácter positivo, considerados como beneficios a partir del fortalecimiento de una conciencia para el adecuado aprovechamiento de los recursos naturales por parte de los visitantes, mientras que la concentración masiva de turistas en determinado espacio, indudablemente impactará de forma negativa en la capacidad de carga del sitio y la biodiversidad existente (Pérez y otros, 2009).

Según Rodrigues y otros (2015), el turismo es un consumidor específico de recursos naturales, ya que estos constituyen la base de su desarrollo. Así, el turismo

contribuye a acelerar los impactos ambientales por medio de algunas de sus formas de manifestarse. No son raros los casos en los que la actividad, si no es considerada como el principal agravante, es vista como la causante de la degradación ambiental local junto con otras actividades económicas como la agricultura o la industria.

De igual manera, Krippendorf (2001) explica que el paisaje es el principal motivo para que exista el turismo y afecte su fuerza económica. Como es posible observar los impactos negativos de la actividad en el medio ambiente, son fácilmente verificados porque al ser el turismo una actividad heterogénea que intensifica el uso de los espacios naturales y construidos, se superan los límites apropiados de determinadas áreas sin que estas tengan tiempo para regenerarse en forma natural o por la intervención del hombre.

Para el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, los impactos ambientales negativos más evidentes de la actividad turística son los diferentes tipos de contaminación (agua, aire, sonora, visual), la sobrepoblación y el congestionamiento, los problemas del uso de la tierra, la ruptura ecológica, los daños a la naturaleza, la contaminación arquitectónica y el despojo inadecuado de los residuos. Entre los posibles impactos ambientales positivos están la preservación de áreas naturales y construidas, la mejora de la calidad ambiental y las mejoras de la infraestructura (Sauvé y otros, 2016).

*Impactos socioculturales:* Se describen como las formas en que el turismo y los viajes transforman los sistemas de valores sociales y colectivos, patrones de comportamiento, estructuras comunitarias, estilo y calidad de vida (Mendoza y otros, 2011). En el mismo sentido la OMT (2001) define los impactos socioculturales de la actividad turística como "el resultado de las relaciones sociales mantenidas durante la estadía de los visitantes, cuya intensidad y duración son afectadas por factores espaciales y temporales específicos".

La actividad turística ocurre en un ámbito donde entran en contacto personas de bagajes culturales y socioeconómicos muy diferentes. Esta relación provoca efectos en las manifestaciones y tradiciones culturales, en los valores y en los comportamientos sociales; y repercute sobre la identidad de las comunidades receptoras de forma positiva o negativa (Pires, 2004; Kim y otros, 2015).

Si bien, las dimensiones del turismo no han sido definidas con precisión, varios esfuerzos se han realizado desde hace décadas para identificar los cambios que el turismo ha generado en las comunidades locales. Los impactos sociales del turismo son diversos y dependen ampliamente de varios factores como el tipo de turistas, el grado de desarrollo turístico y las condiciones económicas, socioculturales y políticas de la comunidad local (Harrigan y otros, 2017).

Asimismo, el grado del impacto social variará, dependiendo del cambio específico que se genere en una comunidad y su capacidad para recibir dicho cambio (Monterrubio y García, 2011).

Los impactos sociales positivos pueden ser traducidos mediante la mejora del bienestar social de los agentes y las localidades involucradas. La población local modifica su comportamiento de consumo aumentando la gama de sus necesidades y acelerando los cambios sociales. Además, se enfatiza la mejora de las infraestructuras locales, las nuevas perspectivas sociales, la posibilidad de movilidad social y la integración y el incremento de la consciencia social. Los impactos culturales positivos abarcan el intercambio cultural, la revisión de valores internos, la preservación de bienes tangibles e intangibles y la renovación de espacios abandonados (Muñiz y Brea, 2010). Para los impactos sociales negativos están la migración descontrolada, el crecimiento descontrolado de las ciudades, los procesos de gentrificación, la intensificación de la segregación espacial, la tensión, los perjuicios sociales y la desintegración local. Los impactos culturales negativos más citados en la bibliografía son la descaracterización de la cultura local, la artificialidad del intercambio y de los espacios, la reproducción de estereotipos, el aumento de la pérdida del placer y el resentimiento en la relación turista-visitante (González e Iglesias, 2009; Mathew y Sreejesh, 2017).

