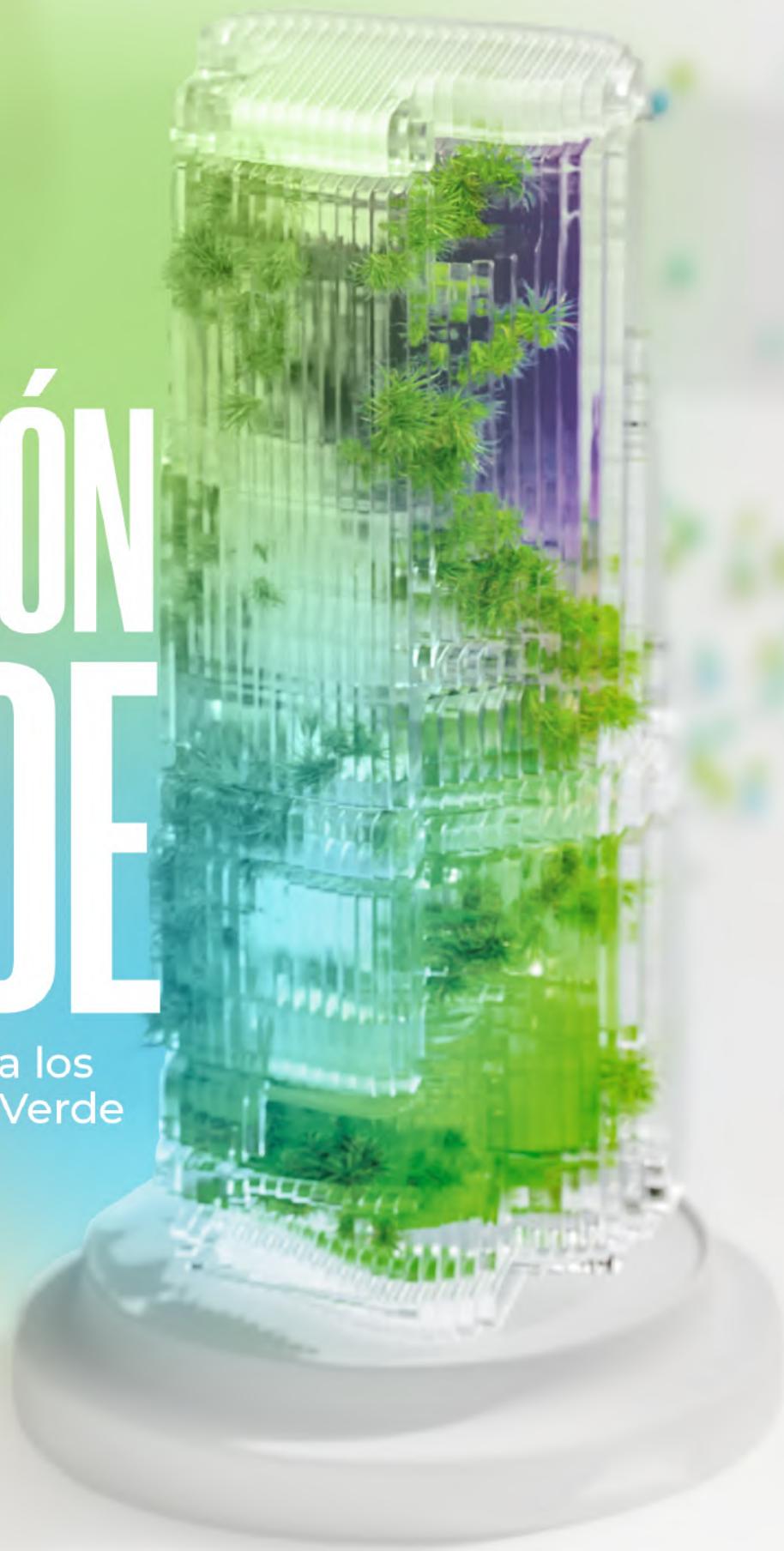


# EL CAMINO A LA GESTIÓN VERDE

**Guía práctica para los**  
Hoteles con Sello Verde



<b>Editora jefe</b>	2024 por Atena Editora
Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira	Copyright © Atena Editora
<b>Editora ejecutiva</b>	Copyright do texto © 2024 El autor
Natalia Oliveira	Copyright de la edición © 2024 Atena Editora
<b>Asistente editorial</b>	Derechos de esta edición concedidos a Atena
Flávia Roberta Barão	Editora por el autor.
<b>Bibliotecario</b>	Open access publication by Atena Editora
Janaina Ramos	



Todo el contenido de este libro tiene una licencia de Creative Commons Attribution License. Reconocimiento-No Comercial-No Derivados 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0).

El contenido del texto y sus datos en su forma, corrección y confiabilidad son de exclusiva responsabilidad del autor, y no representan necesariamente la posición oficial de Atena Editora. Se permite descargar la obra y compartirla siempre que se den los créditos al autor, pero sin posibilidad de alterarla de ninguna forma ni utilizarla con fines comerciales.

Todos los manuscritos fueron previamente sometidos a evaluación ciega por pares, miembros del Consejo Editorial de esta editorial, habiendo sido aprobados para su publicación con base en criterios de neutralidad e imparcialidad académica.

Atena Editora se compromete a garantizar la integridad editorial en todas las etapas del proceso de publicación, evitando plagios, datos o entonces, resultados fraudulentos y evitando que los intereses económicos comprometan los estándares éticos de la publicación. Las situaciones de sospecha de mala conducta científica se investigarán con el más alto nivel de rigor académico y ético.

#### **Consejo Editorial**

##### **Ciencias Humanas y Sociales Aplicadas**

Prof. Dr. Adilson Tadeu Basquerote Silva – Universidade para o Desenvolvimento do Alto Vale do Itajaí  
 Prof. Dr. Alexandre de Freitas Carneiro – Universidade Federal de Rondônia  
 Prof. Dr. Alexandre Jose Schumacher – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná  
 Profª Drª Aline Alves Ribeiro – Universidade Federal do Tocantins  
 Prof. Dr. Américo Junior Nunes da Silva – Universidade do Estado da Bahia  
 Profª Drª Ana Maria Aguiar Frias – Universidade de Évora  
 Profª Drª Andréa Cristina Marques de Araújo – Universidade Fernando Pessoa  
 Prof. Dr. Antonio Carlos da Silva – Universidade de Coimbra  
 Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná  
 Prof. Dr. Antonio Gasparetto Júnior – Instituto Federal do Sudeste de Minas Gerais  
 Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília  
 Prof. Dr. Arnaldo Oliveira Souza Júnior – Universidade Federal do Piauí  
 Prof. Dr. Carlos Antonio de Souza Moraes – Universidade Federal Fluminense  
 Profª Drª Caroline Mari de Oliveira Galina – Universidade do Estado de Mato Grosso  
 Prof. Dr. Christopher Smith Bignardi Neves – Universidade Federal do Paraná  
 Prof. Dr. Crisóstomo Lima do Nascimento – Universidade Federal Fluminense  
 Profª Drª Cristina Gaio – Universidade de Lisboa  
 Prof. Dr. Daniel Richard Sant'Ana – Universidade de Brasília  
 Prof. Dr. Deyvison de Lima Oliveira – Universidade Federal de Rondônia

Profª Drª Dilma Antunes Silva – Universidade Federal de São Paulo  
 Prof. Dr. Edvaldo Antunes de Farias – Universidade Estácio de Sá  
 Prof. Dr. Eloi Martins Senhora – Universidade Federal de Roraima  
 Prof. Dr. Elson Ferreira Costa – Universidade do Estado do Pará  
 Profª Drª Eufemia Figueroa Corrales – Universidad de Oriente: Santiago de Cuba  
 Profª Drª Fernanda Pereira Martins – Instituto Federal do Amapá  
 Profª Drª Geuciane Felipe Guerim Fernandes – Universidade Estadual de Londrina  
 Prof. Dr. Gustavo Henrique Cepolini Ferreira – Universidade Estadual de Montes Claros  
 Prof. Dr. Humberto Costa – Universidade Federal do Paraná  
 Profª Drª Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionale delle Figlie de Maria Ausiliatrice  
 Prof. Dr. Jadilson Marinho da Silva – Secretaria de Educação de Pernambuco  
 Prof. Dr. Jadson Correia de Oliveira – Universidade Católica do Salvador  
 Prof. Dr. Joachin de Melo Azevedo Sobrinho Neto – Universidade de Pernambuco  
 Prof. Dr. João Paulo Roberti Junior – Universidade Federal de Santa Catarina  
 Prof. Dr. Jodeylson Islony de Lima Sobrinho – Universidade Estadual do Oeste do Paraná  
 Prof. Dr. José Luis Montesillo-Cedillo – Universidad Autónoma del Estado de México  
 Profª Drª Juliana Abonizio – Universidade Federal de Mato Grosso  
 Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense  
 Prof. Dr. Kárpio Márcio de Siqueira – Universidade do Estado da Bahia  
 Profª Drª Kátia Farias Antero – Faculdade Maurício de Nassau  
 Profª Drª Keyla Christina Almeida Portela – Instituto Federal do Paraná  
 Profª Drª Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins  
 Profª Drª Lisbeth Infante Ruiz – Universidad de Holguín  
 Profª Drª Lucicleia Barreto Queiroz – Universidade Federal do Acre  
 Prof. Dr. Lucio Marques Vieira Souza – Universidade do Estado de Minas Gerais  
 Prof. Dr. Luis Ricardo Fernandes da Costa – Universidade Estadual de Montes Claros  
 Profª Drª Marcela Mary José da Silva – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia  
 Prof. Dr. Marcelo Pereira da Silva – Pontifícia Universidade Católica de Campinas  
 Profª Drª Maria Luzia da Silva Santana – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul  
 Profª Drª Marianne Sousa Barbosa – Universidade Federal de Campina Grande  
 Prof. Dr. Miguel Rodrigues Netto – Universidade do Estado de Mato Grosso  
 Profª Drª Mônica Aparecida Bortolotti – Universidade Estadual do Centro Oeste do Paraná  
 Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte  
 Prof. Dr. Pablo Ricardo de Lima Falcão – Universidade de Pernambuco  
 Profª Drª Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
 Prof. Dr. Pedro Henrique Máximo Pereira – Universidade Estadual de Goiás  
 Profª Drª Rita de Cássia da Silva Oliveira – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
 Prof. Dr. Rui Maia Diamantino – Universidade Salvador  
 Profª Drª Sandra Regina Gardacho Pietrobon – Universidade Estadual do Centro Oeste  
 Prof. Dr. Saulo Cerqueira de Aguiar Soares – Universidade Federal do Piauí  
 Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará  
 Profª Drª Vanesa Bárbara Fernández Bereau – Universidad de Cienfuegos  
 Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande  
 Profª Drª Vanessa Freitag de Araújo – Universidade Estadual de Maringá  
 Profª Drª Vanessa Ribeiro Simon Cavalcanti – Universidade Federal da Bahia Universidade de Coimbra  
 Prof. Dr. William Cleber Domingues Silva – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro  
 Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins

## **El camino a la gestión verde: guía práctica para los Hoteles con Sello Verde**

**Indexación:** Amanda Kelly da Costa Veiga

**Revisión:** Os autores

### **Datos de catalogación en publicación internacional (CIP)**

C183 El camino a la gestión verde: guía práctica para los Hoteles con Sello Verde / Madeline Melchor Cardona, Juan Carlos Aguilar Joyas, José Olivar Mosquera Mosquera, et al. – Ponta Grossa - PR: Atena, 2024.

Otros autores

Tania Mackenzie Torres  
Ana Judith Paredes Chacin

Formato: PDF

Requisitos del sistema: Adobe Acrobat Reader

Modo de acceso: World Wide Web

Incluye bibliografía

ISBN 978-65-258-2914-2

DOI: <https://doi.org/10.22533/at.ed.142242810>

1. Responsabilidad ambiental en las empresas. 2.

Sostenibilidad. I. Cardona, Madeline Melchor. II. Joyas, Juan Carlos Aguilar. III. Mosquera, José Olivar Mosquera. IV. Título.

CDD 658.4083

**Preparado por Bibliotecario Janaina Ramos – CRB-8/9166**

**Atena Editora**  
Ponta Grossa – Paraná – Brasil  
Telefone: +55 (42) 3323-5493  
[www.atenaeditora.com.br](http://www.atenaeditora.com.br)  
[contato@atenaeditora.com.br](mailto:contato@atenaeditora.com.br)

## **DECLARACIÓN DEL AUTOR**

Para efectos de esta declaración, el término 'autor' se utilizará de forma neutral, sin distinción de género o número, salvo que se indique lo contrario. De esta misma forma, el término 'obra' se refiere a cualquier versión o formato de creación literaria, incluidos, pero no limitando a artículos, e-books, contenidos en línea, de acceso abierto, impresos y/o comercializados, independientemente del número de títulos o volúmenes. El autor de esta obra: 1. Atestigua que no tiene ningún interés comercial que constituya un conflicto de intereses en relación con la obra publicada; 2. Declara que participó activamente en la elaboración de la obra, preferentemente en: a) Concepción del estudio, y/o adquisición de datos, y/o análisis e interpretación de datos; b) Preparación del artículo o revisión con el fin de que el material sea intelectualmente relevante; c) Aprobación final de la obra para su presentación; 3. Certifica que la obra publicada está completamente libre de datos y/o resultados fraudulentos; 4. Confirma la citación y referencia correcta de todos los datos e interpretaciones de datos de otras investigaciones; 5. Reconoce haber informado todas las fuentes de financiamiento recibidas para realizar la investigación; 6. Autoriza la edición de la obra, que incluye registros de la ficha catalográfica, ISBN, DOI y otros indexadores, diseño visual y creación de portada, maquetación del núcleo, así como su lanzamiento y difusión según los criterios de Atena Editora.

## **DECLARACIÓN DE LA EDITORIAL**

Atena Editora declara, para todos los efectos legales, que: 1. La presente publicación sólo constituye una cesión temporal de los derechos de autor, del derecho de publicación, y no constituye responsabilidad solidaria en la creación de la obra publicada, en los términos de la Ley de Derechos de Autor (Ley 9610/98), del art. 184 del Código Penal y del art. 927 del Código Civil; 2. Autoriza e incentiva a los autores a firmar contratos con repositorios institucionales, con el fin exclusivo de divulgar la obra, siempre que se reconozca debidamente la autoría y edición y sin ningún fin comercial; 3. La editorial puede poner la obra a disposición en su sitio web o aplicación, y el autor también puede hacerlo a través de sus propios medios. Este derecho solo se aplica en caso de que la obra no se comercialice a través de librerías, distribuidores o plataformas asociadas. Cuando la obra se comercialice, los derechos de autor se cederán al autor al 30% del precio de cubierta de cada ejemplar vendido; 4. Todos los miembros del consejo editorial son doctores y están vinculados a instituciones públicas de educación superior, conforme a lo recomendado por CAPES para la obtención del libro Qualis; 5. De conformidad con la Ley General de Protección de Datos (LGPD), la editorial no cede, comercializa o autoriza el uso de los nombres y correos electrónicos de los autores, ni ningún otro dato sobre los mismos, para cualquier finalidad que no sea la divulgación de esta obra.

**El camino a la gestión verde: Guía práctica  
para los Hoteles con Sello Verde**

© Autores

Madeline Melchor Cardona

Juan Carlos Aguilar Joyas

José Olivar Mosquera Mosquera

Tania Mackenzie Torres

Ana Judith Paredes Chacin

© Universidad Autónoma de  
Occidente

Km. 2 vía Cali-Jamundí, A.A. 2790,  
Cali, Valle del Cauca, Colombia.

El contenido de esta publicación  
no compromete el pensamiento de  
la Institución, es responsabilidad  
absoluta de sus autores. Tampoco  
puede ser reproducido por ningún  
medio impreso o digital sin permiso  
expreso de los dueños del Copyright.

