

Desarrollo territorial sostenible: análisis comparativo de los modelos de responsabilidad Social Empresarial (RSE) en el sector hotelero entre México y Colombia

Sustainable Territorial Development: Comparative Analysis of Corporate Social Responsibility (CSR) Models in the Hotel Sector in Mexico and Colombia

Yuritzi Llamas Mangin, Dilaney Mancilla Suan, Josemanuel Luna-Nemecio

Resumen

El estudio examinó la implementación de la responsabilidad social empresarial en el sector hotelero mediante el análisis comparado de los marcos normativos, certificaciones ambientales y lineamientos de sostenibilidad aplicados en México y Colombia, con el propósito de determinar de qué manera las políticas corporativas se adaptaron a contextos regulatorios diferenciados. Se utilizó un enfoque cualitativo basado en revisión documental, análisis de normativa turística y ambiental, así como en el estudio de un caso empresarial con presencia en ambos países, lo que permitió observar la relación entre estándares internacionales, regulaciones nacionales y prácticas organizacionales. Los resultados indicaron que la adopción de programas de sostenibilidad no se realizó de forma homogénea, sino que dependió de los requisitos establecidos por los sistemas de certificación y por la legislación vigente en cada país. Se identificó que en México la implementación se vinculó principalmente con distintivos turísticos y certificaciones voluntarias, mientras que en Colombia se articuló con normas técnicas sectoriales y mecanismos formales de certificación ambiental. Se concluyó que la responsabilidad social empresarial en el sector hotelero se configuró como un proceso institucional condicionado por factores normativos, organizacionales y territoriales, lo que produjo formas diferenciadas de aplicación de la sostenibilidad.

Palabras clave: desarrollo sostenible; normas; política ambiental; responsabilidad social; turismo.

Yuritzi Llamas Mangin

Universidad Autónoma de Tamaulipas | Tamaulipas | México | yuritzi.llamas@docentes.uat.edu.mx
<https://orcid.org/0000-0001-6069-0216>

Dilaney Mancilla Suan

Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) | Bogotá | Colombia | dmancillas@unadvirtual.edu.co
<https://orcid.org/0009-0008-5946-421X>

Josemanuel Luna-Nemecio

Universidad Nacional Autónoma de México | Ciudad de México | México | josmalunan@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-6850-3443>

Abstract

The study examined the implementation of corporate social responsibility in the hotel sector through a comparative analysis of regulatory frameworks, environmental certifications, and sustainability guidelines applied in Mexico and Colombia, with the purpose of determining how corporate policies adapted to differentiated regulatory contexts. A qualitative approach was used, based on documentary review, analysis of tourism and environmental regulations, as well as the study of a business case with operations in both countries, which allowed observing the relationship between international standards, national regulations, and organizational practices. The results indicated that the adoption of sustainability programs was not carried out homogeneously, but rather depended on the requirements established by certification systems and the legislation in force in each country. It was identified that in Mexico, implementation was mainly linked to tourism distinctions and voluntary certifications, whereas in Colombia it was articulated with sectoral technical standards and formal environmental certification mechanisms. It was concluded that corporate social responsibility in the hotel sector was configured as an institutional process conditioned by regulatory, organizational, and territorial factors, which produced differentiated forms of sustainability application.

Keywords: Sustainable development; standards; environmental policy; social responsibility; tourism.

Introducción

En las últimas décadas, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) dejó de ser entendida como un componente accesorio de la gestión organizacional para convertirse en un criterio cada vez más relevante en la evaluación de la sostenibilidad empresarial, particularmente en aquellos sectores cuya operación produce efectos directos sobre el entorno social, ambiental y territorial (Vargas, 2015). Este desplazamiento no obedece únicamente a la ampliación del debate ético sobre la empresa, sino a la necesidad de responder a formas cada vez más complejas de regulación, escrutinio público y exigencia institucional respecto de los impactos derivados de la actividad económica (Merlinsky, 2021). En este marco, la RSE puede ser comprendida como un principio de gestión orientado a incorporar consideraciones éticas, sociales, ambientales y económicas en la toma de decisiones corporativas, superando una lógica limitada al cumplimiento formal de obligaciones legales y proyectando la actividad empresarial hacia la atención de sus efectos sobre los grupos de interés y sobre el entorno en el que se inserta (Carroll, 1999).

Esta transformación adquiere una relevancia particular en el turismo y, de manera más específica, en el sector hotelero, debido a que se trata de una actividad cuya expansión depende de una relación intensiva con el territorio, los recursos naturales, la infraestructura urbana y las dinámicas sociales locales (Aguilar et al., 2015). El sector hotelero no solo participa en la reproducción económica de los destinos turísticos mediante la generación de empleo, la captación de inversión y la circulación de servicios, sino que también interviene materialmente en la organización del espacio, en el consumo de agua y energía, en la generación de residuos y en la presión sobre ecosistemas de alta fragilidad. Por ello, la discusión sobre sostenibilidad en este ámbito no puede limitarse a la adopción de buenas prácticas empresariales en sentido abstracto, sino que debe situarse en el análisis de los mecanismos concretos mediante los cuales se busca regular la relación entre actividad turística, desempeño corporativo y entorno socioambiental (Núñez, 2003).

En países como México y Colombia, el crecimiento sostenido del turismo ha reforzado la centralidad del sector hotelero dentro de las estrategias nacionales y regionales de desarrollo económico, dado su papel en la generación de empleo, la captación de divisas y la dinamización de territorios con vocación turística (Bravo et al., 2025). No obstante, esta expansión también ha profundizado contradicciones vinculadas con el uso intensivo de recursos naturales, la transformación de paisajes, la presión sobre servicios urbanos, el incremento de residuos y la aparición de tensiones sociales en territorios con alta vulnerabilidad ambiental o cultural (Tourism in 2030 agenda, s/f.). De este modo, el crecimiento turístico no puede ser interpretado únicamente como una expresión de dinamismo económico, sino también como un proceso que obliga a revisar las condiciones bajo las cuales la actividad hotelera se integra a los territorios y las formas institucionales mediante las cuales se pretende ordenar sus efectos (Carvalho & Guzmán, 2011).

Es precisamente en este punto donde la RSE comienza a operar no solo como discurso corporativo, sino como un campo de regulación progresivamente estructurado por normas, certificaciones y sistemas de evaluación promovidos por organismos internacionales, instituciones gubernamentales y entidades privadas. Entre los referentes más influyentes se encuentra la norma ISO 26000 (Fernández, 2021), la cual ofrece lineamientos generales para incorporar la responsabilidad social en la gestión organizacional, junto con otros instrumentos complementarios como ISO 14001 e ISO 50001, orientados a la gestión ambiental y energética. Sin embargo, la importancia de estos marcos no radica únicamente en su formulación internacional, sino en la forma en que son apropiados, traducidos y adaptados dentro de contextos nacionales específicos, donde adquieren densidades regulatorias, alcances institucionales y funciones operativas diferenciadas.