*Impactos económicos:* El turismo subyace de una lógica de impactos positivos económicos que prevalece sobre la percepción de las consecuencias sociales negativas. Los impactos económicos positivos más citados son la generación de ingresos, el aumento de la capacidad empresarial, la generación de empleo, la distribución de ingresos, la contribución al Producto Interno Bruto (PIB), la contribución al equilibrio de la balanza de pagos, el efecto de redistribución del ingreso, el efecto multiplicador y la diversificación económica (Torre y Scarborough, 2017). Entre los impactos negativos están la inflación, la especulación inmobiliaria, la fuga de beneficios económicos, la fluctuación de la demanda turística, la distorsión en la economía local, el costo de oportunidad y la dependencia de las divisas generadas por el turismo (Pratt, 2015).

Los impactos económicos suelen ser más perceptibles porque pueden ser demostrados a corto plazo y son más fáciles de medir, no existe un método de medición totalmente delineado y ampliamente aceptado (Such y otros, 2009). La dificultad para cuantificar el impacto económico del turismo se debe al hecho de su estructura en una cadena productiva multifacética afectando muchas actividades productivas. La importancia del análisis de esos impactos radica en la producción de conocimiento utilizado por los gobiernos y organizaciones no gubernamentales para reducir los perjuicios del turismo o potenciar las experiencias positivas de todos los

involucrados que permitan integrar de manera decidida al sector hotelero, que había estado rezagado en el pasado de las iniciativas de sostenibilidad (Melissen y otros, 2016). Esto quiere decir que las nuevas iniciativas empresariales del turismo y la hotelería deben mostrar tendencias a la gestión empresarial y sostenibilidad.

## **Programas de Gestión para la Sostenibilidad Empresarial en Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje**

La iniciativa por la minimización de impacto ambiental de la industria hotelera ha hecho que cada día más establecimientos luchan por la implementación y certificación de un sistema de gestión ambiental. Como consecuencia de esta certificación se evidencia de manera general no solo la disminución de impactos, sino el cumplimiento de requisitos legales, la eliminación de barreras en mercados internacionales, además se constituye en una estrategia comercial que le permite a los hoteles certificados un mejor posicionamiento en el mercado y mejoras en aspectos ambientales, socioculturales y económicos.

La búsqueda del equilibrio entre el crecimiento económico y la protección de los recursos naturales, ha obligado a las naciones a crear iniciativas que garanticen el desarrollo sustentable del turismo. En este aspecto se inicia con el establecimiento de normas y principios uniformes, las guías de mejores prácticas de gestión y la certificación, basada en estándares de sustentabilidad (Rubio, 2014; Qi y otros, 2017).

Dentro de los sistemas de gestión ambiental, hoy en día tienen especial interés las certificaciones en las normas NTS-TS 002 e ISO 14001, ya que tienen un enfoque en desarrollo sostenible y a la par ayudan a mitigar impactos ambientales; por una parte, la implementación de la NTS-TS 002 brinda la oportunidad de obtener el certificado de Calidad Turística, una vez que se cumpla el 100% de los requisitos descritos, y este certificado se considera una herramienta de promoción y reconocimiento, que redundará en el crecimiento y fortalecimiento de la industria turística y hotelera (MinCIT, 2015), y por otra parte, la implementación de la norma ISO 14001 tiene entre sus principales ventajas la eliminación de barreras en mercados internacionales, la reducción del gasto en energía eléctrica, combustibles, agua y materias primas, aseguramiento del control y cumplimiento del gran número de requisitos legales relacionados con temas ambientales, disminución de importes de algunos seguros y determinadas exenciones legales, entre otros (Coello y otros, 2012).

La certificación se ha convertido en una valiosa herramienta para apoyar la conservación de la biodiversidad, así como para proveer a los viajeros de una experiencia que satisfaga sus expectativas. La certificación de la sustentabilidad es

*Carlos Severiche-Sierra, Elias Bedoya-Marrugo, Maria Meza-Aleman, Dario Sierra-Calderon,*  
*Telos Vol. 19, No. 1 (2017). 475-495.*

un mecanismo con el cual es posible medir cualitativa y cuantitativamente el desempeño del turismo a través de sus prácticas de operación (Rodríguez, 2010; Fraj y otros, 2015; Han y Yoon, 2015).

