



Cita bibliográfica: Badano, M. C., Gallucci, S. y Rodríguez, C.A. (2022). Estrategia metodológica para evaluar la percepción de empresarios de alojamientos turísticos sobre la Responsabilidad Ambiental Empresarial. *Investigaciones Turísticas* (24), pp. 198-218. <https://doi.org/10.14198/INTURI2022.24.10>

Estrategia metodológica para evaluar la percepción de empresarios de alojamientos turísticos sobre la Responsabilidad Ambiental Empresarial

Methodological strategy to assess the perception of tourist accommodation entrepreneurs of Corporate Environmental Responsibility

María Candela Badano , Universidad Nacional del Sur, Argentina
candela.badano@uns.edu.ar

Soledad Gallucci , Universidad Nacional del Sur, Argentina
gallucci@uns.edu.ar

Cecilia Alejandra Rodríguez , Universidad Nacional del Sur, Argentina
crodriguez@uns.edu.ar

RESUMEN

El presente artículo estudia la Responsabilidad Ambiental Empresarial en alojamientos turísticos en el contexto latinoamericano, entendiendo la misma como factor relevante para la toma de decisiones tendientes a la sostenibilidad de los destinos turísticos. En este sentido, el conocimiento acerca de la percepción del empresariado sobre la Responsabilidad Social Empresarial permite a investigadores y gestores del Turismo conocer el grado de concientización y compromiso respecto a la cuestión ambiental. En particular, se plantea como objetivo desarrollar un instrumento metodológico integrado por indicadores que permitan evaluar la percepción de los empresarios de alojamientos turísticos sobre la Responsabilidad Ambiental Empresarial. Los resultados del artículo exponen un conjunto de 76 indicadores, en cuyo diseño se contemplan diferentes dimensiones de la Responsabilidad Ambiental Empresarial. La investigación utiliza una estrategia cualitativa y cuantitativa como enfoque mixto de investigación.

Palabras clave: Alojamientos Turísticos; Responsabilidad Ambiental Empresarial; Instrumento Metodológico.

ABSTRACT

This article studies Corporate Environmental Responsibility in tourist accommodation within the Latin American context. It is understood as a relevant factor for decision-making with regards the sustainability of tourist destinations. In this sense, determining the perception that entrepreneurs have of Corporate Social Responsibility allows researchers and Tourism managers to ascertain the degree of awareness and commitment regarding the environmental issue. In particular, the objective is to develop a methodological instrument

Fecha de recepción: 05/02/2020 *Fecha de aceptación:* 25/10/2021

Este trabajo está sujeto a una licencia de Reconocimiento 4.0 Internacional de Creative Commons (CC BY 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

composed of indicators that enable the assessment of the perception of tourism accommodation entrepreneurs of Corporate Environmental Responsibility. The results of the article show a set of 76 indicators, which incorporate different dimensions of Corporate Environmental Responsibility. The research uses a qualitative and quantitative strategy as a mixed research approach.

Keywords: Tourist Accommodation; Corporate Environmental Responsibility; Methodological Tool.

I. INTRODUCCIÓN

El tema de investigación del presente artículo estudia la Responsabilidad Ambiental Empresarial en alojamientos turísticos en el contexto latinoamericano, entendiendo la misma como factor relevante para la toma de decisiones tendientes a la sostenibilidad de los destinos. En este sentido, el conocimiento de la percepción del empresariado sobre la Responsabilidad Social Empresarial permite a investigadores y gestores del Turismo conocer el grado de concientización y compromiso respecto a la cuestión ambiental.

En la actualidad, se ha intensificado la necesidad de detectar y analizar los efectos producidos por los distintos subsectores que componen la actividad turística a fin de garantizar la sostenibilidad del destino. En particular, la gestión de alojamientos turísticos genera en forma continua externalidades por sus diversas operaciones. Es así como la aplicación de la perspectiva de Responsabilidad Social Empresarial adquiere un papel central en la prestación de estos servicios a fin de fortalecer el desarrollo integral del subsector y en particular, para satisfacer segmentos de demanda que comienzan a orientar sus preferencias y decisiones de compra hacia requisitos social y ambientalmente correctos.