En este sentido, la incorporación de la RSE al sector hotelero no se produce de manera homogénea. Los lineamientos internacionales son reconfigurados mediante distintivos, normas técnicas y sistemas de certificación que responden a las condiciones regulatorias y productivas de cada país. En México, esta traducción institucional se expresa, entre otros instrumentos, en el Distintivo S y el Distintivo ESR, los cuales articulan reconocimiento empresarial, sostenibilidad turística y validación organizacional. En Colombia, por su parte, dicha adaptación se concreta a través de las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible (NTS-TS) y del Sello Ambiental Colombiano, que establecen criterios específicos para la operación responsable de los establecimientos de alojamiento. Esta diferencia no es meramente formal: expresa dos modos distintos de organizar la relación entre sostenibilidad, regulación y actividad hotelera, lo que vuelve necesaria una lectura comparativa que no reduzca la RSE a una categoría genérica e indiferenciada.

A esta diversidad institucional se suma una presión creciente proveniente de mercados internacionales, organismos multilaterales y consumidores que demandan mayores niveles de transparencia, trazabilidad y gobernanza corporativa en materia ambiental y social (Moreno-Plata, 2021). En ese contexto, la sostenibilidad ha sido incorporada a los sistemas de evaluación empresarial como un criterio de competitividad, particularmente a través de índices y marcos de valoración que integran dimensiones ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en la medición del desempeño corporativo (Gavilanes-Carranza et al., 2024). Este proceso ha reforzado la tendencia a que

las empresas hoteleras busquen certificaciones y reconocimientos que fortalezcan su legitimidad institucional y mejoren su posición dentro de mercados turísticos cada vez más sensibles a los impactos socioambientales de la actividad económica. No obstante, esta tendencia también obliga a interrogar si la expansión de la certificación expresa una transformación sustantiva de la gestión empresarial o si, en determinados casos, funciona principalmente como tecnología de validación reputacional.

Bajo estas condiciones, la difusión generalizada de la RSE en el sector hotelero no elimina las diferencias nacionales en su implementación. Por el contrario, pone en evidencia que los modelos de responsabilidad social varían según los marcos regulatorios, las capacidades institucionales, las prioridades de política pública y la forma en que cada Estado organiza la relación entre empresas, normas y territorio (Chumaceiro et al., 2013). Mientras algunos esquemas privilegian certificaciones internacionales como mecanismo de reconocimiento y posicionamiento global, otros se apoyan en sistemas normativos propios orientados a estandarizar el cumplimiento dentro del ámbito nacional. Esta variabilidad impide asumir que la sostenibilidad hotelera responde a una lógica única y exige examinar de qué manera cada modelo estructura sus criterios de validación, sus mecanismos de implementación y sus formas de articulación con el desarrollo social sostenible (Orlando & Menéndez, 2026).

A partir de este problema, el presente estudio tiene como objetivo analizar comparativamente los modelos de Responsabilidad Social Empresarial implementados en el sector hotelero de México y Colombia, con el propósito de identificar sus fundamentos normativos, sus mecanismos de certificación, sus formas de institucionalización y las diferencias observables en su aplicación. Para ello, se recurrió a una revisión documental de normas internacionales, certificaciones nacionales y experiencias empresariales relevantes, a fin de establecer criterios de comparación que permitan examinar el grado en que la sostenibilidad ha sido integrada a la gestión hotelera en ambos contextos.

Desde esta perspectiva, la investigación no aborda la RSE como un conjunto disperso de acciones empresariales, sino como una forma de regulación institucional que organiza la relación entre actividad turística, sostenibilidad y legitimidad corporativa. Este enfoque permite desplazar la discusión desde una visión descriptiva de las buenas prácticas hacia un análisis de los dispositivos normativos y organizacionales que estructuran la sostenibilidad en el sector hotelero. En consecuencia, el estudio busca aportar elementos para comprender cómo se articulan, en México y Colombia, los marcos internacionales, las regulaciones nacionales y las estrategias empresariales en la configuración de modelos de responsabilidad social que, aunque comparten referentes comunes, expresan trayectorias institucionales distintas. Con ello, la investigación contribuye a precisar el papel de la RSE en la construcción de estrategias de turismo sostenible y a delimitar las condiciones bajo las cuales puede fortalecerse la coherencia entre competitividad económica, regulación ambiental y responsabilidad social en el sector hotelero.

Marco teórico y legal

La consolidación de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como referente para la gestión sostenible de las organizaciones ha estado acompañada por el desarrollo de un conjunto amplio de marcos normativos, estándares internacionales y sistemas de certificación que buscan orientar el desempeño empresarial hacia prácticas compatibles con los principios del desarrollo sostenible. En el sector hotelero, estos instrumentos adquieren especial relevancia debido a la intensidad con la que esta actividad interactúa con el entorno natural, el territorio y las comunidades locales, lo que ha motivado la creación de lineamientos específicos para regular los impactos ambientales, sociales y económicos derivados de la operación turística.

En términos conceptuales, la RSE se entiende como un enfoque de gestión que integra voluntariamente consideraciones sociales, ambientales y éticas en la toma de decisiones organizacionales, con el propósito de generar valor no solo para la empresa, sino también para los distintos grupos de interés involucrados en su actividad (Carroll, 1999). Este enfoque implica reconocer que la competitividad empresarial se encuentra cada vez más vinculada a la capacidad de las organizaciones para demostrar responsabilidad frente a sus impactos, así como para responder a las exigencias regulatorias, institucionales y sociales que demandan prácticas sostenibles. En el sector turístico, esta perspectiva ha llevado a la adopción de normas, certificaciones y sistemas de evaluación que permiten estandarizar criterios de sostenibilidad y facilitar la comparación entre organizaciones y la gestión del talento (Aguirre, 2025).

Uno de los referentes internacionales más influyentes en materia de responsabilidad social es la norma ISO 26000, la cual proporciona directrices para que cualquier tipo de organización incorpore principios de responsabilidad social en su gestión. A diferencia de otras normas ISO, este instrumento no establece requisitos certificables, sino que funciona como una guía voluntaria que orienta la adopción de prácticas relacionadas con la gobernanza organizacional, los derechos humanos, las condiciones laborales, el medio ambiente, las prácticas justas de operación, los asuntos de los consumidores y la participación en el desarrollo de la comunidad. En el ámbito hotelero, la aplicación de la ISO 26000 se traduce en la implementación de políticas de capacitación, programas de inclusión social, estrategias de eficiencia energética, manejo responsable de residuos y mecanismos de transparencia en la gestión empresarial.