Personería jurídica, Res. No.  
0618, de la Gobernación del Valle  
del Cauca, del 20 de febrero de  
1970. Universidad Autónoma  
de Occidente, Res. No. 2766,  
del Ministerio de Educación  
Nacional, del 13 de noviembre de  
2003. Acreditación Institucional  
de Alta Calidad, Res. 23002 del  
30 de noviembre de 2021, con  
vigencia hasta el 2025. Acreditación  
Internacional de Alta Calidad,  
acuerdo No. 85 del 26 de enero  
de 2022 del Cinda. Vigilada  
MinEducación.

**Gestión Editorial**

**Diseño editorial**

La Agencia UAO

agenciauaoo@uaoo.edu.co

**Impresión**

Impreso en Colombia

Printed in Colombia

# Autores

**Madeline Melchor Cardona**

Grupo de Investigación en Mercadeo y Publicidad – GIMPU

Facultad de Administración

Universidad Autónoma de Occidente

**Juan Carlos Aguilar Joyas**

Grupo de Investigación en Economía, Contabilidad,  
Administración y Desarrollo – GIECAD

Facultad de Administración

Universidad Autónoma de Occidente

**José Olivar Mosquera Mosquera**

Grupo de Investigación en Economía, Contabilidad,  
Administración y Desarrollo – GIECAD

Facultad de Administración

Universidad Autónoma de Occidente

**Tania Mackenzie Torres**

Grupo de Investigación Empresariado

Universidad Autónoma de Manizales

**Ana Judith Paredes Chacin**

Grupo de Investigación en Economía, Contabilidad,  
Administración y Desarrollo – GIECAD

Facultad de Administración

Universidad Autónoma de Occidente

# Contenido

## 01-02 Presentación

- 03-06 ¿Cómo definir la estrategia de la organización, hacia la sostenibilidad ambiental?
- 07-10 ¿Cuál es la reglamentación de obligatorio cumplimiento para la gestión verde en hoteles?
- 11-14 ¿Cuáles son las normas voluntarias en Colombia, para la gestión verde en hoteles?
- 15-20 ¿Cuáles son las normas voluntarias internacionales, para la gestión verde en hoteles?

## Marca Verde

- 23-26 ¿Qué es una marca verde?
- 27-34 ¿Cuáles son las prácticas de sostenibilidad verde para la marca?
- 35-40 ¿Cuáles son los indicadores que conducen a la marca verde?

## Gestión Humana Verde

- 43-46 ¿Qué es Gestión Humana Verde?
- 47-56 ¿Cuáles son las prácticas de sostenibilidad verde para la gestión humana?
- 57-68 ¿Cuáles son los indicadores que conducen a la gestión humana verde?

## Contabilidad Verde

- 71-74 ¿Qué es contabilidad verde?
- 75-84 ¿Cuáles son las prácticas de sostenibilidad verde para la contabilidad?
- 85-88 ¿Cuáles son los indicadores que conducen a la contabilidad verde?

## 89-94 Recomendaciones para implementar la gestión verde en hoteles

## 95-100 Bibliografía



1

# Presentación

La Universidad Autónoma de Occidente con sus grupos de investigación en **Mercadeo y Publicidad - GIMPU** y en **Economía, Contabilidad, Administración y Desarrollo - GIECAD** de la facultad de Administración junto con la Asociación hotelera y turística de Colombia - COTELCO Valle del Cauca, ponen a disposición de la industria hotelera la **Guía De La Gestión Verde**, una herramienta que orienta a los hoteles para conseguir un **sello verde** que los posicione como un establecimiento innovador que lidera las prácticas sostenibles, desde la imagen de marca, la gestión del talento humano, la contabilidad.

El camino a la gestión verde

Los hoteles con **sello verde**, lograrán tener un impacto positivo en el planeta sin dejar de ofrecer experiencias excepcionales a sus huéspedes.

La guía está compuesta por tres (3) dimensiones temáticas, las cuales permiten a las empresas hoteleras, conocer las normas, sellos y certificaciones obligatorias y voluntarias para la gestión ambiental y así orientar sus procesos en la gestión verde de la imagen de marca, el talento humano y la gestión contable.

La marca con **sello verde**, trabaja por el posicionamiento de los hoteles como líderes en

sostenibilidad y responsabilidad medioambiental. Comunican su compromiso con las prácticas ecológicas a través de sus esfuerzos de marca, destacando sus iniciativas y certificaciones ecológicas. La marca con **sello verde** atrae a los clientes conscientes del cuidado del medio ambiente y hace una diferenciación con los competidores. Al alinear la marca con la sostenibilidad, los hoteles establecen una identidad que fortalece la relación marca-consumidor con los huéspedes que dan prioridad a los viajes responsables ambientalmente.

Desde la gestión del talento humano, los hoteles con **sello verde** dan prioridad al bienestar y desarrollo de su personal, en el marco de la formación y práctica de la sostenibilidad ambiental, creando un entorno de trabajo positivo que fomenta el crecimiento y la satisfacción como ser humano y de su rol con la sociedad el planeta. Los hoteles con **sello verde** se aseguran de que los miembros de su equipo estén motivados y comprometidos con la prestación de un servicio de primera categoría que es cuidadoso del medio ambiente y de la comunidad en la que opera. Esto no sólo hace que los empleados estén satisfechos en su ambiente

laboral, sino que también mejora la experiencia general de los huéspedes, que pueden sentir el cuidado y la atención genuina que les presta el personal del hotel.

La contabilidad es otro ámbito en el que resaltan los hoteles con **sello verde**. Son hoteles comprometidos con prácticas financieras transparentes que promueven la sostenibilidad, garantizando un seguimiento del costo del uso de los recursos naturales, del consumo de energía y de la gestión de residuos, lo que permite importantes ahorros de costo y de impacto ambiental del hotel y de la comunidad en la que opera. Esto les permite invertir en otras iniciativas sostenibles y ofrecer una experiencia superior a sus huéspedes.

En conclusión, los hoteles con **sello verde** son una necesidad en el sector hotelero gracias a su enfoque innovador de la marca, la gestión humana y la contabilidad. Al dar prioridad al bienestar de su personal, aplicar prácticas financieras sostenibles y posicionarse como líderes en sostenibilidad, estos hoteles tendrán un impacto positivo tanto en el planeta como en la experiencia de los huéspedes.

2

**¿Cómo definir  
la estrategia de  
la organización,  
hacia la  
sostenibilidad  
ambiental?**



## ¿Cómo definir la estrategia de la organización, hacia la sostenibilidad ambiental?

La definición de una estrategia organizacional hacia la sostenibilidad ambiental, debe ser un eje fundamental que integre de forma transversal y consistente a toda la organización y requiere un enfoque holístico y proactivo que abarque todos los aspectos de su funcionamiento. Lo anterior implica una cuidadosa consideración de varios aspectos clave.

En primer lugar, desde la alta dirección de la empresa se deben establecer objetivos y estrategias claras y medibles relacionadas con la reducción del impacto ambiental y el fomento de prácticas sostenibles que se integren a los propósitos de la organización.

En segundo lugar es indispensable plantear e implementar políticas y prácticas que promuevan la cuidado del medio ambiente en todas las áreas de la organización, desde la cadena de suministro hasta la gestión de residuos, lo cual puede incluir la adopción de tecnologías limpias, la participación y educación del consumidor, la capacitación y el desarrollo de habilidades relacionadas con la sostenibilidad de sus empleados, involucrándolos en iniciativas de sostenibilidad y promoviendo comportamientos ambientalmente responsables, la optimización de procesos para reducir el consumo de recursos y la promoción de una cultura organizacional que valore y fomente la sostenibilidad.

En tercer lugar, se deben establecer mecanismos de seguimiento y evaluación para monitorear el progreso hacia sus metas ambientales, evaluar el retorno de la inversión en prácticas sostenibles y priorizar acciones que generen beneficios ambientales y realizar ajustes para garantizar el cumplimiento de sus compromisos.

5

El camino a la gestión verde



## ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL hacia la sostenibilidad ambiental



**¿Cuál es la  
reglamentación  
de obligatorio  
cumplimiento  
para la gestión  
verde en hoteles?**



## Reglamentación de obligatorio cumplimiento para la gestión verde en hoteles

### Emitidas por el Congreso de Colombia

**Ley 99** establece 14 principios que rigen las prácticas medioambientales en el país, tanto para entidades público- privadas, como para personas naturales y jurídicas.

<https://www.minambiente.gov.co/wp-content/uploads/2021/08/ley-99-1993.pdf>

**Ley 1558** regula la conservación, protección y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos nacionales, resguardando el desarrollo sostenible.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=48321>

**Decreto 1074** establece indicadores de competitividad del gremio.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=76608>

### Emitidas por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

**Resolución 0657** establece la clasificación por estrellas de los establecimientos que cumplen con los criterios para ser considerados hoteles.

<https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=4024529>

### Emitido por Incontec

**La norma de Icontec 5133** miden el uso de material reciclado, biodegradabilidad, reducción de uso de recursos naturales, energía o generación de residuos

[https://fontur.com.co/sites/default/files/2020-11/NTC\\_5133.pdf](https://fontur.com.co/sites/default/files/2020-11/NTC_5133.pdf)

**La sectorial colombiana 006**, define la clasificación de los establecimientos de alojamiento y hospedaje y las características de calidad en los servicios ofrecidos y de infraestructura.

<https://fontur.com.co/sites/default/files/2020-11/NTSH006.pdf>

### Organismo Nacional de Acreditación

**La norma ISO 14001** identifica los impactos del medio ambiente del sector hotelero, a partir de la optimización de los procesos.

<https://www.nueva-iso-14001.com/2018/04/norma-iso-14001-que-es/>

**La norma ISO 14000** promueve el cuidado del medio ambiente desde el ciclo Planear, Hacer, Verificar y Actuar, -PHVA-, para minimizar el impacto de las acciones realizadas y demostrar su compromiso con el medio ambiente.

<https://www.nueva-iso-14001.com/2014/08/la-familia-de-normas-iso-14000/>

### Organización Internacional para la Estandarización

**La norma ISO15001** ayuda a las organizaciones a implantar una política energética y a gestionar adecuadamente los aspectos energéticos derivados de su actividad, como son los servicios, instalaciones, productos, para ahorrar y cuantificar el costo energético en las organizaciones.

<https://www.isotools.us/normas/medio-ambiente/iso-50001/>



¿Cuáles son  
**las normas  
voluntarias  
en Colombia,  
para la gestión  
verde en hoteles?**

65

## Normas voluntarias en Colombia para la gestión verde en hoteles

**La norma ISO9001** define la forma en que opera una organización para cumplir con los requisitos de sus clientes y partes interesadas y cuenta con indicadores de cuidado del medio ambiente.

[https://www.globalstd.com/certificacion/iso-9001/?gclid=Cj0KCQjww4-hBhCtARIsAC9gR3YyQZPyX52fZF\\_-YKyaphYwjjBjRydPz-5Y72isMKu46h2WEcwNc20aAsOTEALw\\_wcB](https://www.globalstd.com/certificacion/iso-9001/?gclid=Cj0KCQjww4-hBhCtARIsAC9gR3YyQZPyX52fZF_-YKyaphYwjjBjRydPz-5Y72isMKu46h2WEcwNc20aAsOTEALw_wcB)

13

**La norma ISO22000** establece los requisitos para cualquier organización en la cadena alimentaria y tiene por objeto garantizar la cadena de suministro de alimentos..

<https://www.normas-iso.com/iso-22000/>

**La norma ISO45001** especifica requisitos para un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SST) para contar con lugares de trabajo seguros y saludables previniendo las lesiones y el deterioro de la salud relacionados con el trabajo.

<https://ergosourcing.com.co/wp-content/uploads/2018/05/iso-45001-norma-Internacional.pdf>

**La certificación Green Globe** exige a las empresas turísticas los más altos estándares internacionales en materia de viajes sostenibles.

<https://www.greenglobe.com/>

**El certificado Green Key Global** representa la promesa de un establecimiento a sus huéspedes de que, al optar por permanecer en dicho establecimiento, están ayudando a marcar la diferencia a nivel ambiental y de sostenibilidad.

<https://www.greenkey.global/>

**El certificado Travelife** ha sido diseñado como un sistema justo y asequible que ayuda a operadores turísticos y agencias de viajes a mejorar en la gestión ambiental y social mediante el cumplimiento de criterios de sostenibilidad.

[https://www.travelife.info/index\\_new.php?menu=home&lang=es](https://www.travelife.info/index_new.php?menu=home&lang=es)

**El certificado Green Seal** busca el uso de productos más seguros y ecológicos para la limpieza de forma que no contaminen el medio ambiente, agoten los recursos naturales ni contengan sustancias químicas nocivas para la salud humana.

<https://greenseal.org/>

**El certificado Audubon International** se enfoca en educación ambiental y manejo sostenible de recursos naturales, también certifica propiedades de hotelería. Ofrece verificación externa a hoteles que cumplen una serie específica de estándares ambientales, con enfoque en la calidad del agua, la conservación de recursos, la reducción de desperdicios y la eficiencia energética.

<https://auduboninternational.org/green-lodging-program/>

14

**Global Sustainable Tourism** se ofrece al sector turístico como un mecanismo independiente y de aplicación voluntaria para la verificación y comprobación de su desempeño sostenible, mediante la implementación de una metodología de auditoría de gestión, certificación y monitoreo permanente, que busca reconocer a aquellas empresas cuyas prácticas sean económica, social, cultural y ambientalmente responsables.

<http://www.sellosverdes.com/>

**El premio Travelers choice** reconoce a los mejores establecimientos turísticos en términos de servicio, calidad, satisfacción del cliente.

<https://www.tripadvisor.co/TravelersChoice>



**¿Cuáles son  
las normas  
voluntarias  
internacionales,  
para la gestión  
verde en hoteles?**

## Normas voluntarias internacionales para la gestión verde en hoteles

EarthCheck (Australia) incluye un riguroso proceso que evalúa todas las categorías de alojamiento, desde pequeños albergues y apartamentos con servicio hasta resorts. La evaluación reúne criterios, como eficiencia energética, ordenamiento territorial, protección de la calidad del aire, gestión de desechos, emisión de gases de efecto invernadero y gestión social y cultural.

<https://earthcheck.org/>

17

Green Tourism (Reino Unido) reconoce el compromiso de las empresas turísticas que trabajan activamente para ser más sostenibles. Los premios Bronce/Plata/Oro son reconocidos en todo el mundo como un indicador de buenas prácticas respetuosas con el medio ambiente, y son una excelente manera de avanzar en un viaje ecológico, además de actuar como un sello distintivo de 'calidad ecológica'.

<https://www.green-tourism.com/about-us>

Sustainable Travel Ireland (Irlanda) la certificación de Viajes Sostenibles de Irlanda asegura a los turistas que su empresa está comprometida con prácticas sostenibles. Significa que su empresa ha cumplido con los requisitos globales mínimos establecidos por el Consejo Mundial de Turismo Sostenible (GSTC). Esta certificación garantiza un equilibrio entre una empresa, la sociedad en la que opera y el entorno.

<https://www.sustainabletravelireland.ie/certification/>

European Ecotourism Labeling Standard –EETLS (Europa) documentó las mejores prácticas internacionales que condujeron a un conjunto de criterios e indicadores adecuados para garantizar la calidad de los servicios de ecoturismo. El EETLS tiene como objetivo proporcionar una dimensión europea de la certificación de calidad del ecoturismo, ofreciendo la posibilidad de una señal de cumplimiento de EETLS integrada en las etiquetas existentes.

<https://destinet.eu/resources/certificates/european-ecotourism-labelling-standard-eetls>

Energy Star (USA) busca crear beneficios ambientales y valor económico mediante el logro de una eficiencia energética.

[https://www.energystar.gov/recursos\\_en\\_espanol](https://www.energystar.gov/recursos_en_espanol)

Certificación de turismo sostenible (CST) (Costa Rica) creado para dirigir al turismo hacia metodologías más sostenibles, esta certificación ha adquirido enorme aceptación en todos los países de América Central.