Para que una empresa pueda lograr la certificación, es necesario que se evalúen, ya sean las características de los productos y servicios, o bien, los procesos productivos, con base en una norma aplicable a los mismos y con un enfoque de mejora continua. Esto permite que los productos o servicios identificados con un sello de conformidad sean reconocidos y elegidos por los consumidores, como garantía de seguridad y confianza (San Martín y Salcedo, 2007; Molina y otros, 2015) esto logra posicionar al servicio como un elemento diferencial y competitivo que es atractivo en los diferentes mercados actualmente globalizados.

## **Retos Presentes y Futuros**

El reto principal de la sostenibilidad empresarial en el sector hotelero es estar en armonía con los aspectos ambientales, eliminando gradualmente la generación de impactos ambientales y socioculturales, a la par de aumentar paulatinamente los ingresos económicos de los destinos turísticos. Sin embargo, este proceso debe ser impulsado con desarrollos científicos o tecnológicos y planteamientos de carácter legislativo. Su aplicación en el sector industrial, gubernamental y académico, ha generado múltiples beneficios ambientales, económicos y sociales.

Aunque muchos procesos están todavía en fase de investigación, la magnitud del cambio es potencialmente promisorio y se observan resultados prometedores. Lo anterior implica un compromiso de todos los entes involucrados en este proceso, ya sea como los centros educativos superiores, empresarios hoteleros como políticos, por lo cual la sociedad debe dar a conocer y comprender la aplicación de medidas a favor de la sostenibilidad que aunque conlleva a un coste económico a corto plazo, su beneficio a medio y largo plazo es muy promisorio, principalmente porque permite demostrar a las comunidades que la organización cumple y garantiza diversas dinámicas sociales donde se beneficia a la población con un impacto demostrables en generación empleo, promoción de la cultura y salvaguarda del ecosistema circundante a la organización, como también alcance de estándares de normalización de tipo internacional que posicionan a la empresa, por lo cual, toda iniciativa del sector hotelero deberá perfilarse con principios fundamentados en la sostenibilidad ambiental, determinando el mantenimiento del ecosistema circundante, protegiendo su desarrollo sin afectar su funcionamiento, en cuanto a los aspectos socioculturales no alterando sus costumbres ni desplazando lo ya constituido en la memoria colectiva de las comunidades en el área de influencia, participando en el mantenimiento de este y promoviendo en bien hacer del ámbito empresarial, en concordancia a los contextos social, cultural y ambiental.

## **Referencias bibliográficas**

- Abdel-Maksoud, Ahmed. Kamel, Hany. y Elbanna, Said. (2016). Investigating relationships between stakeholders' pressure, eco-control systems and hotel performance. **International Journal of Hospitality Management**. Volumen 59. Netherlands. (Pp. 95–104).
- Acevedo, Rosa. y Severiche, Carlos. (2013). Evaluación de impactos ambientales en un laboratorio de calidad de aguas. **Producción + Limpia**. Volumen 8, numero 2. Colombia. (Pp. 32-38).
- Acevedo, Rosa. Severiche, Carlos. y Jaimes, José. (2017). Efectos tóxicos del paracetamol en la salud humana y el ambiente. **Revista de Investigación Agraria y Ambiental**. Volumen 8, número 2. Colombia.
- Aldana, Martha. (2014). Análisis de los resultados obtenidos en hoteles de Bogotá, a partir de la implementación de la norma NTS-TS 002. **Teoría Y Praxis Investigativa**. Volumen 9, numero 2. Colombia. (Pp. 36-48).
- Alonso, Maria. Fernández, Cristina. Celemín, Maria. y Astorga, Paulina. (2017). Revisiting green practices in the hotel industry: A comparison between mature and emerging destinations. **Journal of Cleaner Production**. Volumen 140. United Kingdom (Pp. 1415–1428).
- Alzboun, Nidal. Khawaldah, Hamzad. Backman, Keneth. y Moore, DeWayne. (2016). The effect of sustainability practices on financial leakage in the hotel industry in Jordan. **Journal of Hospitality and Tourism Management**. Volumen 27. Netherlands (Pp. 18–26).
- Amado Dos Santos, Rodrigo. Méxas, Miriany. Meiriño, Marcelo. (2017). Sustainability and hotel business: criteria for holistic, integrated and participative development. **Journal of Cleaner Production**. Volumen 142. United Kingdom (Pp. 217–224).
- Baños, Zoila (2012). La sustentabilidad en el planeamiento del desarrollo turístico en ciudades patrimoniales. **Arquitectura y Urbanismo**. Volumen 33, numero 2. Cuba. (Pp. 47–76).
- Beccali, Marco. La Gennusa, Maria. Lo Coco, Leonardo. y Rizzo, Gianfranco. (2009). An empirical approach for ranking environmental and energy