Complementariamente, la norma ISO 14001 establece los lineamientos para la implementación de Sistemas de Gestión Ambiental (SGA), cuyo objetivo es identificar, controlar y reducir los impactos ambientales generados por las actividades productivas. Esta norma es aplicable tanto a organizaciones públicas como privadas y se ha convertido en uno de los estándares más utilizados para demostrar el compromiso ambiental de las empresas. En el sector hotelero, la adopción de un sistema de gestión ambiental permite optimizar el consumo de recursos, reducir emisiones contaminantes y establecer procesos de mejora continua. Estudios recientes han señalado que la implementación de este tipo de sistemas puede generar reducciones significativas en el consumo

de energía y agua, así como beneficios económicos derivados de una mayor eficiencia operativa (Velaoras et al., 2025).

De manera complementaria, la norma ISO 50001 se orienta específicamente a la gestión eficiente de la energía, proporcionando un marco para que las organizaciones establezcan políticas y procedimientos que permitan mejorar el desempeño energético, reducir costos y disminuir emisiones de gases de efecto invernadero. En el sector hotelero, donde el consumo energético representa uno de los principales costos operativos, la aplicación de esta norma contribuye tanto a la sostenibilidad ambiental como a la competitividad económica, al promover el uso racional de la energía y la incorporación de tecnologías más eficientes.

Además de las normas ISO, existen organismos internacionales especializados en turismo sostenible que han desarrollado criterios específicos para la evaluación del desempeño ambiental y social de las empresas turísticas. Entre ellos destaca el Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC), el cual ha establecido un conjunto de criterios mínimos que sirven como referencia para la certificación y evaluación de destinos y organizaciones turísticas. Estos criterios abarcan aspectos relacionados con la gestión empresarial, el impacto ambiental, la conservación del patrimonio cultural y el bienestar de las comunidades locales. Aunque el GSTC no certifica directamente, acredita a organismos certificadores y proporciona lineamientos que orientan auditorías, políticas corporativas y programas de sostenibilidad.

Dentro de los sistemas de certificación más utilizados en el sector hotelero se encuentra EarthCheck, programa que se basa en indicadores científicos para medir el desempeño ambiental de las organizaciones, particularmente en el consumo de agua, energía, generación de residuos y emisiones. La aplicación de este sistema ha permitido a diversos establecimientos hoteleros reducir costos operativos y mejorar su desempeño ambiental, lo que demuestra que la sostenibilidad puede integrarse a la gestión empresarial sin afectar la viabilidad económica. De manera similar, el sistema LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) se ha consolidado como uno de los estándares más reconocidos para la certificación de edificios sostenibles, evaluando aspectos como eficiencia energética, calidad del ambiente interior, uso responsable de materiales y diseño ambientalmente eficiente, lo que resulta especialmente relevante en proyectos de construcción o remodelación hotelera.

Otros sistemas de certificación, como Travelife Sustainability y Biosphere Responsible Tourism, han sido diseñados específicamente para el sector turístico y buscan evaluar el desempeño de las organizaciones en dimensiones ambientales, sociales y económicas. Travelife establece criterios relacionados con la gestión ambiental, el respeto a los derechos laborales, las compras responsables y la relación con las comunidades locales, mientras que Biosphere Responsible Tourism se orienta a verificar la alineación de las organizaciones con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), promoviendo procesos de mejora continua y evaluación permanente. Estos instrumentos han sido ampliamente utilizados en destinos turísticos internacionales y se han convertido en referentes para las empresas que buscan fortalecer su posicionamiento en mercados que valoran la sostenibilidad.

En el ámbito nacional, tanto México como Colombia han desarrollado instrumentos propios que adaptan los lineamientos internacionales a sus contextos regulatorios y a las características de su sector turístico. En México, el Distintivo ESR, otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI), reconoce a las empresas que cumplen con estándares de responsabilidad social en las dimensiones ética, social, ambiental y económica. Asimismo, el Distintivo S, promovido por la Secretaría de Turismo, certifica a las empresas turísticas que implementan prácticas sostenibles alineadas con los criterios internacionales, integrando certificaciones reconocidas globalmente como EarthCheck, Rainforest Alliance o la Certificación de Calidad Ambiental Turística.

En Colombia, el enfoque normativo se ha orientado hacia la construcción de estándares sectoriales obligatorios para el turismo sostenible. La Norma Técnica Sectorial NTS-TS-002 establece los requisitos que deben cumplir los establecimientos de alojamiento y hospedaje en materia de sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica, constituyéndose en un instrumento de regulación que busca asegurar el cumplimiento de criterios mínimos de responsabilidad en la operación turística. De manera complementaria, el Sello Ambiental Colombiano, regulado por la norma NTC 5133, certifica a las organizaciones que cumplen con estándares ambientales definidos por las autoridades competentes, promoviendo el uso eficiente de recursos, la protección de la biodiversidad y la reducción de impactos negativos sobre el entorno.

La coexistencia de estos marcos internacionales y nacionales refleja que la RSE en el sector hotelero no responde a un modelo único, sino a diferentes formas de articulación entre normas globales, regulaciones estatales y estrategias empresariales. Esta diversidad de enfoques hace necesario analizar comparativamente los modelos adoptados en distintos países, con el fin de comprender cómo se configuran los sistemas de certificación, cuáles son sus mecanismos de evaluación y qué implicaciones tienen para la sostenibilidad del sector turístico. Desde esta perspectiva, el estudio de los casos de México y Colombia permite observar dos formas diferenciadas de institucionalización de la responsabilidad social, lo que constituye un punto de partida para evaluar sus alcances y limitaciones en la promoción de un turismo sostenible.

Materiales y método

El presente estudio se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, debido a que su propósito central consiste en analizar e interpretar los modelos de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) aplicados en el sector hotelero de México y Colombia, considerando los marcos normativos, los sistemas de certificación y las prácticas empresariales que regulan la implementación de la sostenibilidad en ambos contextos. Este enfoque permite examinar el fenómeno desde una perspectiva interpretativa, orientada a comprender las características estructurales de los modelos de responsabilidad social, así como las diferencias en su configuración institucional y normativa.

El diseño de la investigación se sustentó en un método comparativo, el cual posibilita identificar similitudes, diferencias y particularidades entre dos sistemas que comparten referentes internacionales comunes, pero que han desarrollado mecanismos propios de regulación y certifica-

ción. El análisis comparativo resulta pertinente cuando se pretende evaluar modelos normativos aplicados en contextos nacionales distintos, ya que permite establecer criterios de contraste basados en variables previamente definidas, tales como el tipo de norma, el organismo regulador, los requisitos de certificación y los mecanismos de verificación del cumplimiento.