<https://www.turismo-sostenible.co.cr/>

18

GREAT Green Deal se ofrece al sector turístico como un mecanismo independiente y de aplicación voluntaria para la verificación y comprobación de su desempeño sostenible, mediante la implementación de una metodología de auditoría de gestión, certificación y monitoreo permanente, que busca reconocer a aquellas empresas cuyas prácticas sean económica, social, cultural y ambientalmente responsables.

<http://www.sellosverdes.com/>

Hoteles + Verdes (Argentina). La certificación Hoteles Más Verdes, que cumple con los estándares del Consejo Global de Turismo Sostenible, permite a los hoteles de la Argentina obtener tres niveles de certificación: bronce, plata y oro.

<https://www.hotelesmasverdes.com.ar/>

Fair Trade Tourism (África del sur) sus criterios de referencia incluyen salarios y condiciones laborales equitativos, compras y operaciones razonables, reparto imparcial de beneficios y respeto por los derechos humanos, la cultura y el medio ambiente.

<https://www.fairtradetourism.org/>

Ecotourism (Kenia) - el objetivo de esta certificación es promover las prácticas turísticas que preserven el patrimonio cultural y los recursos naturales. Su calificación ecológica evalúa el desempeño de propiedades con criterios de referencia ambiental, monetaria y sociocultural.

<https://ecotourismkenya.org/>

19

Certificación de turismo sostenible (CST) (Costa Rica) creado para dirigir al turismo hacia metodologías más sostenibles, esta certificación ha adquirido enorme aceptación en todos los países de América Central.

<https://www.turismo-sostenible.co.cr/>

Green Star Hotel (Egipto) - creado por la asociación de hoteles de Egipto y respaldado por el Ministerio de Turismo de ese país, la certificación Green Star Hotel monitorea la gestión ambiental y las prácticas de alimentos y bebidas, funciones y experiencia del huésped en hoteles.

<https://www.greenstarhotel.org/>

El programa Eco Certification (Australia) acredita visitas guiadas, alojamientos y atracciones que se enfocan en la naturaleza. Ofrece tres niveles de certificaciones: turismo en la naturaleza, ecoturismo y ecoturismo avanzado.

<https://www.ecotourism.org.au/>

Asian Eco-tourism Standard for Accommodations (Japón), se enfoca en alojamientos, complejos turísticos y propiedades que ofrecen actividades ecológicas en la región APAC.

<https://www.asianecotourism.org/ecotourism-standard>

Green Tourism Active - entidad reconocida por GSTC (Global Sustainable Tourism Council) (Sudáfrica), ofrece verificación en la propiedad y certificaciones. Sus evaluaciones incluyen prácticas sostenibles sobre consumo de energía, conservación de recursos hídricos, adquisiciones sostenibles, conservación cultural y prácticas del personal.

<https://www.gt-active.org/>

20

Distinción en Turismo Sustentable (Chile) - el gobierno chileno ha creado este estándar para promover el turismo sostenible en el país. Su certificación se enfoca en estándares monetarios, socioculturales y medioambientales, los cuales se dividen en 57 criterios de evaluación.

<https://www.sernatur.cl/sello-sustentabilidad/#:~:text>

Global Hotel Sustainability Basics se refiere a un conjunto de principios y prácticas fundamentales relacionadas con la sostenibilidad en la industria hotelera a nivel mundial. Estos principios y prácticas están diseñados para ayudar a los hoteles a minimizar su impacto ambiental, promover la responsabilidad social y mejorar su desempeño económico a largo plazo.

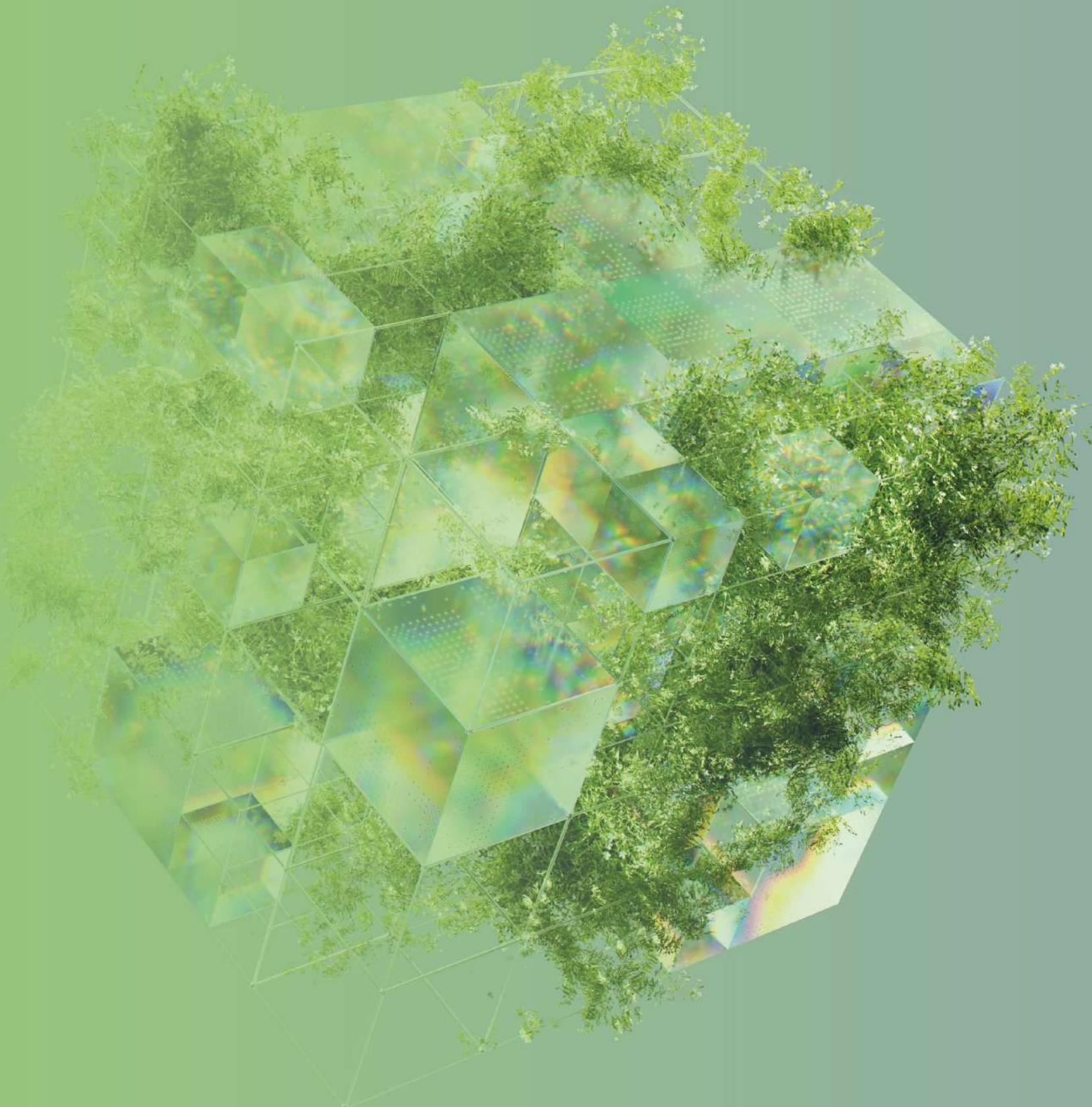
<https://wttc.org/initiatives/hotel-sustainability-basics>



**MARCA VERDE**

¿Qué es una  
marca verde?

5.1

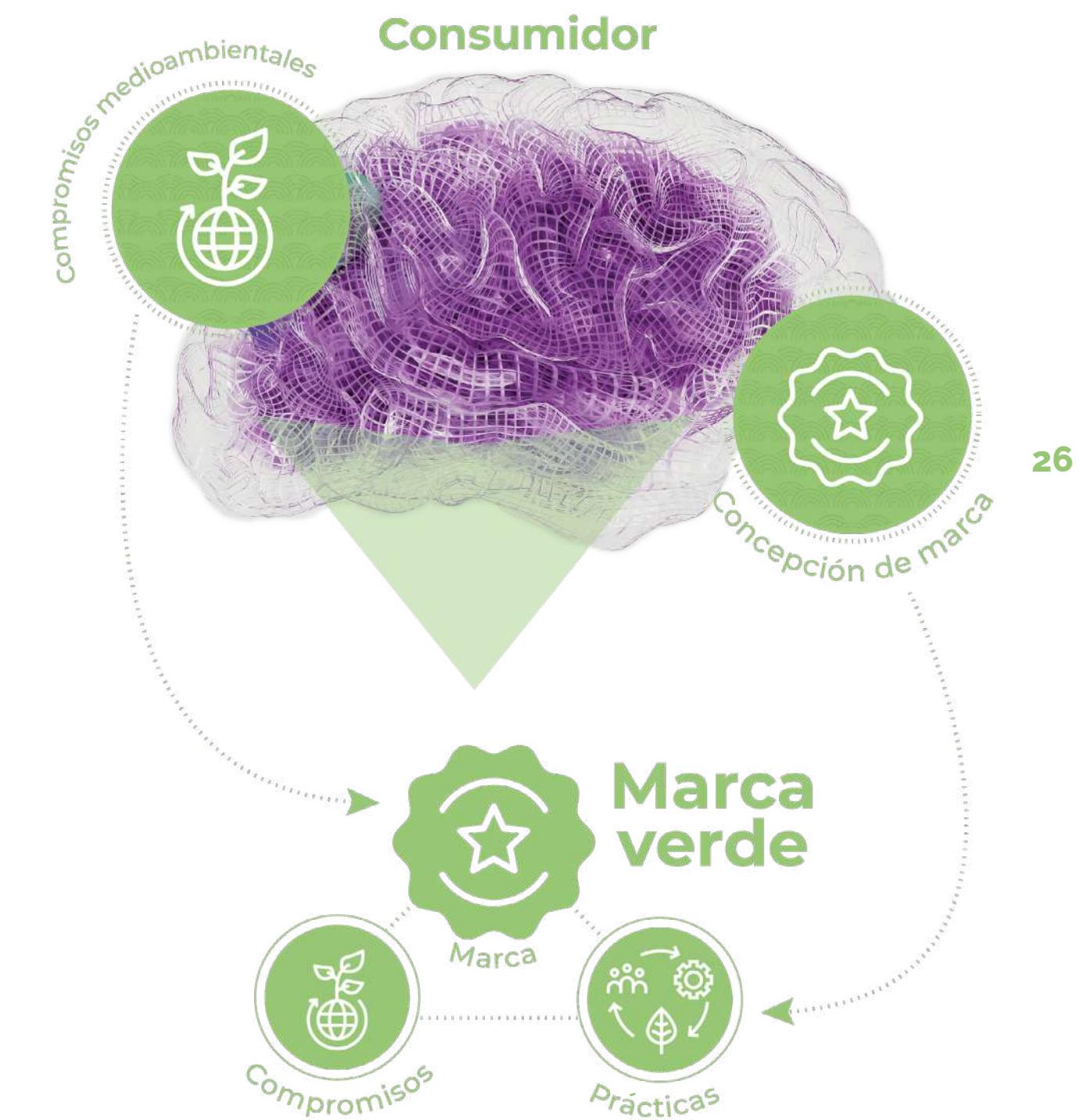


## Marca verde

Una imagen de **marca verde** es un **conjunto de percepciones de la marca en la mente de los consumidores** que se **asocia con preocupaciones y compromisos medioambientales**.

En consecuencia, la **marca verde** es cuando los **consumidores asocian la marca con la sostenibilidad y la conservación del medio ambiente**, para lo cual las organizaciones construyen su imagen de marca como empresas que **satisfacen las necesidades y expectativas de sus clientes al tiempo que prestan atención a la situación de sostenibilidad del planeta**, a través de prácticas internas que aportan un servicio o un producto en donde se controlan las acciones de impacto ambiental. (Khandelwal et al., 2021)

25



**¿Cuáles son  
las prácticas de  
sostenibilidad  
verde para  
la marca?**

5.2



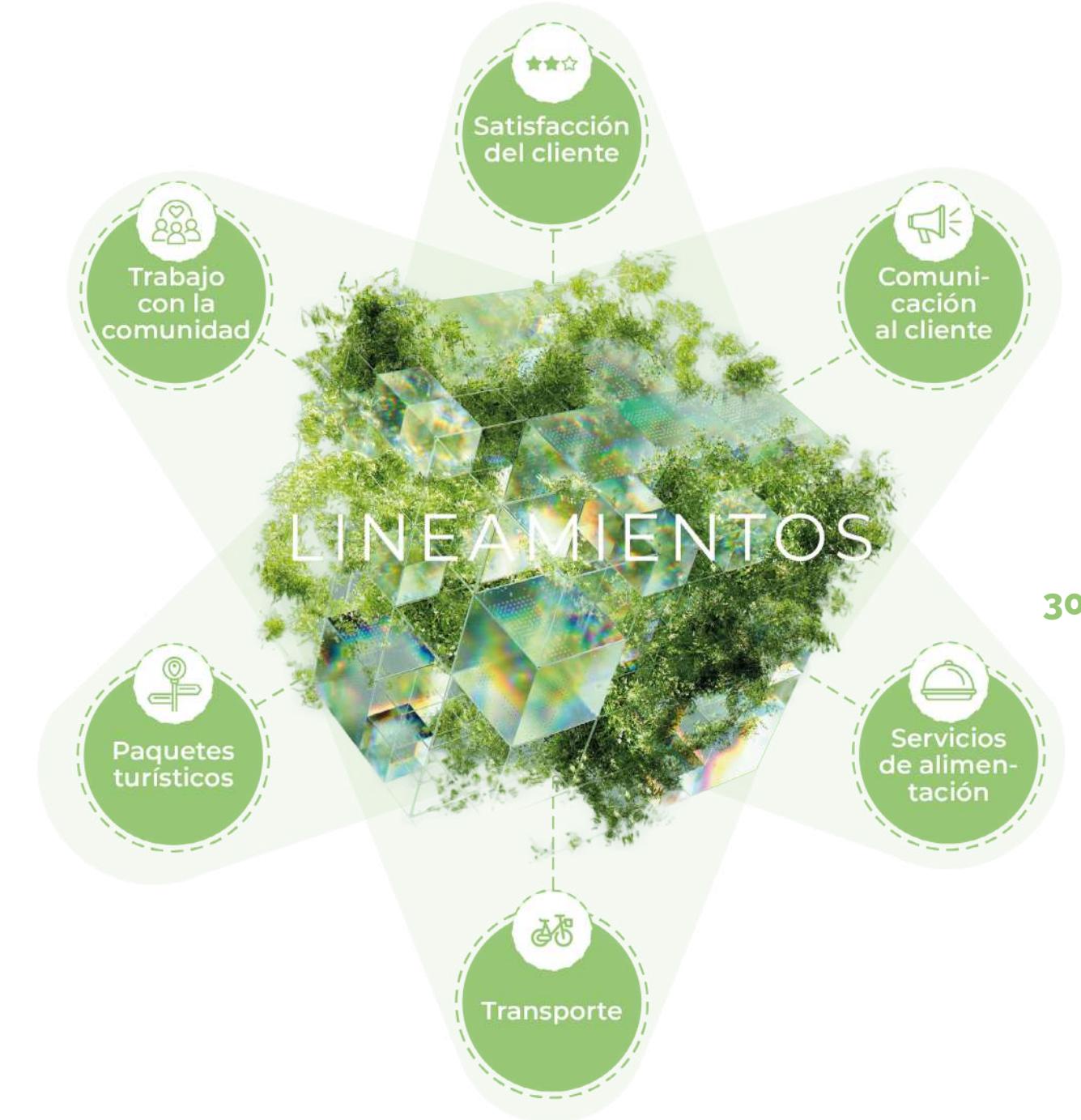
## Prácticas de sostenibilidad verde para la marca

Para consolidar una estrategia de contar con una **marca verde** que además logre la certificación de diversas entidades que les permitirá **posicionar su marca con responsabilidad ambiental**, se deben desarrollar **estrategias de comunicación y marketing** que permitan cumplir con los siguientes lineamientos.