Carlos Severiche-Sierra, Elias Bedoya-Marrugo, Maria Meza-Aleman, Dario Sierra-Calderon,  
*Telos Vol. 19, No. 1 (2017). 475-495.*

saving measures in the hotel sector. **Renewable Energy**. Volumen 34, numero 1. Estados Unidos. (Pp. 82–90).

Cardona, Diego. y Hernández, Juan. (2011). La responsabilidad social empresarial desde la perspectiva de los gerentes de los hoteles pymes de la ciudad de Cartagena. **Saber, Ciencia y Libertad**. Volumen 6, numero 11. Colombia (Pp. 91–104).

Catalano, Bárbara. (2013). Sostenibilidad sociocultural del turismo en el Noroeste Argentino. Estudio de casos: Purmamarca y Tilcara. **Revista Interamericana de Ambiente y Turismo**. Volumen 9, numero 2. Chile (Pp. 69–85).

Coello, Elena; Blanco, Nubia y Reyes, Yailin (2012). Los paradigmas cuantitativos y cualitativos en el conocimiento de las ciencias médicas con enfoque filosófico-epistemológico. **EDUMECENTRO**. Volumen 4, numero 2. Cuba (Pp. 137-146).

Corredor, Edwin. y Cabeza, María. (2008). El turismo sostenible y endógeno: una nueva actividad económica en Venezuela. **Universidad, Ciencia Y Tecnología**. Volumen 12, numero 47. Venezuela (Pp. 99–103).

Fernández, Lilia. y Gutiérrez, Mirella. (2013). Bienestar Social, Económico y Ambiental para las Presentes y Futuras Generaciones. **Información Tecnológica**. Volumen 24, numero 2. Chile (Pp. 121–130).

Fernández, María. y Cuadrado, Ramón. (2011). La Responsabilidad Social Empresarial En El Sector Hotelero: Revisión De La Literatura Científica. **Cuadernos de Turismo**. Volumen 28, numero 2. España. (Pp. 47–57).

Font, Xavier. Garay, Luis. y Jones, Steve. (2016). Sustainability motivations and practices in small tourism enterprises in European protected areas. **Journal of Cleaner Production**. Volumen 137. United Kingdom. (Pp. 1439–1448).

Fraj, Elena. Matute, Jorge. y Melero, Iguacel. (2015). Environmental strategies and organizational competitiveness in the hotel industry: The role of learning and innovation as determinants of environmental success. **Tourism Management**. Volumen 46. United Kingdom. (Pp. 30–42).

Gil, Ana. y Barcellos, Luciano. (2011). Los desafíos para la sostenibilidad empresarial en el siglo XXI. **Revista Galega de Economía**. Volumen 20.

España (Pp. 1–22).