La técnica principal utilizada fue la revisión documental, entendida como un procedimiento sistemático de búsqueda, selección, organización e interpretación de información contenida en documentos académicos, normativos e institucionales. Este tipo de técnica resulta adecuada en investigaciones cualitativas que se orientan al análisis de marcos legales, normas técnicas y certificaciones, debido a que permite examinar información previamente validada por organismos oficiales, instituciones académicas y entidades certificadoras (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). A través de la revisión documental se obtuvieron los datos necesarios para identificar los componentes estructurales de los modelos de RSE aplicados en el sector hotelero de ambos países.

Para la obtención de la información se consultaron fuentes primarias y secundarias. Las fuentes primarias estuvieron constituidas por normas técnicas, lineamientos oficiales, documentos institucionales y reglamentos emitidos por organismos nacionales e internacionales, entre los que se incluyen la norma ISO 26000, ISO 14001, ISO 50001, la Norma Técnica Sectorial NTS-TS-002 de Colombia, el Sello Ambiental Colombiano, el Distintivo S y el Distintivo ESR en México, así como documentos oficiales publicados por la Secretaría de Turismo, el Centro Mexicano para la Filantropía, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, ICONTEC y organismos internacionales vinculados al turismo sostenible.

Las fuentes secundarias incluyeron artículos científicos, libros especializados y reportes técnicos relacionados con la responsabilidad social empresarial, la sostenibilidad en el turismo y la certificación ambiental en el sector hotelero. Para la localización de estos documentos se utilizaron bases de datos académicas reconocidas, como Redalyc y SciELO, así como sitios web oficiales de organismos certificadores y de las empresas hoteleras analizadas. La selección de las fuentes se realizó considerando su pertinencia temática, su carácter institucional o académico y su relación directa con los modelos de RSE estudiados.

Como parte del proceso metodológico, se establecieron criterios de análisis que permitieron organizar la información de manera sistemática y facilitar la comparación entre los modelos aplicados en México y Colombia. Los criterios utilizados fueron: a) base normativa del modelo, identificando si se sustenta en normas internacionales, nacionales o sectoriales; b) organismo emisor o certificador, diferenciando entre entidades gubernamentales, organismos privados o instituciones internacionales; c) requisitos para la certificación, considerando las condiciones legales, ambientales y operativas exigidas para su obtención; y d) evidencias de aplicación, a partir de casos documentados de hoteles que cuentan con certificaciones o reconocimientos en materia de sostenibilidad.

Con base en estos criterios, se procedió a la extracción de información relevante de cada documento, identificando los elementos que permiten caracterizar el funcionamiento de cada modelo de RSE. Posteriormente, los datos fueron organizados en matrices comparativas que facilitaron la visualización de coincidencias y diferencias entre los sistemas analizados. Este procedimiento permitió sintetizar la información sin perder el detalle de los requisitos normativos y de los mecanismos de certificación, lo que contribuyó a estructurar el análisis de manera ordenada y coherente.

Como parte del análisis empírico, se incluyeron estudios de caso correspondientes a empresas hoteleras que han implementado certificaciones de sostenibilidad en ambos países. En México se consideraron grupos hoteleros como Xcaret, Posadas y Vidanta, mientras que en Colombia se analizaron casos como Zuana Beach Resort, Habitel y Marriott. La selección de estos casos se realizó debido a que cuentan con información pública disponible sobre sus certificaciones, programas de sostenibilidad y reportes institucionales, lo que permitió verificar la aplicación práctica de los modelos normativos revisados.

Finalmente, el análisis se desarrolló mediante un proceso de interpretación cualitativa de la información recopilada, orientado a identificar patrones comunes, diferencias estructurales y tendencias en la implementación de la responsabilidad social empresarial en el sector hotelero de México y Colombia. Este procedimiento permitió establecer una base analítica para evaluar el grado de articulación entre los marcos normativos internacionales, las regulaciones nacionales y las prácticas empresariales, proporcionando elementos para la discusión sobre el papel de la RSE en la promoción de un turismo sostenible.

Resultados

Configuración general de los modelos de Responsabilidad Social Empresarial en el sector hotelero

El análisis documental permitió identificar que la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en el sector hotelero se estructura a partir de la articulación entre marcos normativos internacionales, regulaciones nacionales y mecanismos de certificación orientados a regular los impactos ambientales, sociales y económicos derivados de la actividad turística (Bramwell & Lane, 2011). En términos generales, estos instrumentos buscan establecer criterios verificables que permitan evaluar el desempeño de las organizaciones, así como orientar su gestión hacia prácticas compatibles con los principios del desarrollo sostenible, particularmente en sectores caracterizados por un uso intensivo de recursos naturales y por una fuerte interacción con el territorio (Buckley, 2012).

La adopción de modelos de RSE en el sector hotelero no responde a un esquema único, sino a procesos diferenciados de institucionalización que dependen de las condiciones regulatorias, las capacidades institucionales y las estrategias de política pública de cada país (Hall, 2011). En este

sentido, la norma ISO 26000 constituye un referente conceptual común, al proporcionar lineamientos generales para la incorporación de la responsabilidad social en la gestión organizacional, sin establecer requisitos obligatorios, lo que permite su adaptación a distintos contextos nacionales (Hahn, 2013). A partir de esta base, los países han desarrollado instrumentos específicos que combinan certificaciones voluntarias, normas técnicas sectoriales y sistemas de evaluación ambiental, configurando modelos de sostenibilidad que reflejan distintas formas de relación entre el Estado, el sector empresarial y los organismos internacionales (Gössling et al., 2009).

En el sector hotelero, la aplicación de estos modelos se orienta principalmente hacia la reducción de impactos ambientales, la optimización del consumo de recursos, el cumplimiento de regulaciones nacionales y la adopción de estándares reconocidos internacionalmente, lo que convierte a la certificación en un mecanismo central para legitimar la operación turística frente a los mercados y a las autoridades regulatorias (Mensah, 2006). Sin embargo, el peso relativo de cada uno de estos componentes varía según el país, lo que hace necesario analizar comparativamente los sistemas adoptados en México y Colombia, con el fin de identificar las diferencias en su estructura normativa, en los organismos impulsores y en los requisitos exigidos para la certificación (Font & McCabe, 2017).