29

De esta manera, con el cumplimiento de estos requerimientos, los hoteles pueden **apostarle a las diferentes certificaciones y sellos verdes**, lo que les permitirá consolidarse como un **hotel con sello verde**, lo que **impacta positivamente la percepción del consumidor** que busca con sus acciones, aportar a la protección del medio ambiente.

Importante anotar que estas acciones apuntan a las diferentes certificaciones, así con cada una de ellas se logra varias metas frente a cada certificación.



## PARA APOSTARLE & CONSOLIDARSE COMO:



HOTEL  
CON SELLO  
VERDE

con  
Diferentes  
certificaciones  
y sellos verdes



&  
Percepción  
positiva del  
consumidor





## Satisfacción del cliente

Implementar un CRM: Customer Relationship Management  
 - Gestión de las relaciones con clientes.

Es decir, contar con un adecuado sistema que administra, registra y hace seguimiento a cualquier interacción del hotel con el cliente, para conseguir un conocimiento detallado del cliente y así consolidar y clasificar sus necesidades y expectativas. Debe contener: información actualizada y disponible, garantizando que la privacidad del cliente no se vea comprometida.

## Comunicación al cliente

31

Implementar una estrategia de comunicación integral con el cliente: que incluya los siguientes criterios:

- Los materiales promocionales son precisos y completos y no prometen más de lo que la empresa puede entregar.
- Información a los visitantes y huéspedes sobre las políticas, programas e iniciativas sostenibles del hotel
- Información sobre las condiciones naturales, culturales, sociales y políticas del destino de acogida.
- Promocionar los alojamientos, excursiones y paquetes sostenibles (certificados) presentándolos como la “mejor” opción.
- Información a los clientes sobre los aspectos y problemas clave de la sostenibilidad en el destino y se les dan recomendaciones sobre cómo contribuir positivamente (por ejemplo, limitación del uso de recursos, residuos, souvenirs ilegales, hábitos culturales, código de vestimenta, iniciativas que hay que apoyar).
- Información e interpretación sobre cuestiones relevantes de sostenibilidad en el destino (protección de la flora, la fauna y el patrimonio cultural, uso de recursos) y sobre valores socioculturales (consejos, código de vestimenta y fotografía), incluida la distribución de códigos de conducta para clientes.



## Servicios de alimentación

- En el restaurante se ofrece un menú alternativo vegetariano/vegano.
- El establecimiento indica en el menú o en el bufé los productos que son ecológicos, con etiqueta de comercio justo y/o de producción local.
- El restaurante y todas las zonas públicas deben ser para no fumadores o tener zonas designadas para fumadores.
- Alimentos locales y justos: Se estimula a los hoteles para que compren y utilicen productos alimentarios locales producidos según los principios del comercio justo y la sostenibilidad.



## Transporte

Los hoteles deben:

- Facilitar información sobre el lugar más cercano para alquilar o tomar prestadas bicicletas.
- Utilizar vehículos motorizados respetuosos con el medio ambiente.
- Informar y animar a los huéspedes a utilizar alternativas de transporte sostenibles

Informar a los clientes sobre el impacto medioambiental de las distintas opciones de transporte para llegar al destino (en caso de que no estén incluidas en el paquete). Se ofrecen alternativas sostenibles, siempre que estén disponibles.

32



## Paquetes turísticos que se ofrecen

- Turismo Vivencial o Interpretativo: Se brinda a los clientes información y conocimiento sobre el entorno natural, la cultura local y el patrimonio cultural, así como también se explica el comportamiento apropiado durante la visita a áreas naturales, culturas vivas y sitios de patrimonio cultural.
- Ecoturismo significa bajo impacto y respeto por la naturaleza y el patrimonio cultural. Las actividades al aire libre al aire libre realizadas por operadores turísticos o promovidas por unidades de alojamiento o centros de visitantes tienen que ser un ejemplo de buenas prácticas de respeto y protección de la naturaleza y el patrimonio cultural.
- Paquetes sostenibles: La empresa ha integrado y/o está promoviendo uno o más productos / paquetes vacacionales sostenibles basados en una metodología reconocida (incluyendo transporte sostenible, alojamientos sostenibles y actividades sostenibles).
- Excursiones ofrecidas: La empresa ha realizado un inventario de las excursiones sensibles desde el punto de vista medioambiental o cultural que ofrece en cada destino. Esto incluye las excursiones ofrecidas por la empresa o por socios locales a sus clientes (agencia asociada y/o alojamientos).
- Apoyo a la protección del medio ambiente y la biodiversidad: Siempre que sea pertinente para el tipo específico de productos ofrecidos, la empresa incluye en los paquetes o promociona entre los clientes excursiones y actividades que apoyan el medio ambiente y la biodiversidad locales (por ejemplo, visitas a zonas protegidas, visitas a proyectos de protección del medio ambiente).

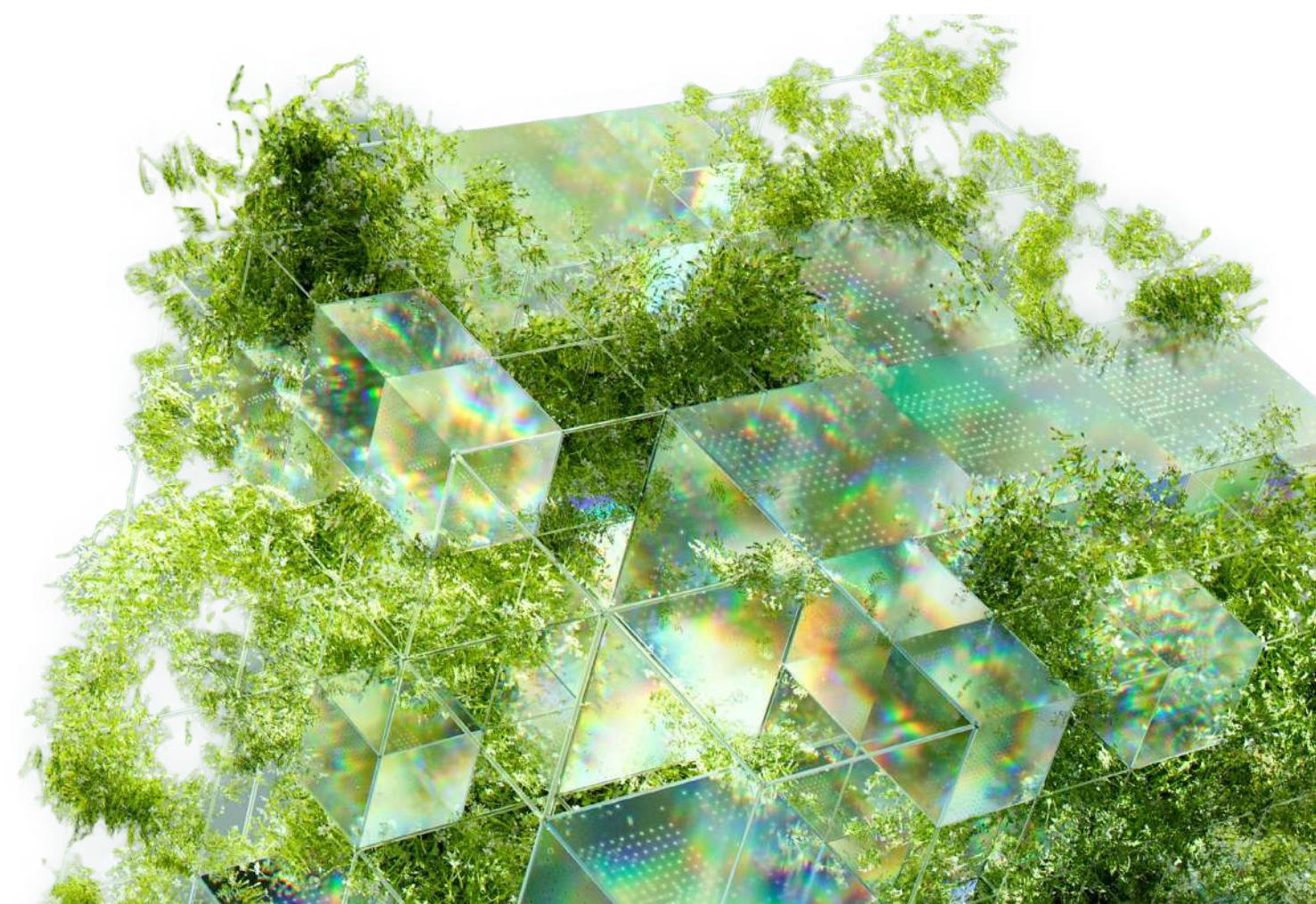
33



## Trabajo con la comunidad

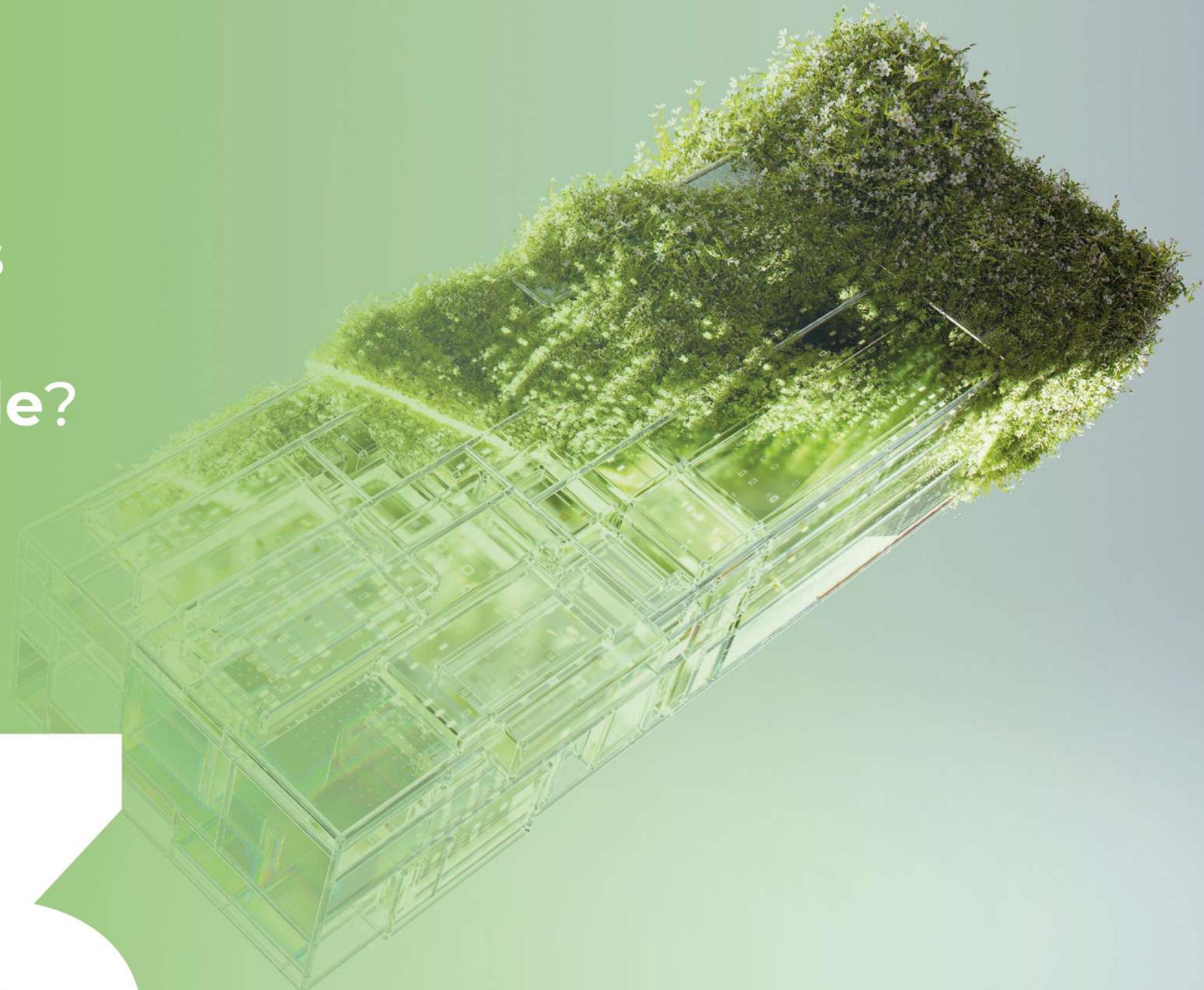
- Desarrollo Comunitario: La empresa apoya activamente iniciativas para el desarrollo comunitario social y de infraestructura que incluyen, entre otros, educación, salud y saneamiento.
- Consulta a la comunidad: Se consulta a las comunidades locales, en relación con las actividades que la empresa lleva a cabo en las zonas donde reside, con el objetivo de evitar efectos adversos sobre el acceso local a los medios de subsistencia, incluido el uso de la tierra y los recursos acuáticos, los derechos de paso, el transporte y la vivienda.

34



**¿Cuáles son  
los indicadores  
que conducen  
a la marca verde?**

503



## Indicadores que conducen a la marca verde

Los indicadores están clasificados en las mismas líneas de las prácticas, y relacionado con el trabajo que se hace con los clientes y para los clientes así:



### Satisfacción del cliente

Indicadores de seguimiento

**Nivel de satisfacción** del cliente con el servicio recibido en el hotel.

1.



### Comunicación al cliente

Indicadores de seguimiento

37

% de clientes que consideran que el hotel cumple lo que promete.

1.

% de clientes que reconocen las iniciativas sostenibles del hotel.

2.

Índice de conocimiento de los visitantes sobre las políticas sostenibles.

3.

% de clientes que reconocen las opciones de excursiones sostenibles que promueve el hotel.

4.

% de clientes que reconocen la información sobre prácticas sostenibles que promueve el hotel.

5.

% de clientes que reservan alojamientos, excursiones o paquetes sostenibles en comparación con el total de reservas realizadas.

6.

% de clientes que participan en las prácticas sostenibles que promueve el hotel.

7.



### Servicios de alimentación

Indicadores de seguimiento

% de clientes que reconocen en el menú del restaurante, los productos que cumplen normas de sostenibilidad.

1.

Porcentaje de huéspedes que eligen opciones vegetarianas/veganas en comparación con opciones no vegetarianas/veganas.

2.

Porcentaje de productos en el menú o bufé que tienen etiquetas de comercio justo, ecológicas o son de producción local.

3.

% de clientes que reconocen en el menú del restaurante, el uso de productos locales.

4.

Número de quejas o comentarios negativos relacionados con el tabaquismo en áreas designadas para no fumadores.

5.

Impacto en la comunidad local, medido mediante el apoyo a productores locales y el cumplimiento de estándares de comercio justo.

6.



## Transporte

Indicadores  
de seguimiento

**% de clientes** que hace uso de transporte sostenible, durante su estadía en el hotel.

1.