- González, Manuel. y Iglesias, Gerardo. (2009). Impactos del turismo sobre los procesos de cohesión social: Caibarién, Cuba. **Estudios y perspectivas en turismo**. Volumen 18, número 1. Argentina. (Pp. 53-68).
- Han, Heesup. y Yoon, Hae. (2015). Hotel customers' environmentally responsible behavioral intention: Impact of key constructs on decision in green consumerism. **International Journal of Hospitality Management**. Volumen 45. Netherlands. (Pp. 22–33).
- Harrigan, Paul. Evers, Uwana. Miles, Morgan. y Daly, Timothy. (2017). Customer engagement with tourism social media brands. **Tourism Management**. Volumen 59. United Kingdom (Pp. 597–609).
- Hernández, Jose. Domínguez, Maria. y de Ita, Diana. (2008). Ventaja competitiva sostenible en pequeñas y medianas empresas hoteleras del sur de México. **Pensamiento & Gestión**. Volumen 25. Colombia. (Pp. 161–177).
- Kang, Su. Chiang, Chun. Huangthanapan, Kitipop. y Downing, Stephen. (2015). Corporate social responsibility and sustainability balanced scorecard: The case study of family-owned hotels. **International Journal of Hospitality Management**. Volumen 48. Netherlands. (Pp. 124–134).
- Kim, Wony. Jun, Ho. Walker, Mathew. y Drane, Dan. (2015). Evaluating the perceived social impacts of hosting large-scale sport tourism events: Scale development and validation. **Tourism Management**. Volumen 48. United Kingdom. (Pp. 21–32).
- Krippendorf, Jost. (2001). **Sociologia do turismo: para uma nova compreensão do lazer e das viagens**. Aleph Turismo. Brazil.
- López, Laureano. y Vargas, Elva. (2013). Evaluación preliminar de la gestión ambiental en hoteles del destino turístico de Varadero, Cuba. **Teoría y Praxis**. Volumen 13. México. (Pp.133–150).
- Mathew, Paul. y Sreejesh, S. (2017). Impact of responsible tourism on destination sustainability and quality of life of community in tourism destinations. **Journal of Hospitality and Tourism Management**. Volumen 31. Netherlands. (Pp. 83–89).

Carlos Severiche-Sierra, Elias Bedoya-Marrugo, Maria Meza-Aleman, Dario Sierra-Calderon,  
*Telos Vol. 19, No. 1 (2017). 475-495.*

- Melissen, Frans. van Ginneken, Rob. y Wood, Roy. (2016). Sustainability challenges and opportunities arising from the owner-operator split in hotels. **International Journal of Hospitality Management**. Volumen 54. United Kingdom. (Pp. 35–42).
- Mendoza, Martha. Monterrubio, Juan. y Fernández, María. (2011). Impactos Sociales Del Turismo en el Centro Integralmente Planeado (Cip) Bahías De Huatulco, México. **Gest. Tur. (Valdivia)**. Volumen 15. Chile (Pp. 47–73).
- Milanés, Patricia. Pérez, Esteban. y Ortega, Francisco. (2012). Factores determinantes del nivel de compromiso medioambiental voluntario adquirido por los hoteles cotizados europeos. **Contaduría y Administración**. Volumen 57, numero 4. México. (Pp. 197–233).
- MinCIT. (2015). NTS- Alojamiento y hospedaje 1. Extraído en: <http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=3257>. Consulta: 02/12/2016.
- Mittal, Swati. y Lochan, Rajib. (2016). Effect of green transformational leadership on green creativity: A study of tourist hotels. **Tourism Management**. Volumen 57. United Kingdom. (Pp. 118–127).
- Molina, Jose. Tarí, Juan. Pereira, Jorge. López, María. y Pertusa, Eva. (2015). The effects of quality and environmental management on competitive advantage: A mixed methods study in the hotel industry. **Tourism Management**. Volumen 50. United Kingdom. (Pp. 41–54).
- Monsalve, Carolina. y Hernández, Sonia. (2015). Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga. **Revista EAN**. Volumen 78, numero 1. Colombia. (Pp. 160–173).
- Monterrubio, Juan. y García, Mónica. (2011). Percepciones de la comunidad local infantil en Huatulco, México. Un acercamiento al estudio del cambio sociocultural asociado al turismo. **El Periplo Sustentable**. Volumen 20, numero 1. Mexico (Pp. 149-185).
- Muñiz, Diego. y Brea, Jose. (2010). Gestión de crisis en el turismo: la cara emergente de la sostenibilidad. **Revista Encuentros Científicos - Tourism & Management Studies**. Volumen 6. Portugal. (Pp. 49–58).