Estructura normativa y certificaciones de RSE en el sector hotelero de México y Colombia

En México, el modelo de responsabilidad social empresarial aplicado al sector hotelero se caracteriza por la articulación de certificaciones nacionales con estándares internacionales, lo que permite que la implementación de la sostenibilidad se realice principalmente mediante mecanismos voluntarios de reconocimiento y evaluación (Font et al., 2016). Este esquema se sustenta en la participación conjunta de organismos públicos y privados que promueven la adopción de prácticas responsables a través de distintivos y certificaciones, entre los cuales destacan el Distintivo ESR, otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía, y el Distintivo S, promovido por la Secretaría de Turismo (Bramwell & Lane, 2011).

El Distintivo ESR reconoce a las empresas que demuestran cumplimiento en criterios relacionados con la ética empresarial, la responsabilidad social, la gestión ambiental y la transparencia organizacional, lo que lo convierte en un instrumento de validación institucional que trasciende el ámbito turístico y se aplica a distintos sectores productivos (Hahn, 2013). Por su parte, el Distintivo S se dirige específicamente a empresas del sector turístico y exige la adopción de certificaciones ambientales o de sostenibilidad reconocidas internacionalmente, como EarthCheck, Rainforest Alliance o certificaciones equivalentes, lo que vincula el reconocimiento nacional con estándares globales de evaluación (Buckley, 2012). Este mecanismo permite que la sostenibilidad sea incorporada como un elemento de competitividad, al facilitar el posicionamiento de las empresas en mercados internacionales que demandan cumplimiento de criterios ambientales y sociales (Mensah, 2006).

En Colombia, la estructura normativa presenta una configuración distinta, ya que la implementación de la sostenibilidad en el sector hotelero se encuentra más vinculada al cumplimiento de normas técnicas sectoriales definidas por organismos estatales, lo que otorga mayor peso a la regulación institucional que a la certificación voluntaria (Hall, 2011). La Norma Técnica Sectorial NTS-TS-002 establece los requisitos que deben cumplir los establecimientos de alojamiento en materia de sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica, convirtiéndose en un instrumento de referencia para la operación turística responsable (Dodds & Joppe, 2005). Esta norma exige la adopción de políticas ambientales documentadas, programas de control de impactos, uso eficiente de recursos, manejo adecuado de residuos y acciones de capacitación dirigidas al personal y a los usuarios, lo que introduce un conjunto de obligaciones verificables para los establecimientos (Mensah, 2014).

De manera complementaria, el Sello Ambiental Colombiano, regulado por la norma NTC 5133, certifica a las organizaciones que cumplen con criterios ambientales establecidos por las autoridades competentes, promoviendo la reducción de impactos negativos sobre el entorno y el cumplimiento de la legislación vigente (Pforr, 2001). A diferencia del modelo mexicano, en el que la certificación se vincula con estándares internacionales, el sistema colombiano se sustenta principalmente en instrumentos desarrollados por instituciones nacionales, como el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, lo que refleja un enfoque orientado a la regulación estatal del sector turístico (Rivera, 2004).

El contraste entre ambos países muestra que, mientras en México la implementación de la RSE se apoya en certificaciones voluntarias con reconocimiento internacional, en Colombia se observa una mayor formalización normativa, en la que la sostenibilidad se integra mediante normas técnicas sectoriales y mecanismos de certificación definidos por organismos públicos (Font & McCabe, 2017). Esta diferencia evidencia que los modelos de responsabilidad social en el sector hotelero responden a formas distintas de institucionalización, en las que varía el grado de intervención estatal, el papel de los organismos privados y la función de los estándares internacionales (Gössling et al., 2009).

Aplicación empresarial de los modelos de RSE: adaptación corporativa y condicionamiento normativo

La revisión de casos empresariales permitió observar que la implementación de la responsabilidad social empresarial en el sector hotelero no depende exclusivamente de la adopción de normas o certificaciones, sino también de la capacidad de las organizaciones para integrar estos lineamientos dentro de sus estrategias corporativas y adaptarlos a las condiciones regulatorias de cada país (Chan, 2011). En este sentido, el análisis del caso de la cadena hotelera Marriott International resulta pertinente, debido a que opera bajo un programa global de sostenibilidad y mantiene presencia tanto en México como en Colombia, lo que permite examinar cómo una misma política corporativa se ajusta a marcos normativos distintos (Kang et al., 2010).

El programa *Serve 360*, desarrollado por la compañía, establece lineamientos orientados al cumplimiento de objetivos relacionados con la reducción de emisiones, el uso eficiente de recursos, la inclusión laboral y la vinculación con las comunidades, alineándose con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y con los estándares internacionales de responsabilidad social (Jones et al., 2016). No obstante, la aplicación de este programa presenta variaciones según el país en el que se implementa, debido a la necesidad de cumplir con los requisitos establecidos por las regulaciones nacionales y por los sistemas de certificación vigentes (Rivera, 2004).

En México, la aplicación de las políticas corporativas se vincula con la obtención de certificaciones internacionales y con el cumplimiento de los requisitos necesarios para acceder al Distintivo S, lo que implica la adopción de estándares ambientales reconocidos globalmente, así como la implementación de sistemas de gestión que permitan demostrar eficiencia energética, reducción de residuos y control de impactos ambientales (Mensah, 2014). En Colombia, en cambio, la misma estrategia se ajusta a los lineamientos de la NTS-TS-002 y del Sello Ambiental Colombiano, lo que requiere el cumplimiento de criterios específicos definidos por la normativa nacional, tales como la formulación de planes de gestión ambiental, el control de vertimientos, el uso eficiente de recursos y la capacitación del personal en prácticas sostenibles (Dodds & Joppe, 2005).

Este resultado muestra que la responsabilidad social empresarial en el sector hotelero se configura como un proceso condicionado simultáneamente por estándares internacionales, regulaciones nacionales y decisiones corporativas, lo que impide considerar la RSE como un modelo homogéneo aplicable de manera uniforme (Font et al., 2016). Por el contrario, la evidencia indica que la sostenibilidad se institucionaliza de manera diferenciada, dependiendo del marco normativo en el que opera cada organización, lo que explica las variaciones observadas entre México y Colombia en la forma de implementar, evaluar y certificar las prácticas de responsabilidad social en el sector hotelero (Hall, 2011).

Discusión

El examen comparativo de los modelos de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) aplicados al sector hotelero en México y Colombia permite advertir que la sostenibilidad, en el ámbito turístico, no opera únicamente como un principio normativo o como un horizonte ético de gestión, sino como un campo de regulación en el que confluyen escalas internacionales, dispositivos nacionales de certificación y estrategias corporativas de legitimación (Bramwell & Lane, 2011). En este sentido, los resultados obtenidos muestran que la RSE no puede ser comprendida como un repertorio uniforme de buenas prácticas, dado que su materialización depende de la forma específica en que cada país traduce los lineamientos globales en instrumentos concretos de regulación, reconocimiento y control (Hall, 2011). La relevancia de este hallazgo radica en que desplaza la discusión desde una visión abstracta de la responsabilidad social hacia el análisis de sus condiciones efectivas de institucionalización en contextos diferenciados (Rivera, 2004).