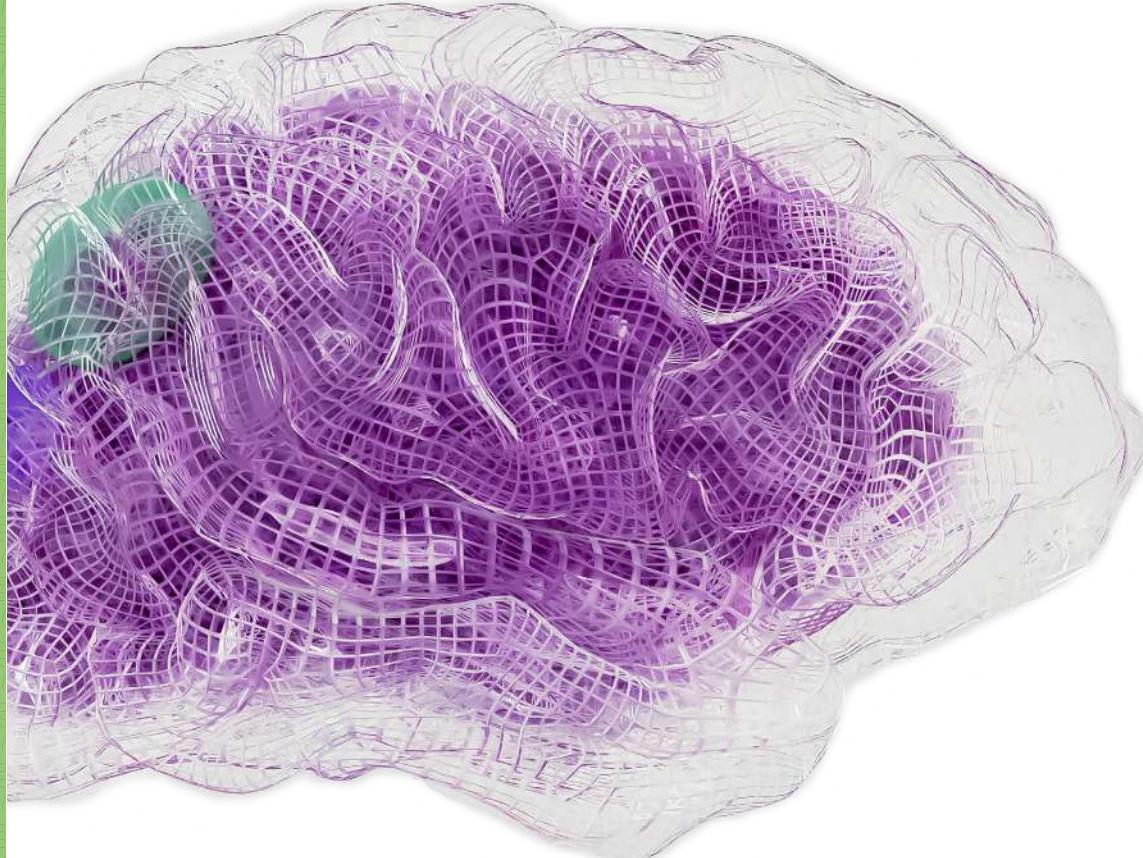
**% de huéspedes** que reciben información sobre opciones de alquiler o préstamo de bicicletas durante su estancia.

2.

**% de vehículos** utilizados por el hotel que son eléctricos o utilizan combustibles alternativos.

3.

39



## Paquetes turísticos que se ofrecen

Indicadores  
de seguimiento

**% de clientes** que consideran que el hotel cumple lo que promete.

1.

**% de clientes** que reconocen las iniciativas sostenibles del hotel.

2.

**Índice de conocimiento** de los visitantes sobre las políticas sostenibles.

3.

**% de clientes** que reconocen las opciones de excursiones sostenibles que promueve el hotel.

4.

**% de clientes** que reconocen la información sobre prácticas sostenibles que promueve el hotel.

5.

40

Adicionalmente se debe realizar un trabajo con la comunidad que se mide con los siguientes indicadores:



## Trabajo con la comunidad

Indicadores  
de seguimiento

**Desarrollo Comunitario:**  
Número de iniciativas para el desarrollo comunitario social y de infraestructura que apoya el hotel

1.



# GESTIÓN HUMANA VERDE



¿Qué es gestión  
humana verde?

61

45

## Gestión humana verde

Es la **inclusión de la conciencia medioambiental** en los **procesos de gestión humana** para impulsar la estrategia empresarial. Así mismo, se refiere al **comportamiento respetuoso con el medio ambiente de los empleados** como factor crucial para aplicar con éxito políticas de sostenibilidad en el lugar de trabajo (**Kim et al., 2019**).



## PARA IMPULSAR LA ESTRATEGIA EMPRESARIAL



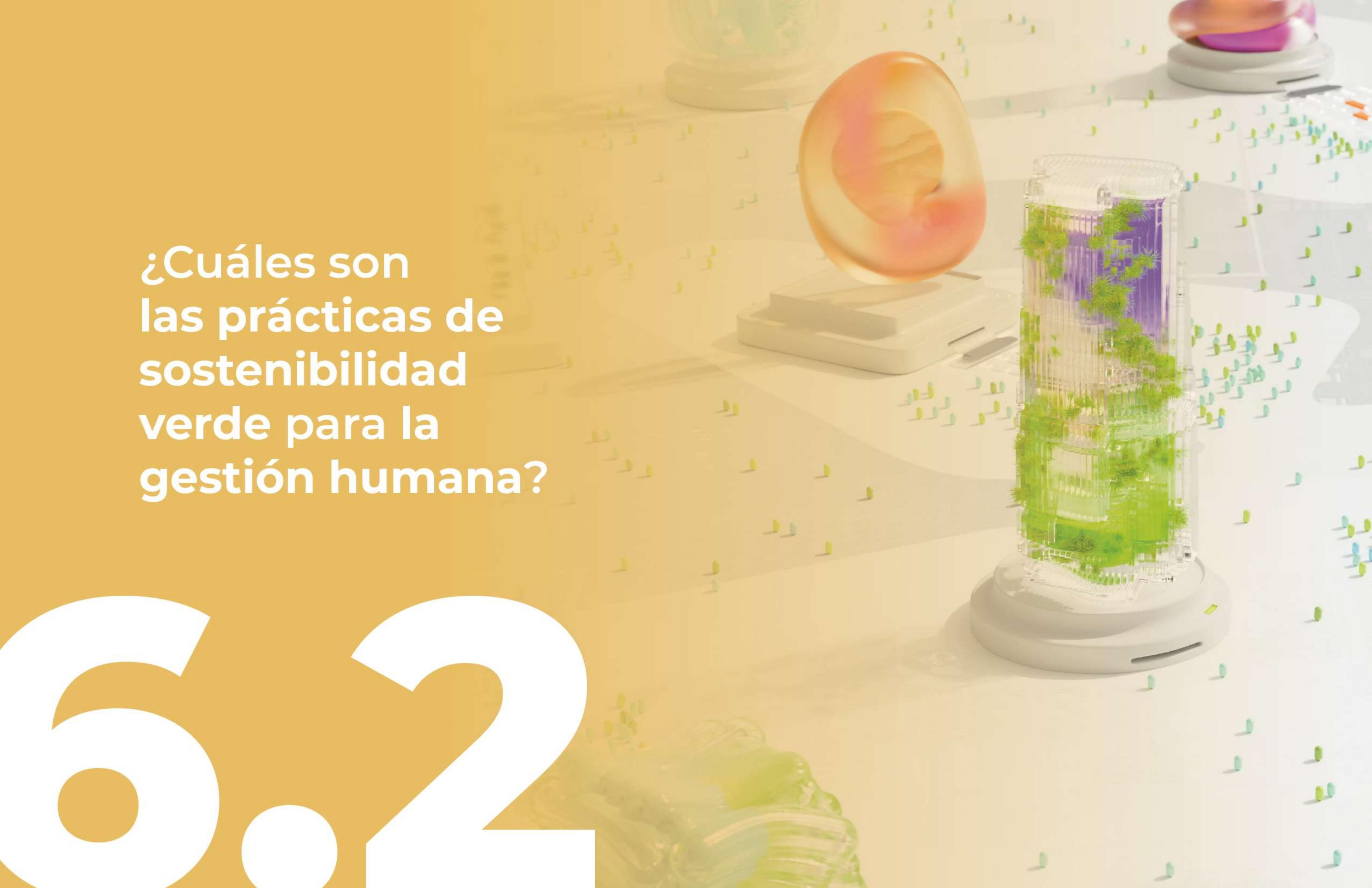
Incluir de  
la conciencia  
medioambiental  
en los procesos  
de gestión humana



Fomentar el  
comportamiento  
respetuoso de  
los empleados con  
el medio ambiente

**¿Cuáles son  
las prácticas de  
sostenibilidad  
verde para la  
gestión humana?**

6.0.2



49

## Prácticas de sostenibilidad verde para la gestión humana

Son un conjunto de acciones o comportamientos que abarcan aspectos como la cultura organizacional, procesos, participación en iniciativas sostenibles, la capacitación en prácticas responsables y la integración de criterios de sostenibilidad en los procesos de gestión del talento, que tengan un efecto positivo en el medio ambiente o que buscan conscientemente minimizar el impacto negativo de la gestión.

Para consolidar una estrategia de contar con una gestión verde del talento humano, que además aporte a alcanzar certificaciones y sellos de diversas entidades que les permitirá posicionar el negocio con responsabilidad ambiental, se deben desarrollar acciones en diferentes procesos, como se presentan a continuación.



## Cultura organizacional sostenible

- Fomentar una cultura organizacional que promueva la sostenibilidad y la responsabilidad ambiental.
- Incluir metas ambientales en los objetivos de desempeño de los empleados.
- Enfocarse en la importancia de prácticas responsables y su impacto en el turismo sostenible.
- Evaluar la afinidad del candidato con los valores y prácticas sostenibles de la organización.
- Integrar mensajes y actividades relacionadas con la sostenibilidad en la comunicación interna.
- Celebrar logros sostenibles y reconocer el esfuerzo de los empleados.
- Desarrollar políticas y procedimientos que reflejen el compromiso de la organización con la sostenibilidad.
- Promover el uso de transporte sostenible para los desplazamientos laborales.
- Establecer políticas que fomenten la reducción de la huella de carbono relacionada con los viajes de trabajo.
- Implementar medidas que contribuyan a la conservación de la biodiversidad y los ecosistemas locales.

50



## Selección y capacitación del personal

51

- Implementar un riguroso proceso de selección para asegurar la idoneidad del personal.
- Proporcionar formación continua para mejorar la calidad del servicio.
- Proporcionar formación específica en seguridad alimentaria para el personal de cocina y servicio.
- Integrar criterios de sostenibilidad en las políticas de contratación y procesos de selección.
- Desarrollar programas de sensibilización ambiental para los empleados.
- Integrar objetivos ambientales en la planificación del desarrollo profesional de los empleados.
- Implementar programas de formación para empleados sobre prácticas sostenibles y su importancia en la seguridad alimentaria y calidad.
- Integrar módulos de sostenibilidad en la formación inicial y continua del personal
- Incluir criterios de sostenibilidad en los procesos de selección de personal.
- Evaluar las actitudes y valores sostenibles de los candidatos durante las entrevistas.
- Incluir módulos sobre prácticas seguras y sostenibles en el lugar de trabajo.



## Gestión del desempeño

52

- Establecer indicadores clave de desempeño (KPIs) para evaluar la calidad en el servicio.
- Realizar revisiones periódicas del desempeño y fomentar la mejora continua.
- Garantizar el cumplimiento de buenas prácticas de higiene en todas las áreas relacionadas con alimentos.
- Realizar auditorías internas periódicas para evaluar el cumplimiento de los estándares de seguridad alimentaria.
- Implementar acciones correctivas en caso de desviaciones.
- Establecer indicadores de sostenibilidad ambiental para medir y reportar el desempeño.
- Establecer procedimientos operativos estándar (POEs) para garantizar la seguridad alimentaria.
- Implementar sistemas de trazabilidad para identificar y controlar los productos desde la recepción hasta la entrega.
- Establecer procedimientos para la retirada rápida y efectiva de productos no conformes.
- Fomentar la participación activa de los empleados en la identificación de oportunidades de mejora.
- Establecer y mantener procedimientos documentados que respalden la gestión de la calidad.
- Garantizar la disponibilidad y accesibilidad de los documentos pertinentes para los empleados.
- Establecer metas de sostenibilidad como parte de los objetivos individuales.
- Realizar evaluaciones de impacto ambiental y social de las operaciones turísticas.

53



## Evaluación de Riesgos Laborales

- Realizar evaluaciones regulares de riesgos laborales y establecer medidas preventivas.
- Garantizar la participación activa de los empleados en la identificación y gestión de riesgos.
- Establecer comités de seguridad y salud para involucrar a los trabajadores en la toma de decisiones.
- Establecer procedimientos para la notificación y gestión de incidentes y accidentes.

## Programas de bienestar laboral

- Desarrollar programas de bienestar que promuevan la salud y seguridad de los empleados.
- Fomentar una cultura de seguridad a través de capacitaciones y concientización.
- Desarrollar un plan de gestión de incidentes para abordar cualquier amenaza a la seguridad alimentaria.
- Fomentar un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal.
- Desarrollar programas de bienestar que incluyan actividades físicas, mentales y emocionales.

54



## Trabajo con la comunidad

- Desarrollo Comunitario: La empresa apoya activamente iniciativas para el desarrollo comunitario social y de infraestructura que incluyen, entre otros, educación, salud y saneamiento.
- Consulta a la comunidad: Se consulta a las comunidades locales, en relación con las actividades que la empresa lleva a cabo en las zonas donde reside, con el objetivo de evitar efectos adversos sobre el acceso local a los medios de subsistencia, incluido el uso de la tierra y los recursos acuáticos, los derechos de paso, el transporte y la vivienda.
- Fomentar la participación en programas de certificación ecológica y prácticas de turismo sostenible.
- Fomentar la participación activa de los empleados en iniciativas sostenibles.
- Establecer canales de comunicación efectivos para difundir prácticas sostenibles en la organización.
- Establecer protocolos para la evaluación y gestión ambiental de los contratistas.
- Colaborar con proveedores que sigan prácticas sostenibles en sus operaciones.
- Informar y educar a los visitantes sobre prácticas responsables durante su estancia.
- Colaborar con organizaciones y asociaciones turísticas comprometidas con la sostenibilidad.



## Gestión de recursos, residuos y reciclaje

- Implementar programas de gestión de residuos y reciclaje en el lugar de trabajo.
- Incentivar la participación activa de los empleados en iniciativas de reducción de residuos.
- Implementar políticas de gestión de residuos y fomentar prácticas de consumo sostenible.
- Implementar medidas para la eficiencia en el uso de recursos como energía, agua y materiales.
- Adoptar tecnologías sostenibles para reducir la huella ambiental.
- Preferir y promover el uso de productos y suministros que cumplan con los estándares de sostenibilidad.