- Navarrete, Beatriz. (2011). La gestión sostenible y su comunicación en el sector hotelero de la ciudad de Málaga. **Prisma Social**. Volumen 6. España. (Pp. 1–32).
- Nieves, Julia. y Segarra, Mercedes. (2015). Management innovation in the hotel industry. **Tourism Management**. Volumen 46. United Kingdom. (Pp. 51–58).
- Organización Mundial del Turismo. OMT. (2001). **Introdução ao turismo**. Brazil.
- Ortiz, Víctor. y Olivares, Humberto. (2015). **Diseño de un modelo de gestión ambiental integrado para la implementación de los modelos NTS-TS 002:2006 y la norma ISO 14001:2004 aplicado a hoteles de la ciudad de Bogotá D.C.** Maestría en Gestión Ambiental. Pontificia Universidad Javeriana. Colombia.
- Oyarvide, Harold. Nazareno, Ingrid. Roldán, Amilcar. y Ferrales, Yusmelis. (2016). Emprendimiento como factor del desarrollo turístico rural sostenible. **Retos de La Dirección**. Volumen 10, numero 1. Cuba. (Pp. 71–93).
- Peña, David. y Serra, Antoni. (2012). Responsabilidad social empresarial en el sector turístico: Estudio de caso en empresa de alojamiento de la ciudad de Santa Marta, Colombia. **Estudios y Perspectivas en Turismo**. Volumen 21, numero 6. Argentina. (Pp. 1456–1480).
- Pérez, Carlos. Zizumbo, Lilia. y González, Miguel. (2009). Impacto ambiental del turismo en áreas naturales protegidas; procedimiento metodológico para el análisis en el Parque Estatal El Ocotal, México. **El Periplo Sustentable**. Volumen 16, numero 1. México. (Pp. 25–56).
- Pires, Ewerthon. (2004). Impactos sócio-culturais do turismo sobre as comunidades receptoras: uma análise conceitual. **Caderno Virtual de Turismo**. Volumen 4, número 3. Brasil. (Pp. 14-18).
- Prat, Stephen. (2015). The economic impact of tourism in SIDS. **Annals of Tourism Research**. Volumen 52. United Kingdom. (Pp. 148–160).
- Qi, Meiwei. Li, Xiaofeng. Zhu, Enwei. y Shi, Yuchen. (2017). Evaluation of perceived indoor environmental quality of five-star hotels in China: An

Carlos Severiche-Sierra, Elias Bedoya-Marrugo, Maria Meza-Aleman, Dario Sierra-Calderon,  
*Telos Vol. 19, No. 1 (2017). 475-495.*

application of online review analysis. **Building and Environment**. Volumen 111. United Kingdom. (Pp. 1–9).

Rahman, Imran. y Reynolds, Dennis. (2016). Predicting green hotel behavioral intentions using a theory of environmental commitment and sacrifice for the environment. **International Journal of Hospitality Management**. Volumen 52. United Kingdom. (Pp. 107–116).

Rodrigues, Simony. Feder, Verônica. y Fratucci, Aguinaldo. (2015). Impactos percibidos del turismo: Un estudio comparativo con residentes y trabajadores del sector en Rio de Janeiro-Brasil. **Estudios y perspectivas en turismo**. Volumen 24, numero 1. Argentina. (Pp. 115–134).

Rodríguez, David. Guevara, Antonio. y Fraiz, Jose. (2016). La investigación de la responsabilidad social empresarial en el sector hotelero. Análisis y revisión de la literatura científica. **Turismo y Sociedad**. Volumen 18. Colombia. (Pp. 137–158).

Rodríguez, Jose. Del Mar Alonso, María. Celemín, María. y Rubio, Luis. (2012). Use of different sustainability management systems in the hospitality industry. The case of Spanish hotels. **Journal of Cleaner Production**. Volumen 22, numero 1. United Kingdom. (Pp. 76–84).

Rodríguez, María. y Fraiz, Jose. (2010). Consideraciones estratégicas para la promoción del turismo en Galicia a través del cine. **Revista Galega de Economía**. Volumen 19, número 2. España. (Pp. 1-11).