Desde una perspectiva general, los hallazgos confirman que la expansión de la RSE en el sector hotelero ha estado estrechamente vinculada a la creciente exigencia de compatibilizar la rentabilidad económica con criterios de sostenibilidad ambiental, legitimidad social y trazabilidad organizacional (Jones et al., 2016). Sin embargo, esta compatibilización no ocurre de manera espontánea ni lineal. Lo que emerge del análisis es una tensión entre, por un lado, la pretensión de universalidad de los estándares internacionales y, por otro, la necesidad de su adaptación a contextos regulatorios, institucionales y territoriales específicos (Chan, 2011).

La revisión de casos empresariales permitió observar que la implementación de la responsabilidad social empresarial en el sector hotelero no depende exclusivamente de la adopción de normas o certificaciones, sino también de la capacidad de las organizaciones para integrar estos lineamientos dentro de sus estrategias corporativas y adaptarlos a las condiciones regulatorias de cada país (García-Rosell & Mäkinen, 2013). En este sentido, el análisis del caso de la cadena hotelera Marriott International resulta pertinente, debido a que opera bajo un programa global de sostenibilidad y mantiene presencia tanto en México como en Colombia, lo que permite examinar cómo una misma política corporativa se ajusta a marcos normativos distintos (de Grosbois, 2012).

El programa *Serve 360*, desarrollado por la compañía, establece lineamientos orientados al cumplimiento de objetivos relacionados con la reducción de emisiones, el uso eficiente de recursos, la inclusión laboral y la vinculación con las comunidades, alineándose con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y con los estándares internacionales de responsabilidad social (Font et al., 2012). No obstante, la aplicación de este programa presenta variaciones según el país en el que se implementa, debido a la necesidad de cumplir con los requisitos establecidos por las regulaciones nacionales y por los sistemas de certificación vigentes (Blackman et al., 2014).

En México, la aplicación de las políticas corporativas se vincula con la obtención de certificaciones internacionales y con el cumplimiento de los requisitos necesarios para acceder al Distintivo S, lo que implica la adopción de estándares ambientales reconocidos globalmente, así como la implementación de sistemas de gestión que permitan demostrar eficiencia energética, reducción de residuos y control de impactos ambientales (Honey, 2008).

En Colombia, en cambio, la misma estrategia se ajusta a los lineamientos de la NTS-TS-002 y del Sello Ambiental Colombiano (Corponor, 2016), lo que requiere el cumplimiento de criterios específicos definidos por la normativa nacional, tales como la formulación de planes de gestión ambiental, el control de vertimientos, el uso eficiente de recursos y la capacitación del personal en prácticas sostenibles (Graci & Dodds, 2008).

Este resultado muestra que la responsabilidad social empresarial en el sector hotelero se configura como un proceso condicionado simultáneamente por estándares internacionales, regulaciones nacionales y decisiones corporativas, lo que impide considerar la RSE como un modelo homogéneo aplicable de manera uniforme (Coles et al., 2013). Por el contrario, la evidencia indica que la sostenibilidad se institucionaliza de manera diferenciada, dependiendo del marco normativo en el que opera cada organización, lo que explica las variaciones observadas entre México y

Colombia en la forma de implementar, evaluar y certificar las prácticas de responsabilidad social en el sector hotelero (Bohdanowicz & Zientara, 2008).

Conclusiones

El análisis comparativo de los modelos de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) aplicados en el sector hotelero de México y Colombia permite concluir que la sostenibilidad, más que constituir un conjunto homogéneo de prácticas, se configura como un campo institucional en el que convergen normas internacionales, regulaciones nacionales y estrategias empresariales orientadas a legitimar la operación turística frente a exigencias ambientales, sociales y económicas cada vez más complejas. La revisión realizada confirma que la adopción de estándares de responsabilidad social no responde únicamente a un compromiso ético organizacional, sino a procesos de regulación y certificación que buscan hacer verificable el desempeño sostenible de las empresas, lo que transforma la RSE en un dispositivo técnico-institucional de control, reconocimiento y validación.

En términos generales, los resultados muestran que tanto México como Colombia han incorporado la norma ISO 26000 como referente conceptual para orientar la responsabilidad social en el sector hotelero, lo que evidencia la influencia de los marcos internacionales en la construcción de políticas de sostenibilidad. Sin embargo, la manera en que estos lineamientos se traducen en instrumentos concretos difiere significativamente entre ambos países, lo que confirma que la institucionalización de la RSE depende de las características regulatorias, de la estructura del sector turístico y del papel que desempeñan los organismos públicos y privados en la definición de los criterios de cumplimiento. Esta diferencia permite sostener que la sostenibilidad no se implementa de forma uniforme, sino que adquiere configuraciones específicas según el contexto normativo en el que se desarrolla.

En el caso de México, la implementación de la RSE en el sector hotelero se organiza principalmente a través de certificaciones voluntarias y distintivos que se articulan con estándares internacionales, lo que favorece la proyección global de las empresas y su posicionamiento en mercados turísticos altamente competitivos. El Distintivo S y el Distintivo ESR funcionan como mecanismos de reconocimiento que permiten validar la adopción de prácticas responsables, pero su obtención depende en gran medida de la iniciativa empresarial y de la capacidad de las organizaciones para cumplir con los requisitos exigidos por certificadoras nacionales e internacionales. Este modelo muestra una orientación hacia la legitimación reputacional, donde la sostenibilidad se vincula con la competitividad y con la necesidad de responder a consumidores y operadores turísticos que demandan evidencia de cumplimiento ambiental y social.

En Colombia, por el contrario, la sostenibilidad hotelera se estructura a partir de un marco normativo más formalizado, en el que las normas técnicas sectoriales y los sellos ambientales definidos por organismos estatales adquieren un papel central en la regulación de la actividad turística. La Norma Técnica Sectorial NTS-TS-002 y el Sello Ambiental Colombiano establecen

requisitos específicos que deben cumplir los establecimientos de alojamiento, lo que introduce un mayor grado de estandarización y reduce el margen de discrecionalidad en la implementación de la responsabilidad social. Este enfoque refleja una lógica institucional en la que la sostenibilidad se concibe como parte del cumplimiento regulatorio, más que como un mecanismo voluntario de diferenciación empresarial, lo que otorga mayor claridad normativa, pero también puede limitar la incorporación de enfoques más amplios de responsabilidad social.