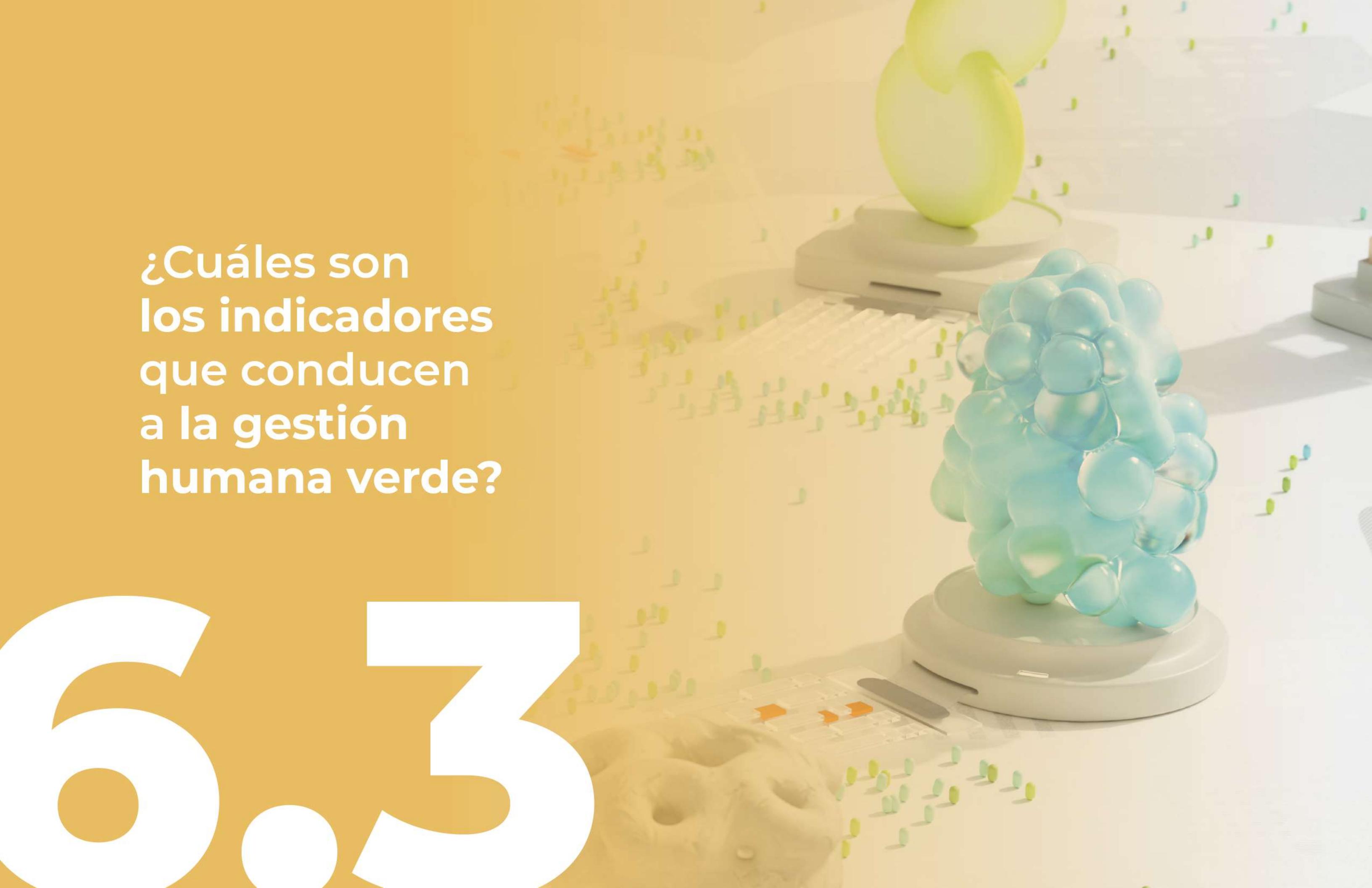
## Reporte sobre sostenibilidad

- Elaborar informes periódicos y transparentes sobre el desempeño sostenible de la organización.
- Comunicar estos informes a las partes interesadas, incluyendo clientes, empleados y la comunidad local.



**¿Cuáles son  
los indicadores  
que conducen  
a la gestión  
humana verde?**

605



## Indicadores que conducen a la gestión humana verde

Los indicadores están clasificados en las mismas líneas de las prácticas y son herramientas clave para medir el impacto y la efectividad de las prácticas de sostenibilidad ambiental en los procesos asociados a la gestión del talento, proporcionando una visión clara y cuantificable del compromiso de una con la sostenibilidad ambiental.

La importancia de estos indicadores no es solo en la medición del desempeño ambiental de la práctica en la gestión del talento humano, sino también evidenciar el compromiso con el bienestar y la motivación de las personas hacia un futuro sostenible.

59



## Cultura organizacional sostenible

### Indicadores de seguimiento

60

% de empleados que participan en iniciativas de sostenibilidad voluntarias.

1.

Número de actividades de sensibilización ambiental organizadas por la empresa.

2.

% de empleados que tienen metas ambientales en sus objetivos de desempeño.

3.

% de empleados capacitados en prácticas responsables y turismo sostenible.

4.

Número de iniciativas implementadas para promover el turismo sostenible en la comunidad local.

5.

% de empleados que muestran una fuerte alineación con los valores y prácticas sostenibles de la organización.

6.

**Frecuencia de comunicaciones** internas que incluyen mensajes relacionados con la sostenibilidad. relacionados con la sostenibilidad.

7.

% de participación de empleados en actividades relacionadas con la sostenibilidad.

8.

Número de eventos o ceremonias celebrando logros de sostenibilidad.

9.

% de empleados que reciben reconocimiento por contribuciones a la sostenibilidad sostenible.

10.

Número de políticas y procedimientos documentados relacionados con la sostenibilidad implementados.

11.

Cumplimiento de las políticas y procedimientos relacionados con la sostenibilidad.

12.

% de empleados que utilizan transporte público o medios de transporte sostenibles para desplazamientos laborales.

13.

Reducción en la emisión de gases de efecto invernadero.

14.

Reducción en la huella de carbono

15.

Número de iniciativas implementadas para la conservación de la biodiversidad y los ecosistemas locales.

16.

% de áreas naturales o ecosistemas locales protegidos como resultado de las medidas implementadas por la empresa.

17.



## Selección y capacitación del personal

Indicadores de seguimiento

% de experiencias del candidato que hace énfasis en la sostenibilidad ambiental.

**1.**

% de candidatos que superan todas las etapas del proceso de selección.

**2.**

% cursos de formación continua en gestión ambiental.

**3.**

**61**

Número de empleados que completan con éxito programas de formación continua.

**4.**

% Cursos en seguridad alimentaria para el personal de cocina y servicio

**5.**

% de empleados de cocina y servicio que completan con éxito programas de formación.

**6.**

% Criterios de sostenibilidad en las políticas de contratación y procesos de selección.

**7.**

% de candidatos evaluados en función de su alineación con los criterios de sostenibilidad, durante el proceso de selección.

**8.**

Percepción de los candidatos sobre la importancia de los criterios de sostenibilidad en el proceso de selección.

**9.**

% Programas de sensibilización ambiental para los empleados.

**10.**

% Objetivos ambientales en la planificación del desarrollo profesional de los empleados.

**12.**

% Criterios de actitudes y valores sostenibles de los candidatos durante las entrevistas.

**13.**

% Cursos sobre prácticas seguras y sostenibles en el lugar de trabajo.

**14.**



**62**



## Gestión del desempeño

### Indicadores de seguimiento

<b>1.</b> Tiempo medio de respuesta a las consultas de los clientes del hotel.	<b>2.</b> % de quejas resueltas satisfactoriamente.	<b>3.</b> Puntuación de calidad en las encuestas de satisfacción.			
<b>4.</b> Frecuencia de revisiones del desempeño del personal.	<b>5.</b> % de recomendaciones de mejora implementadas.	<b>6.</b> % de cumplimiento de buenas prácticas de higiene en alimentos.	<b>16.</b> % de empleados capacitados en los POEs.	<b>17.</b> Tiempo medio para retirar productos no conformes.	<b>18.</b> Número de sugerencias de mejora por empleado.
<b>7.</b> % de áreas de alimentos que cumplen con las normativas de higiene.	<b>8.</b> Número de incidentes de contaminación alimentaria.	<b>9.</b> % de cumplimiento de estándares de seguridad alimentaria.	<b>19.</b> % de empleados que participan en iniciativas de mejora.	<b>20.</b> Sugerencias de mejora implementadas por parte de empleados.	<b>21.</b> Cumplimiento de los procedimientos documentados durante las auditorías.
<b>10.</b> Número de hallazgos de auditoría no conformes.	<b>11.</b> % de acciones correctivas implementadas	<b>12.</b> % de consumo de energía y agua por unidad de producción.	<b>22.</b> Tiempo medio para actualizar los procedimientos documentados.	<b>23.</b> % de empleados que tienen acceso a documentos relevantes.	<b>24.</b> % de empleados que tienen metas de sostenibilidad ambiental en sus objetivos.
<b>13.</b> % de residuos reciclados o compostados.	<b>14.</b> Emisiones de gases de efecto invernadero por actividad.	<b>15.</b> Número de POEs documentados y actualizados.	<b>25.</b> % Cumplimiento de las metas de sostenibilidad ambiental por parte de los empleados.	<b>26.</b> Participación de partes interesadas en las evaluaciones de impacto ambiental.	



## Evaluación de Riesgos Laborales

Indicadores de seguimiento

65

Frecuencia de evaluaciones de riesgos realizadas por año.

1.

Número de sugerencias de mejoras de seguridad presentadas por los empleados por trimestre o semestre.

4.

% de recomendaciones del comité de seguridad y salud implementadas.

5.

% de medidas preventivas implementadas en función de las evaluaciones de riesgos.

2.

% de empleados que participan en la identificación de riesgos en sus áreas de trabajo.

3.

Tiempo medio de respuesta para notificar un incidente o accidente.

6.



## Programas de bienestar laboral

Indicadores de seguimiento

66

% de empleados que participan en programas de bienestar.

1.

% de empleados que informan mejoras en su salud y bienestar como resultado de los programas.

4.

% de acciones correctivas implementadas en respuesta a amenazas a la seguridad alimentaria.

7.

Número de actividades físicas, mentales y emocionales ofrecidas como parte de los programas de bienestar.

10.

Nivel de satisfacción de los empleados con los programas de bienestar.

2.

Número de sesiones de capacitación sobre seguridad realizadas por año.

5.

% de empleados que informan sentirse equilibrados entre el trabajo y la vida personal.

8.

Número de políticas y programas de flexibilidad laboral implementados.

3.

6.

Número de empleados que participan en actividades físicas, mentales y emocionales como parte de los programas de bienestar.

11.



## Trabajo con la comunidad

Indicadores de seguimiento

Número de iniciativas de desarrollo comunitario apoyadas por la empresa por año.

**1.**

% de acciones tomadas por la empresa en respuesta a las consultas de la comunidad.

**2.**

% de empleados que participan en programas de certificación ecológica y prácticas de turismo sostenible.

**3.**

Número de certificaciones obtenidas por la empresa en prácticas de turismo sostenible.

**4.**

% de empleados que participan en iniciativas sostenibles voluntarias.

**5.**

Número de ideas o sugerencias de los empleados implementadas en iniciativas sostenibles.

**6.**

Número de canales de comunicación establecidos para difundir prácticas sostenibles.

**7.**

Número de protocolos para la evaluación y gestión ambiental de los contratistas.

**8.**

% de contratistas evaluados según los protocolos ambientales establecidos.

**9.**

Cumplimiento de los contratistas con los protocolos ambientales.

**10.**

% de proveedores que cumplen con criterios de sostenibilidad establecidos por la empresa.

**11.**

% de los proveedores con la colaboración en iniciativas de sostenibilidad.

**12.**

% de visitantes que reciben información sobre prácticas responsables durante su estancia.

**13.**

Nivel de satisfacción de los visitantes con la información y educación proporcionadas sobre prácticas responsables.

**14.**

Total de proyectos conjuntos con organizaciones y asociaciones turísticas en beneficio de la sostenibilidad.

**16.**



## Gestión de recursos, residuos y reciclaje

Indicadores de seguimiento

% de residuos generados en el lugar de trabajo que se reciclan.

**1.**

Reducción en el volumen de residuos enviados a vertederos, medida en toneladas, comparada con el año anterior.

**2.**

% de empleados que participan en actividades voluntarias de reducción de residuos.

**4.**

% de cumplimiento de las políticas de gestión de residuos por parte de los empleados.

**5.**

% de reducción en el consumo de energía.

**7.**

% de reducción en el consumo de agua por

**8.**

Reducción en las emisiones de gases de efecto invernadero.

**10.**

% de productos y suministros utilizados en el lugar de trabajo que cumplen con estándares de sostenibilidad.

**11.**

## Reporte sobre sostenibilidad

Indicadores de seguimiento

Nivel de satisfacción de las partes interesadas con la comunicación de los informes de desempeño sostenible, medido en encuestas de retroalimentación.

**1.**

% de partes interesadas que reciben y tienen acceso a los informes de desempeño sostenible.

**2.**

# CONTABILIDAD VERDE





An abstract background composed of numerous 3D rectangular blocks of various sizes and colors, including purple, green, blue, yellow, pink, and red, arranged in a seemingly random pattern.

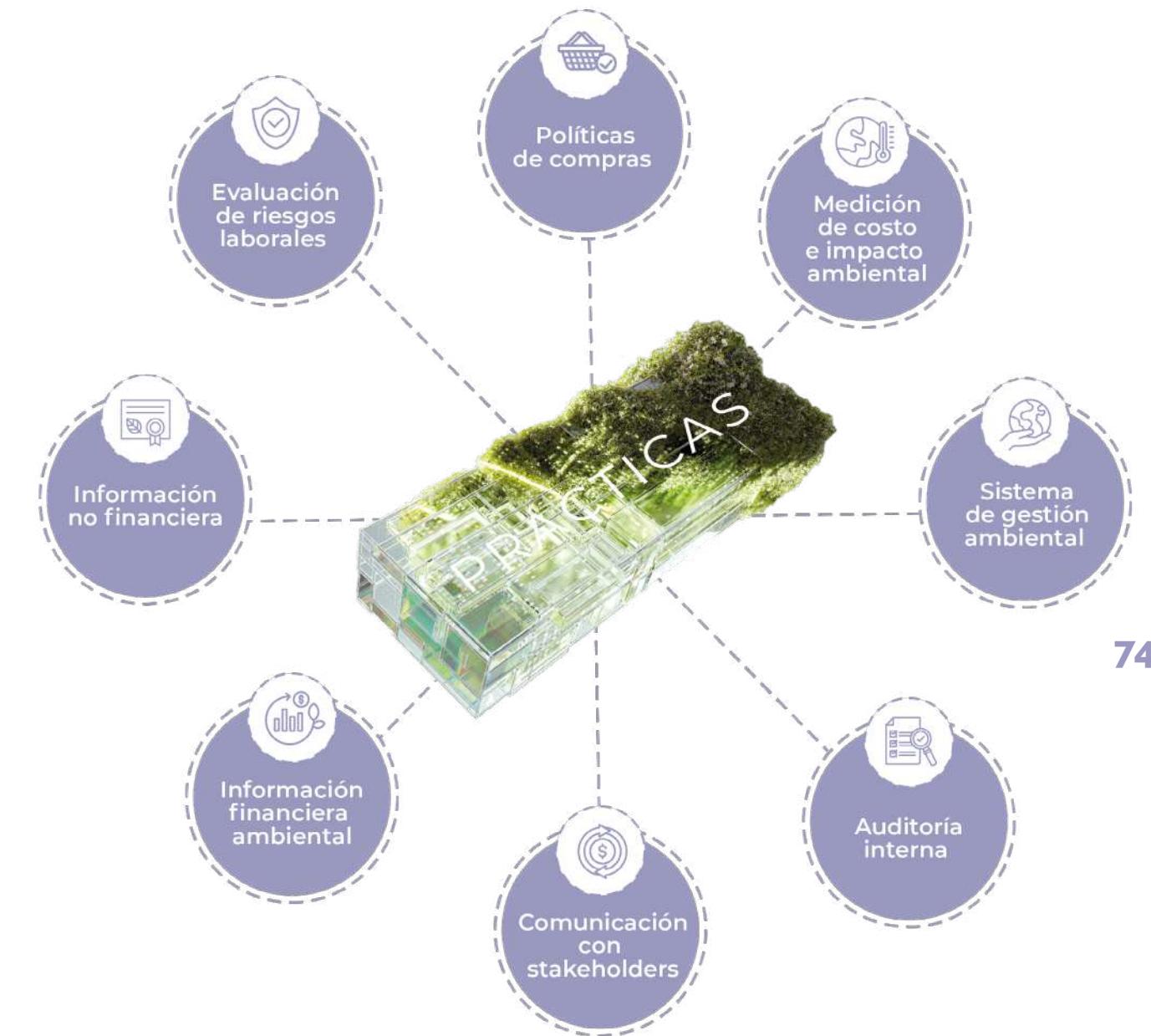
¿Qué es  
contabilidad  
verde?

## Contabilidad verde

La **contabilidad ambiental** es un campo de conocimiento específico de la disciplina contable encargado de **proporcionar información e indicadores de índole ambiental** sobre la gestión empresarial, por lo cual permite identificar y valorar activos y pasivos ambientales, y además reconocer los impactos ambientales que se relacionan con los procesos operativos de la empresa (Prieto & Yzaguirre, 2021; Vicuña, Zurita & Álvarez, 2020).