Rodríguez, Rafael. (2010). Ecoturismo Mexicano: la promesa, la realidad y el futuro. Un análisis situacional mediante estudios de caso. **El Periplo Sustentable**. Volumen 18. México. (Pp. 37–67).

Rubio, María. (2014). Desarrollo Sostenible: ¿Cómo Es Entendido Por Sus Protagonistas? **Revista Delos**. Volumen 7, numero 18. España. (Pp. 1–20).

San Martín, Fidel. y Salcedo, María. (2007). Turismo, sustentabilidad y certificación: un reto global. **Revista Del Centro de Investigación. Universidad La Salle**. Volumen 27, número 7. México. (Pp. 77–91).

Sánchez, Arlén. y Vargas, Elva. (2015). Turismo sustentable. Un acercamiento a su oferta. *Multiciencias*. Volumen 15, número 3. Venezuela. (Pp. 347–354).

*Gestión para la Sostenibilidad Ambiental, Sociocultural y Económica en el Sector Hotelero: Revisión de la Literatura*

- Sauvé, Sébastien. Bernard, Sophie. y Pamela, Sloan. (2016). Environmental sciences, sustainable development and circular economy: Alternative concepts for trans-disciplinary research. **Environmental Development**. Volumen 17. Netherlands. (Pp 48-56).
- Severiche, Carlos. Gómez, Edna. y Jaimes, Jose. (2016b). La educación ambiental como base cultural y estrategia para el desarrollo sostenible. **Revista Telos**. Volumen 18, número 2. Venezuela. (Pp. 266 – 281).
- Severiche, Carlos. Muñoz, Delvis. y Jaimes, Jose. (2016a). Gestión del conocimiento en sector de agua potable y saneamiento básico en Colombia. **Revista Omnia**. Volumen 22, número 1. Venezuela. (Pp. 91– 105).
- Such, María. Zapata, Sandra. Risso, Winston. Brida, Juan. y Pereyra, Juan. (2009). Turismo y crecimiento económico: Un análisis empírico de Colombia. **Estudios y perspectivas en turismo**. Volumen 18, número 1. Argentina. (Pp. 21–35).
- Tarlombani, Marcos. (2005). Turismo y sustentabilidad: Entre el discurso y la acción. **Estudios y perspectivas en turismo**. Volumen 14, numero 3. Argentina. (Pp. 222–242).
- Torre, Andrew. y Scarborough, Helen. (2017). Reconsidering the estimation of the economic impact of cultural tourism. **Tourism Management**. Volumen 59. United Kingdom. (Pp. 621–629).
- Vargas, Elva. y Olivares, Alma. (2012). Responsabilidad ambiental empresarial: el caso de “Hotelera Posadas. **El Periplo Sustentable**. Volumen 2, número 1. México. (Pp. 163–188).
- Vargas, Elva. López, Laureano. y Martínez, Rosa. (2014). La Dimensión Ambiental En Las Preferencias De Consumo Del Turista. Caso Cancún. **Revista de Administração Da Unimep**. Volumen 12, numero 2. Brasil. (Pp. 42–58).
- Vargas, Elva. Zizumbo, Lilia. Viesca, Felipe. y Serrano, Roci. (2011). Gestión ambiental en el sector turístico mexicano. Efectos de la regulación en el desempeño hotelero. **Cuadernos de Administración**. Volumen 24, numero 42. Colombia. (Pp. 183–204).
- Wai, Ivan. y Hitchcock, Michael. (2017). Sources of satisfaction with luxury

*Carlos Severiche-Sierra, Elias Bedoya-Marrugo, Maria Meza-Aleman, Dario Sierra-Calderon,*  
*Telos Vol. 19, No. 1 (2017). 475-495.*

hotels for new, repeat, and frequent travelers: A PLS impact-asymmetry analysis. **Tourism Management**. Volumen 60. United Kingdom. (Pp. 107–129).

Zamani-Farahani, Hamira. y Eid, Riyad. (2016). Muslim world: A study of tourism & pilgrimage among OIC Member States. **Tourism Management Perspectives**. Volumen 19. United States. (Pp. 144-149).