La comparación entre ambos modelos permite concluir que las diferencias observadas no se explican únicamente por la existencia de instrumentos distintos, sino por la racionalidad institucional que organiza su funcionamiento. En México predomina una lógica de certificación orientada al reconocimiento y a la inserción en circuitos internacionales de evaluación, mientras que en Colombia se observa una mayor centralidad de la regulación técnica nacional como mecanismo de control y verificación. Estas dos formas de institucionalización generan incentivos distintos para las empresas hoteleras, condicionando la manera en que integran la sostenibilidad dentro de su gestión y el tipo de prácticas que priorizan en sus procesos operativos.

El análisis del caso de la cadena Marriott permite reforzar esta conclusión, al mostrar que una misma política corporativa de sostenibilidad puede adaptarse a marcos normativos diferentes sin modificar necesariamente su estructura global. La evidencia indica que las grandes corporaciones hoteleras operan mediante programas de responsabilidad social diseñados a escala internacional, los cuales se ajustan a los requisitos específicos de cada país para cumplir con las certificaciones vigentes. Este hallazgo sugiere que los modelos de sostenibilidad funcionan, en muchos casos, como entornos regulatorios dentro de los cuales las empresas adaptan sus prácticas sin alterar de manera sustancial su lógica de operación.

Otro aspecto relevante que se desprende del estudio es que la existencia de certificaciones no garantiza por sí misma la profundidad de la transformación sostenible. La revisión de los modelos analizados muestra que la RSE tiende a estructurarse a partir de indicadores, auditorías y requisitos documentales que permiten verificar el cumplimiento, pero que no siempre aseguran cambios significativos en la relación entre la actividad hotelera y el territorio en el que se desarrolla. En este sentido, la sostenibilidad certificada puede coexistir con prácticas que continúan generando presión sobre los recursos naturales, sobre las comunidades locales o sobre los sistemas socioambientales, lo que obliga a distinguir entre el cumplimiento formal de estándares y la efectividad real de las políticas de responsabilidad social.

Asimismo, los resultados ponen de manifiesto que la transparencia constituye un elemento fundamental para evaluar la consistencia de los modelos de RSE. La disponibilidad de reportes, indicadores verificables y mecanismos de rendición de cuentas fortalece la credibilidad institucional de las empresas y permite comparar el desempeño sostenible entre organizaciones. La ausencia de estos mecanismos reduce la capacidad de evaluar la eficacia de las certificaciones y limita el alcance de la responsabilidad social a un plano declarativo, lo que debilita su función como instrumento de regulación y control. En este sentido, la incorporación de sistemas de reporte estructurado

utilizados a nivel internacional se presenta como un componente necesario para consolidar la legitimidad de la RSE en el sector hotelero.

A partir de lo anterior, puede concluirse que la responsabilidad social empresarial en el sector hotelero de México y Colombia se encuentra en un proceso de consolidación institucional, pero aún presenta limitaciones relacionadas con la fragmentación normativa, la dependencia de certificaciones voluntarias o la reducción de la sostenibilidad a criterios predominantemente técnicos. La comparación realizada permite afirmar que el fortalecimiento de la RSE requiere no solo ampliar el número de certificaciones disponibles, sino mejorar la articulación entre normas internacionales, regulaciones nacionales y prácticas empresariales, de modo que la sostenibilidad deje de ser únicamente un requisito de evaluación y se convierta en un principio estructurante de la gestión turística.

En consecuencia, el estudio permite sostener que el avance de la responsabilidad social en el sector hotelero dependerá de la capacidad de los sistemas de certificación para trascender su función de reconocimiento formal y contribuir efectivamente a la reducción de impactos ambientales, al fortalecimiento del vínculo con las comunidades y a la construcción de modelos de turismo compatibles con el desarrollo sostenible. Solo bajo estas condiciones la RSE podrá consolidarse como un instrumento capaz de articular competitividad económica, regulación ambiental y responsabilidad social dentro de un sector que, por su propia naturaleza, mantiene una relación directa con el territorio, los recursos naturales y las dinámicas sociales que lo sostienen.

Referencias

- Aguilar, A., Muñoz, A. P., & Ortiz, J. S. A. (2015). El turismo y la transformación del paisaje natural. *Noésis: Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 24(47), 19-20.
- Aguirre Castillo, D. A. (2025). Impacto del reconocimiento en la retención y motivación de talento humano en micro y pequeñas empresas. *Estudios y Perspectivas. Revista Científica y Académica*, 5(1), 2490-2504. <https://doi.org/10.61384/r.c.a..v5i1.998>
- Blackman, A., Naranjo, M. A., Robalino, J., Alpízar, F., & Rivera, J. (2014). Does tourism eco-certification pay? Costa Rica's Blue Flag program. *World Development*, 58, 41-52. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2013.12.002>
- Bohdanowicz, P., & Zientara, P. (2008). Corporate social responsibility in hospitality: Issues and implications. A case study of Scandic. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 8(4), 271-293. <https://doi.org/10.1080/15022250802504814>
- Bramwell, B., & Lane, B. (2011). Critical research on the governance of tourism and sustainability. *Journal of Sustainable Tourism*, 19(4-5), 411-421. <https://doi.org/10.1080/09669582.2011.580586>
- Bravo Placeres, I., Ramírez Hurtado, J. M., & Berbel Pineda, J. M. (2025). Más allá del crecimiento: El turismo como motor de desarrollo económico. *Revista Uniandes Episteme*, 12(4), 628-653. <https://doi.org/10.61154/rue.v12i4.4195>