73

Con **la contabilidad verde**, las empresas tienen la posibilidad de obtener información relacionada con su **gestión ambiental** y **utilizarla para facilitar la toma de decisiones** a sus grupos de interés, **mejorar sus prácticas y desempeño ambiental** y además contar con el costeo del impacto de sus acciones ambientales.



74

### PARA MEJORAR PRACTICAS Y DESEMPEÑO AMBIENTAL



Identificar y valorar  
activos y pasivos  
ambientales



&  
Reconocer los  
impactos ambientales  
relacionados con  
procesos operativos  
de la empresa

**¿Cuáles son  
las prácticas de  
sostenibilidad  
verde para la  
contabilidad?**

7/2



## Políticas y estrategias que conducen a una contabilidad verde

Para consolidar una estrategia de contar con un sistema de contabilidad que brinde información medioambiental y que además logre la certificación que les permitirá posicionar su empresa con responsabilidad ambiental, se deben desarrollar estrategias para la generación y revelación de la información que permitan cumplir con los siguientes lineamientos.

De esta manera, con el cumplimiento de estos requerimientos, los hoteles pueden apostarle a las diferentes certificaciones y sellos verdes, lo que les permitirá consolidar la gestión contable ambiental, lo que impacta positivamente en el relacionamiento con los grupos de interés y en la sostenibilidad de la empresa a través de la revelación de información sobre las políticas, estrategias y acciones claras para aportar a la protección del medio ambiente.

Importante anotar que estas acciones apuntan a las diferentes certificaciones, así con cada una de ellas se logra varias metas frente a cada certificación.

77

78



## Políticas de compras

**Plan de compras de consumo responsable:** La política de compras favorece los productos ecológicos, locales, de temporada, orgánicos o reciclados, para bienes de equipo, alimentos, materiales de construcción y otros consumibles.

**La organización** debe coordinar sus procesos de compras con sus contratistas, para identificar los peligros y para evaluar y controlar los riesgos para la SST.

**La compra y el uso de bienes** desechables y consumibles se mide y la empresa busca activamente formas de reducirlos.

**Un mínimo del 75% de las compras de papel de impresión:** sobres y material impreso producido o encargado por el establecimiento lleva la etiqueta ecológica o ha sido producido por una empresa con un sistema de gestión medioambiental.

**Política de reducción del consumo de agua:** La empresa aplica y supervisa una política activa, basada en una evaluación del riesgo hídrico, para reducir el consumo de agua. En las zonas de alto riesgo hídrico, se identifican y persiguen objetivos de gestión del agua basados en el contexto.

**Acciones colectivas:** Previa solicitud, la empresa apoya iniciativas de colaboración con otros operadores turísticos y/o partes interesadas para promover la sostenibilidad entre los alojamientos de los destinos.

**Red económica local:** La empresa apoya iniciativas que mejoran las relaciones entre los alojamientos y los productores locales, entre ellas la producción y distribución de productos alimenticios y recuerdos locales, etc. (por ejemplo, iniciativas para mejorar el nivel de calidad, la logística, el transporte).

**Compras justas y sostenibles:** La empresa aplica políticas de compra que favorecen a los proveedores y productos sostenibles, de producción local, comercio justo, ecológicos, con baja huella de carbono, con etiqueta ecológica, siempre que estén disponibles y sean de calidad suficiente.

**Material de oficina:** el material de oficina (mapas, bolígrafos, muebles, etc.) tiene un certificado de sostenibilidad o se produce localmente.



## Medición de costo e impacto ambiental

79

**Identificación las actividades**, productos y servicios que pueden tener un impacto significativo sobre el medio ambiente y realizar una evaluación que permita determinar las prioridades de actuación.

**Identificación de los bienes y servicios** que adquiere para la prestación de su servicio y medir su impacto sobre el medio ambiente, para establecer criterios de compra que incluyan consideraciones ambientales, de acuerdo, con la disponibilidad del mercado.

**La medición de los costos ambientales** enfocados en el manejo de los daños.

**El Estado fomenta** la incorporación de los costos ambientales y el uso de instrumentos económicos para la prevención, corrección y restauración del deterioro ambiental y para la conservación de los recursos naturales renovables.

**Los estudios de impacto ambiental** son el instrumento básico para la toma de decisiones respecto a la construcción de obras y actividades que afecten significativamente el medio ambiente natural o artificial.

**Relación detallada de costos** de cada servicio del portafolio y medición de servicios prestados a cada cliente para definir un cobro responsable de cada servicio prestado.

**En el evento** en que el consumidor no haya disfrutado de los servicios ofrecidos y por situaciones imputables al comercializador o promotor de membresías o afiliaciones se afecten las condiciones de lo pactado, este estará obligado a devolverle al consumidor las sumas de dinero pagadas, debidamente actualizadas, en un término no mayor a un mes a partir de la solicitud. Si el consumidor ha disfrutado de alguno de los servicios ofrecidos, la devolución se efectuará de manera proporcional. Lo anterior, sin perjuicio de las acciones de responsabilidad a que haya lugar.



## Sistema de gestión ambiental

80

**La política ambiental** debe ser coherente, ser medibles, ser objeto de seguimiento.

**La organización** debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua de un sistema de gestión ambiental, identificando.

**A partir de la política ambiental**, se deben establecer objetivos y metas ambientales alcanzables y cuantificables, las cuales deben ser revisadas periódicamente.

**La política ambiental** debe comunicarse y actualizarse, según corresponda.

**Identificar las entradas** requeridas y las salidas esperadas de los procesos definidos para el Sistema de Gestión ambiental.

**Los informes** deben estar basados en la política, objetivos y metas ambientales.



## Auditoría interna



## Comunicación con stakeholders sobre costos e impacto ambiental

**La organización debe comunicar externamente** información pertinente al sistema de gestión ambiental, según se establezca en los procesos de comunicación de la organización y según lo requieran sus requisitos legales y otros requisitos.

**Dar a conocer las políticas y lineamientos** del sistema de gestión ambiental a todos los grupos interesados.

**Medición y difusión de ahorros** por el consumo responsable ambientalmente (energía, agua, residuos, entre otros)

**Describir en el contrato** el detalle de los servicios turísticos, incentivos y descuentos ofrecidos, incluyendo su uso, beneficios y procedimiento sobre la política de descuentos que llegare a ser ofrecida.

**Consumo Responsable:** valoración y revelación de acciones y medidas ecoamigables de recursos asociados para la adquisición ambientalmente responsable de insumos, suministros, servicios públicos, elementos de mobiliario, alimentos y demás recursos que están asociados a la prestación de servicios turísticos.

**Desarrollo Comunitario:** La empresa revela el apoyo activo a las iniciativas para el desarrollo comunitario social de su entorno y de infraestructura pública que inciden en la prestación de sus servicios y/o mitigación de daños ambientales.

81

82



## Información financiera ambiental a los grupos de interés

**Información sobre sostenibilidad:** Se informa a los grupos de interés (clientes, proveedores, socios, empleados, entre otros) sobre las inversiones que realiza la empresa como parte de su plan de sostenibilidad ambiental y la manera como se mitigan los impactos ambientales como parte de su responsabilidad social.

**Estrategia de revelación:** La Empresa ha implementado una estrategia de comunicación para informar a los diferentes interesados sobre el monitoreo y seguimiento de sus políticas, programas e iniciativas sostenibles.

**Información sobre articulación con la comunidad:** Se revelan las acciones de articulación con las comunidades locales, en relación con las actividades que la empresa lleva a cabo en las zonas donde reside, con el objetivo de evitar efectos adversos sobre el acceso local a los medios de subsistencia, incluido el uso de la tierra y los recursos acuáticos, los derechos de paso, el transporte y la vivienda.

**Incidencia en los mercados locales y justos:** Se miden los porcentajes de compras a proveedores locales para la utilización de productos e insumos vinculados a la prestación de servicios según los principios del comercio justo y la sostenibilidad.

**Determinación de los costos en el restaurante** para ofrecer las opciones de menú alternativo vegetariano/vegano y su relación con la generación de ingresos generados por clientes que los demandan.

**Costos y ahorros del transporte sostenible:** Medir el impacto medioambiental de las distintas opciones de transporte para llegar al destino y compararlas para definición de la administración y delos clientes que quieren asumir las alternativas sostenibles de transporte.



**Determinación de los costos en el restaurante** para ofrecer las opciones de menú alternativo vegetariano/vegano y su relación con la generación de ingresos generados por clientes que los demandan.

**Determinación de costos en el menú** o en el bufé los productos que son ecológicos, y su relación con la generación de ingresos generados por los clientes.

**Se dispone de un sistema de gestión de las relaciones con los clientes (CRM)** que le permitan brindar información sobre la relación justa de los costos asociados a los servicios que demanda y la incorporación de medidas de sostenibilidad que se incorporan.



## Información no financiera de la gestión ambiental

**Información sobre el Turismo Vivencial o Interpretativo:** Se brinda a los clientes información y conocimiento sobre el entorno natural, la cultura local y el patrimonio cultural, así como también se explica el comportamiento apropiado durante la visita a áreas naturales, culturas vivas y sitios de patrimonio cultural.

**Información sobre el Ecoturismo** significa bajo impacto y respeto por la naturaleza y el patrimonio cultural. Las actividades al aire libre al aire libre realizadas por operadores turísticos o promovidas por unidades de alojamiento o centros de visitantes tienen que ser un ejemplo de buenas prácticas de respeto y protección de la naturaleza y el patrimonio cultural.

**Información sobre paquetes de servicios sostenibles:** La empresa ha integrado y/o está promoviendo uno o más productos / paquetes vacacionales sostenibles basados en una metodología reconocida (incluyendo transporte sostenible, alojamientos sostenibles y actividades sostenibles).

**La empresa ha realizado un inventario** de las excursiones sensibles desde el punto de vista medioambiental o cultural que ofrece en cada destino. Esto incluye las excursiones ofrecidas por la empresa o por socios locales a sus clientes (agencia asociada y/o alojamientos).

**Estadísticas sobre el apoyo a la protección del medio ambiente y la biodiversidad:** Siempre que sea pertinente para el tipo específico de productos ofrecidos, la empresa incluye en los paquetes o promociona entre los clientes excursiones y actividades que apoyan el medio ambiente y la biodiversidad locales (por ejemplo, visitas a zonas protegidas, visitas a proyectos de protección del medio ambiente).

**¿Cuáles son los indicadores que conducen a la contabilidad verde?**

7/15



## Indicadores que conducen a la contabilidad verde

**1. % de inversiones** que realiza la empresa como parte de su plan de sostenibilidad ambiental.

**2. Valor de las acciones** para mitigar los impactos ambientales como parte de su responsabilidad social.

**3. % de Avance** de sus políticas, programas e iniciativas sostenibles.

**4. Valoración de recursos eco amigables** de insumos, suministros, servicios públicos, elementos de mobiliario, alimentos y demás recursos que están asociados a la prestación de servicios turísticos.

**5. Valor de recursos de apoyo** a las iniciativas para el desarrollo comunitario social de su entorno y de infraestructura pública que inciden en la prestación de sus servicios y /o mitigación de daños ambientales.

**6. # de Acciones emprendidas** para beneficiar el impacto ambiental de los servicios brindados a los clientes (protección de la flora, la fauna y el patrimonio cultural, uso de recursos).

**7. Porcentaje de compras** a proveedores locales para la utilización de productos e insumos vinculados a la prestación de servicios según los principios del comercio justo y la sostenibilidad.

**8. Costos en el restaurante** para ofrecer las opciones de menú alternativo vegetariano/ vegano y su relación con la generación de ingresos generados por clientes que los demandan.

**9. Costos en el menú o** en el bufé los productos que son ecológicos, y su relación con la generación de ingresos generados por los clientes.

**10. Costos y ahorros del transporte sostenible** utilizados por la empresa y ofrecidos a sus clientes



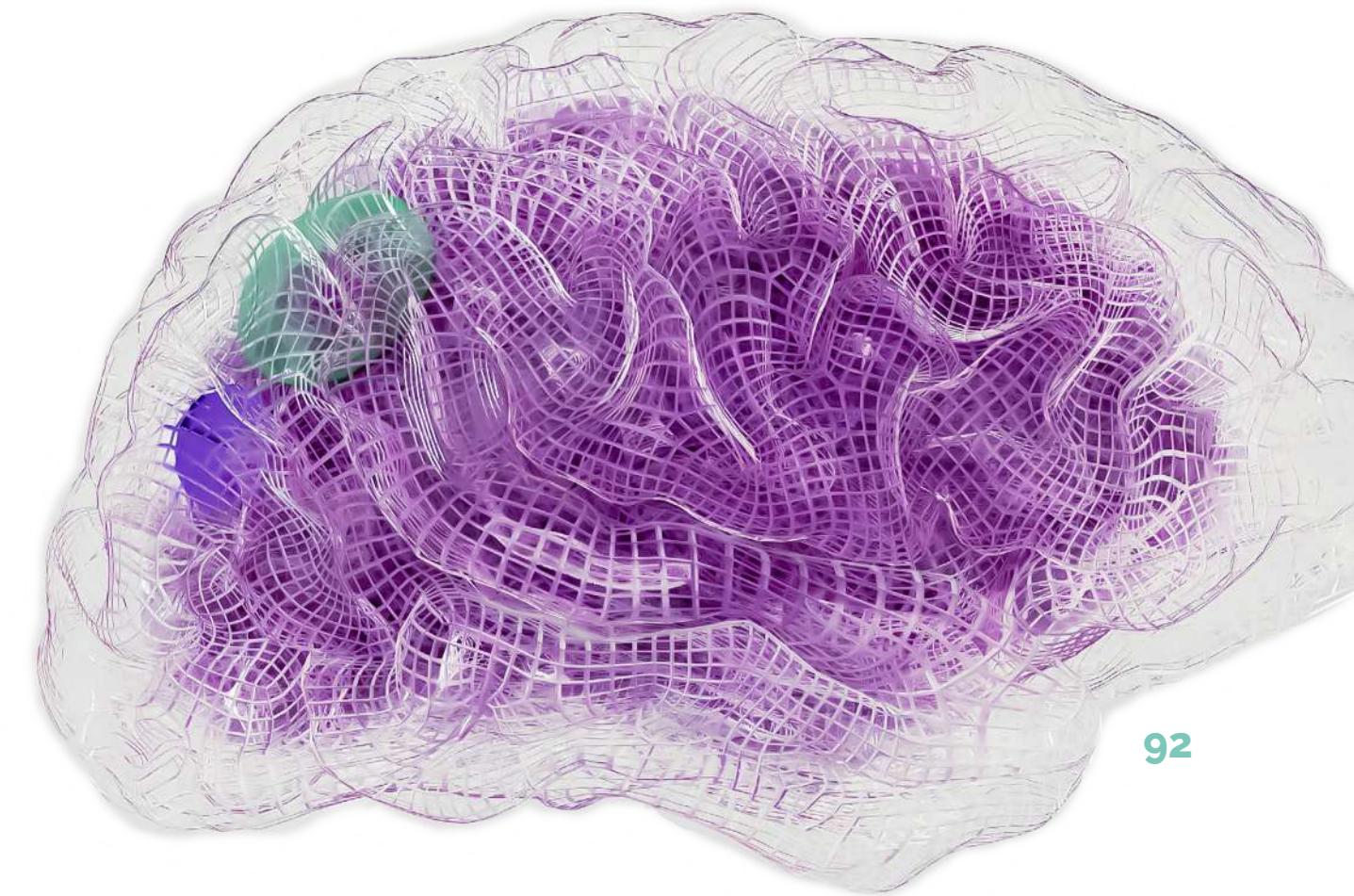
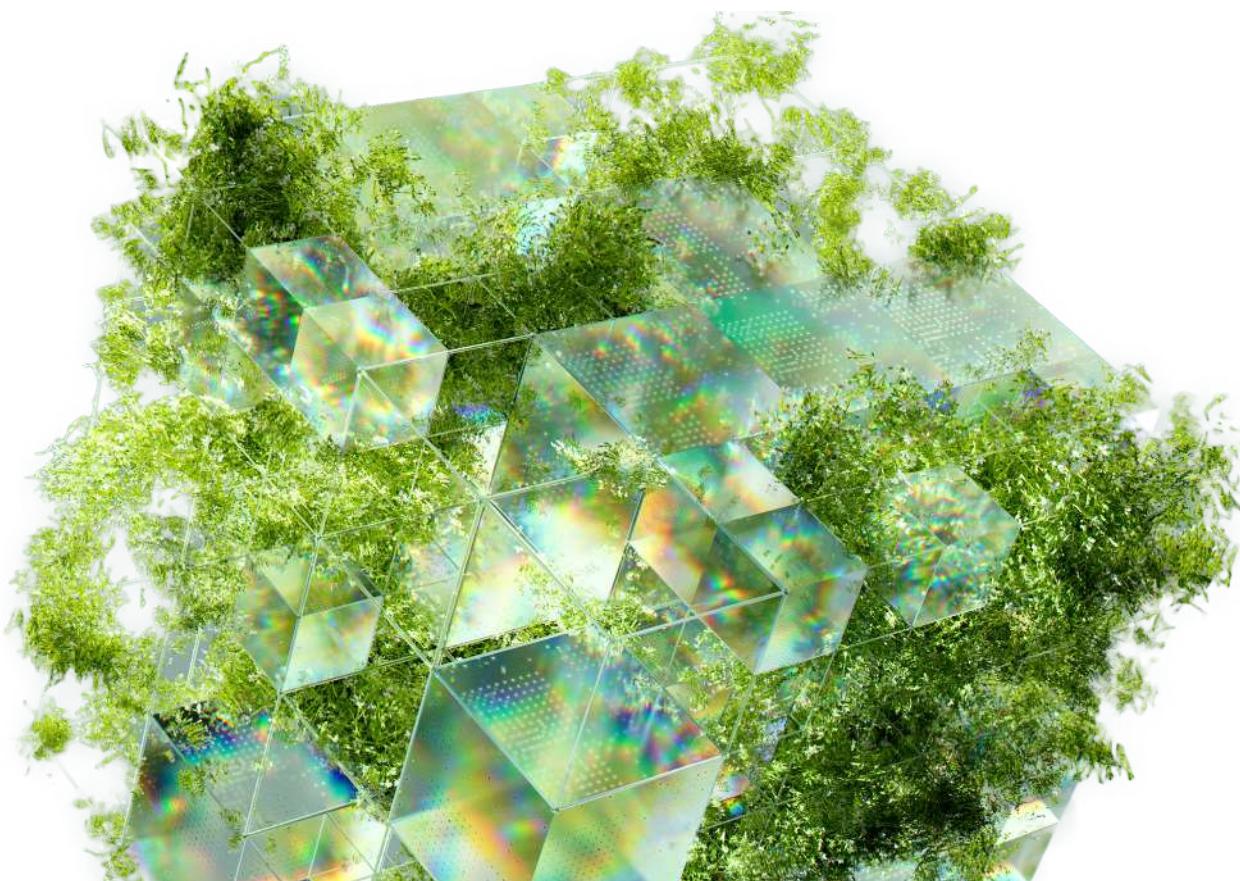
# RECOMENDACIONES