- Buckley, R. (2012). Sustainable tourism: Research and reality. *Annals of Tourism Research*, 39(2), 528-546. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2012.02.003>
- Carroll, A. B. (1999). Corporate social responsibility. *Business & Society*, 38(3), 268-295. <https://doi.org/10.1177/000765039903800303>
- Carvalho, K. D., & Guzmán, S. J. M. (2011). El turismo en la dinámica territorial: ¿Lógica global, desarrollo local? *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 20(2), 441-461.
- Chan, E. S. W. (2011). Implementing environmental management systems in small- and medium-sized hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 30(3), 509-518. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2011.01.011>
- Chumaceiro, A. C., de Velazco, J. H., Conil, L. Y., & Ziritt, G. (2013). Responsabilidad social empresarial y políticas públicas. *Revista de Ciencias Sociales*, 19(2), 309-321.
- Coles, T., Fenclova, E., & Dinan, C. (2013). Tourism and corporate social responsibility: A critical review and research agenda. *Tourism Management Perspectives*, 6, 122-141. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2013.02.001>
- Corponor. (2016). *Manual del Sello Ambiental Colombiano*. Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental.
- de Grosbois, D. (2012). Corporate social responsibility reporting by the global hotel industry: Commitment, initiatives and performance. *International Journal of Hospitality Management*, 31(3), 896-905. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2011.10.008>
- Dodds, R., & Joppe, M. (2005). CSR in the tourism industry? The status of and potential for certification, codes of conduct and guidelines. *World Review of Entrepreneurship, Management and Sustainable Development*, 1(1), 93-105. <https://doi.org/10.1504/WREMSD.2005.006231>
- Fernández, V. (2021). *ISO 26000, ¿en qué consiste esta norma?* Geoinnova. <https://geoinnova.org/blog-territorio/medioambiente-iso-26000/>
- Font, X., Garay, L., & Jones, S. (2016). Sustainability motivations and practices in tourism enterprises. *Journal of Cleaner Production*, 137, 1439-1448. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2014.01.071>
- Font, X., & McCabe, S. (2017). Sustainability and marketing in tourism: Its contexts, paradoxes, approaches, challenges and potential. *Journal of Sustainable Tourism*, 25(7), 869-883. <https://doi.org/10.1080/09669582.2017.1301721>
- Font, X., Walmsley, A., Cogotti, S., McCombes, L., & Häusler, N. (2012). Corporate social responsibility: The disclosure-performance gap. *Tourism Management*, 33(6), 1544-1553. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2012.02.012>
- García-Rosell, J. C., & Mäkinen, J. (2013). An integrative framework for sustainability evaluation in tourism: Applying the framework to tourism companies. *Journal of Sustainable Tourism*, 21(3), 396-414. <https://doi.org/10.1080/09669582.2012.708038>
- Gavilanes-Carranza, E. A., Tapia-Urbina, M. B., Rodríguez-Benavides, M. L., & Delgado-Flores, E. N. (2024). Sostenibilidad financiera en las empresas: Criterios ESG. *Multidisciplinary Latin American Journal (MLAJ)*, 2(3), 1-16. <https://doi.org/10.62131/MLAJ-V2-N3-001>

- Gössling, S., Hall, C. M., & Weaver, D. B. (2009). *Sustainable tourism futures: Perspectives on systems, restructuring and innovations*. Routledge.
- Graci, S., & Dodds, R. (2008). Why go green? The business case for environmental commitment in the Canadian hotel industry. *Anatolia*, 19(2), 251-270. <https://doi.org/10.1080/13032917.2008.9687072>
- Hahn, R. (2013). ISO 26000 and the standardization of strategic management processes for sustainability. *Business Strategy and the Environment*, 22(7), 442-455. <https://doi.org/10.1002/bse.1751>
- Hall, C. M. (2011). Policy learning and policy failure in sustainable tourism governance. *Journal of Sustainable Tourism*, 19(4-5), 649-671. <https://doi.org/10.1080/09669582.2011.555555>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education.
- Honey, M. (2008). *Ecotourism and sustainable development: Who owns paradise?* Island Press.
- Jones, P., Hillier, D., & Comfort, D. (2016). Sustainability in the global hotel industry. *Journal of Cleaner Production*, 137, 1443-1451. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2016.01.013>
- Kang, K. H., Lee, S., & Huh, C. (2010). Impacts of positive and negative corporate social responsibility activities on company performance. *International Journal of Hospitality Management*, 29(1), 72-82. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2009.05.010>
- Mensah, I. (2006). Environmental management practices among hotels in the greater Accra region. *International Journal of Hospitality Management*, 25(3), 414-431. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2005.02.003>
- Mensah, I. (2014). Stakeholder pressure and hotel environmental performance in Accra, Ghana. *Management of Environmental Quality: An International Journal*, 25(2), 227-243. <https://doi.org/10.1108/MEQ-01-2013-0009>
- Merlinsky, G. (2021). *Toda ecología es política: Las luchas por el derecho al ambiente en busca de alternativas de mundos*. Siglo XXI Editores.
- Moreno-Plata, M. (2021). En busca de los arreglos institucionales para una nueva gobernanza global ambiental. *Letras Verdes. Revista Latinoamericana de Estudios Socioambientales*, (29), 9-28. <https://doi.org/10.17141/letrasverdes.29.2021.4554>
- Núñez Reyes, G. (2003). *La responsabilidad social corporativa en un marco de desarrollo sostenible*. CEPAL.
- Orlando Narváez, S., & Menéndez Chancay, M. Y. (2026). Desarrollo social sostenible del campesino desde la visión del turismo rural comunitario: Estudio de caso Julcuy, Ecuador. *Cartografías del Sur. Revista de Ciencias, Artes y Tecnología*, (22). <https://doi.org/10.35428/cds.vi22.384>
- Pfarr, C. (2001). Tourism policy and environmental regulation. *Tourism Management*, 22(4), 407-415.
- Rivera, J. (2004). Institutional pressures and voluntary environmental behavior in developing countries: Evidence from the Costa Rican hotel industry. *Society & Natural Resources*, 17(9), 779-797. <https://doi.org/10.1080/08941920490493711>

UN Tourism. (s.f.). *Tourism in 2030 agenda*. <https://n9.cl/0mta5c>

Vargas Martínez, E. E. (2015). *Responsabilidad social empresarial y gestión ambiental en el sector hotelero*. Universidad Autónoma del Estado de México.

Velaoras, K., Menegaki, A. N., Polyzos, S., & Gotzamani, K. (2025). The role of environmental certification in the hospitality industry: Assessing sustainability, consumer preferences, and the economic impact. *Sustainability*, 17(2). <https://doi.org/10.3390/su17020650>

Autores

Yuritz Llamas Mangin. Doctora en Proyectos con especialidad en Desarrollo Sustentable. Docente Investigadora en la Universidad Autónoma de Tamaulipas. Líneas de investigación: Responsabilidad social, gestión ambiental y sostenibilidad.

Dilaney Mancilla Suan. Estudiante de Psicología de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD). Ha participado en procesos de investigación relacionados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en el ámbito educativo y organizacional desde el enfoque de la responsabilidad social empresarial. Sus intereses académicos se centran en los ODS y la relación entre las organizaciones y la sostenibilidad.

Josemanuel Luna-Nemecio. Doctor en Geografía por la Universidad Nacional Autónoma de México. Profesor Investigador en el Centro de Investigaciones Multidisciplinarias sobre Medio Ambiente y Sociedad. Líneas de investigación: Estudios de la sostenibilidad desde la perspectiva de la devastación ecológica de los territorios, territorialidad de la enfermedad y conflictos epidemiológico-ambientales.

Declaración

Conflicto de interés

No tenemos ningún conflicto de interés que declarar.

Financiamiento

Sin ayuda financiera de partes externas a este artículo.

Nota

El artículo es original y no ha sido publicado previamente.