## Recomendaciones para implementar la gestión verde en hoteles

91

**Estimular a los empleados y a los clientes, permanentemente, en las prácticas de uso responsable** de los servicios y productos ofrecidos en los hoteles. El aportar en el aumento de conciencia entre empleados y clientes, como actores principales del proceso, redundará en una mayor participación para el objetivo en común.



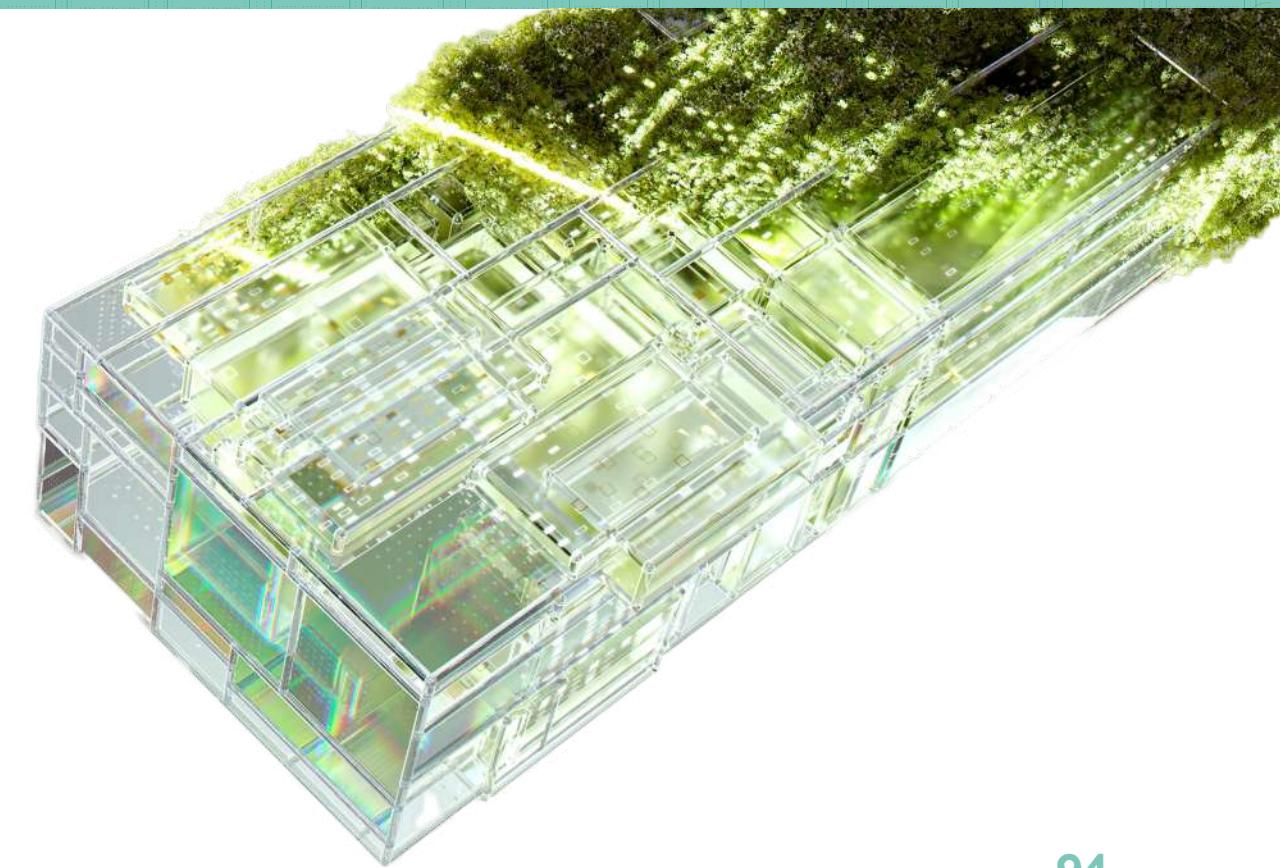
92

Es importante involucrar a los empleados en el proceso y proporcionarles la capacitación en **sensibilización ambiental**, entrenamiento en el uso eficiente de recursos y la promoción de **comportamientos eco amigables**.

Realizar **procesos de evaluación de los valores y la identidad de la marca del hotel** para alinearlos con **principios de sostenibilidad ambiental**.



93



94

Desarrollar **estrategias de comunicación de marca** para destacar **las prácticas y compromisos ambientales del hotel**, y así consolidar un posicionamiento del **sello verde en los hoteles**.

Contar con un **sistema de medición y seguimiento**, garantiza el tener control sobre el nivel de cumplimiento de las **prácticas sostenibles** y así contar con indicadores que pueden presentar a las entidades reguladoras y certificadoras para obtener los sellos y las certificaciones verdes.



# BIBLIOGRAFÍA



## Bibliografía

97

Barrera I. y Gonzalez S. (2021) Contabilidad ambiental y sus efectos en las finanzas de las organizaciones. <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/6706146d-a329-47ae-b887-1aelf15d5b88/content>

Buonocore E. Donnarumma L. Appolloni L. Miccio A. Russo G. y Franzese P. (2020). Marine natural capital and ecosystem services: An environmental accounting model. Ecological Modelling. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0304380020301010?via%3Dhub>

Brooks C. y Schopohl L. (2020). Green Accounting and Finance: Advancing Research on Environmental Disclosure, Value Impacts and Management Control Systems. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3741193](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3741193)

Cárdenas H. (2019) Riesgos ambientales y sociales en hoteles, restaurantes y estaciones de servicio. <https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2020/10/Riesgos-Ambientales-y-Sociales-sector-Hoteles-restaurantes-y-EDS-1.pdf>

Chang C. McAleer M. y Ramos V. (2020) A Charter for Sustainable Tourism after COVID-19. Sustainability. <https://www.mdpi.com/2071-1050/12/9/3671>

Cristobal-Fransi E. Daries N. Ferrer-Rosell B. Marine-Roig E. y Martin-Fuentes E. (2019) Sustainable Tourism Marketing. Sustainability. <https://www.mdpi.com/2071-1050/12/5/1865>

Dangelico, R. M., & Vocalelli, D. (2017). "Green Marketing": An analysis of definitions strategy steps, and tools through a systematic review of the literature. Journal of Cleaner Production, 165, 1263-1279. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2017.07.184>

Elziny, M. (2019). The Impact of Green Human Resource Management on Hotel Employees' Eco Friendly Behavior. International Academic Journal Faculty of Tourism and Hotel Management, 5(1), 1-21. doi:10.21608/ijaf.2019.95465

Font X. English R. Gkritzali A. y Tian W. (2021) Value co-creation in sustainable tourism: A service-dominant logic approach. Tourism Management. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0261517720301266>

Font X. Torres-Delgado A. Crabolu G. Palomo Martinez J. Kantenbacher J. y Miller G. (2021) The impact of sustainable tourism indicators on destination competitiveness: the European Tourism Indicator System. Journal of Sustainable Tourism. Pp. 1608-1630. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/09669582.2021.1910281>

Fuentes, D., Toscano, A., Murillo, V., Pérez, M. & Jiménez, A. (2020). Sostenibilidad y contabilidad ambiental: Análisis bibliométrico y revisión documental de la investigación científica en el periodo 2013-2017. Económicas CUC, 41(1), 163-186. DOI: <https://doi.org/10.17981/econcuc.41.1.2020>.

Guo Y. Jiang J. y Li S. (2019) A Sustainable Tourism Policy Research Review. Sustainability. <https://www.mdpi.com/2071-1050/11/11/3187>

Higham J. y Miller G. (2020) Transforming societies and transforming tourism: sustainable tourism in times of change. Journal of Sustainable Tourism. Pp. 1-8. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/09669582.2018.1407519>

Ishaq, M. I. (2021). Multidimensional green brand equity: A cross-cultural scale development and validation study. International Journal of Market Research, 63(5), 560-575. <https://doi.org/10.1177/1470785320932040>

Justita D. y Riyanto S. (2022) Application Green Accounting To Sustainable Development Improve Financial Performance Study In Green Industry. Jurnal Akuntansi. pp. 192-212. <http://ecojoin.org/index.php/EJA/article/view/893>

Khandelwal, U., Tripathi, V., & Gupta, A. (2021). A Bibliometric Analysis of Green Branding Research from 2000 to 2019. Vision: The Journal of Business Perspective, 097226292110339. <https://doi.org/10.1177/09722629211033916>

Khurshid, R., & Darzi, M. A. (2016). Go green with green human resource management practices. Clear International Journal of Research In Commerce & Management, 7(1), 19-21.

Kim, Y., Kim, W., Choi, H., & Phetvaroon, K. (2019). The effect of green human resource management on hotel employees' eco-friendly behavior and environmental performance. International Journal of Hospitality Management, 76, 83-93. doi:10.1016/j.ijhm.2018.04.007

Libro Blanco de la Sostenibilidad en Recursos Humanos en España. (2022). España: EAE Business School.

98

99

El camino a la gestión verde

Loučanová, E., Šupín, M., Čorejová, T., Repková-Štofková, K., Šupínová, M., Štofková, Z., & Olšiaková, M. (2021). Sustainability and Branding: An Integrated Perspective of Eco-innovation and Brand. *Sustainability*, 13(2), 732. <https://doi.org/10.3390/su13020732>

Martí, A. (2020). Inversión Socialmente Responsable: La oportunidad de la Sostenibilidad [Universitat Jaume I]. <http://hdl.handle.net/10234/192595>

McKinsey & Company. (2020). Social Responsibility Report 2020: Delivering on our purpose.

Palacios-Florence B. Santos-Roldán L. Berbel-Pineda J. y Castillo-Canalejo A. (2021) Sustainable Tourism as a Driving force of the Tourism Industry in a Post-Covid-19 Scenario. *Social Indicators Research*. Pp. 991-1011. <https://link.springer.com/article/10.1007/s11205-021-02735-2>

Prieto, M. M., & Yzaguirre, V. E. (2021). La Contabilidad ambiental como herramienta para la incorporación de la sostenibilidad ambiental en las empresas de Economía Social. *CIRIEC-España Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 103, 249-277.

Sachs, J. (2014). *The Age of Sustainable Development*. New York, United States: Columbia University Press.

Sadiku M. Ashaolu T. Adekunte S. y Musa S. (2021) Green accounting: A Primer. *International Journal Of Scientific Advances*. <https://www.ijscia.com/wp-content/uploads/2021/02/Volume2-Issue1-Jan-Feb-No.42-60-62.pdf>

Saud S. Chen S. Haseeb A. y Sumayya. (2020) The role of financial development and globalization in the environment: Accounting ecological footprint indicators for selected one-belt-one-road initiative countries. *Journal of Cleaner Production*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0959652619343884>

Taqi M. Rusydiana A. Kustiningsih N. y Firmansyah I. (2021) Environmental Accounting: A Scientometric using Biblioshiny. *International Journal of Energy Economics and Policy*. Pp. 369-380. [https://www.zbw.eu/econis-archiv/bitstream/11159/7720/1/1771705744\\_0.pdf](https://www.zbw.eu/econis-archiv/bitstream/11159/7720/1/1771705744_0.pdf)

Tascioglu M., (2019) The concept of green marketing. Capítulo de libro: Corporate Social Responsibility and strategic market positioning for organizational sucess. p. 240-250. DOI: 10.4018/978-1-5225-5409-7.ch009

Ulrich, D. & Dulebohn, J. (2015). Are we there yet? What's next for HR? *Human Resource Management Review*, 25, p. 188- 204

Vicuña, R. K. A., Zurita, I. N., & Alvarez, J. C. E. (2020). La contabilidad ambiental y su contribución en la responsabilidad social empresarial. *Dominio de las Ciencias*, 6(1), 68-98.

Wang, H.-J. (2017). A brand-based perspective on differentiation of green brand positioning. *Management Decision*, 55(7), 1460-1475. <https://doi.org/10.1108/MD-04-2016-0251>

Yong, J., Yusliza, M., Ramayah, T., & Jabbour, C. (2019). Pathways towards sustainability in manufacturing organizations: Empirical evidence on the role of green human resource management. *Business Strategy and the Environment*, 29(2), 1-17. doi:10.1002/bse.2359

Yu, W., Chavez, R., Feng, M., Wong, C. Y., & Fynes, B. (2020). Green human resource management and environmental cooperation: An ability-motivation-opportunity and contingency perspective. *International Journal of Production Economics*, 219, 224-235. doi:10.1016/j.ijpe.2019.06.013

100

# EL CAMINO A LA GESTIÓN VERDE

**Guía práctica para los**  
Hoteles con Sello Verde