Se considera la Responsabilidad Social Empresarial (en adelante RSE) como un compromiso voluntario adoptado por la organización para proteger, conservar y preservar no sólo su actividad productiva, sino, además, aquellos recursos culturales y naturales del contexto circundante para que puedan ser aprovechados por la comunidad actual y las futuras generaciones (Schmidheiny, 2004 como se citó en Avendaño, 2011). En este sentido, el concepto de RSE puede ser abordado desde tres dimensiones interrelacionadas: *Responsabilidad Social Empresarial*, *Responsabilidad Ambiental Empresarial* y *Responsabilidad Económica Empresarial*.

Si bien, la RSE y, por ende, la Responsabilidad Ambiental Empresarial (en adelante, RAE) implican conceptos relativamente novedosos, su aplicación se afianza en forma progresiva en la cultura empresarial y en la sociedad en general produciéndose una transformación integral hacia acciones sostenibles, dentro de las políticas públicas, los marcos legales e institucionales, como así también en la estructura de la propia organización. La empresa que se considera social y ambientalmente responsable procura una correcta gestión ambiental de sus operaciones.

En particular en el campo del Turismo, a partir de la revisión de la bibliografía científica se observa que las propuestas metodológicas para su medición se enfocan en mayor medida en el concepto general de RSE (Barroso, 2008; Benavides-Velasco et al., 2014; Do Céu Almeida, 2005; Henderson, 2007; Kalisch, 2002; Lee y Park, 2009; Peña Miranda y Serra Cantallops, 2013; Romo, 2016; Sansores Guerrero y Granados Sánchez, 2017; Scanlon, 2007; Souza et al.,

2016, entre otros). En particular, además, abordan la medición de la dimensión social (Buades, 2010; Rodríguez y Del Mar Armas Cruz, 2007; Tepelus, 2008; Theodoulidis et al., 2017, etc.) y económica de la RSE (Alcañiz et al., 2009; Rojas Mora, et al., 2020; entre otros), mientras que la dimensión ambiental se acota a conocer aspectos vinculados a equipamiento de bajo consumo amigables con el ambiente, códigos ambientales de buena conducta, entre otros (Bernal et al., 2018; Bohdanowicz, 2006; Erdogan y Barisb, 2007; Fernandes Guzzo y Machado Nascimento, 2013; Okada y Mais, 2010; Oreja-Rodríguez, y Armas-Cruz, 2012; Pérez Espinoza et al., 2016; Pérez Herver y Zapata Sánchez, 2019; Ruffolo, 2015; Sales Melo et al., 2012; etc.). No obstante, no se han encontrado investigaciones que brinden un instrumento metodológico capaz de recolectar datos para determinar el estado sostenible de las operaciones de los alojamientos turísticos ni de reflejar de forma sintética la percepción del empresariado con relación a dichas prácticas en organizaciones turísticas.

En este marco, el presente artículo plantea como objetivo desarrollar un instrumento metodológico integrado por indicadores que permite evaluar la percepción de los empresarios de alojamientos turísticos sobre la RAE. Los resultados del artículo exponen un conjunto de 76 indicadores, en cuyo diseño se contemplan diferentes dimensiones de la misma.

Respecto a las implicaciones prácticas, los indicadores de RAE propuestos son aplicables a cualquier clase de alojamiento turístico en el contexto latinoamericano. Estos indicadores constituyen la base para lograr un conocimiento más preciso acerca de la toma de concientización y compromiso ambiental que poseen los prestadores de servicio de alojamiento sobre los efectos que genera la actividad en su entorno. A partir de ello, se podrán desarrollar iniciativas que contribuyan a la conservación y mejorar la calidad de vida de los residentes del destino.

Asimismo, el presente artículo se enmarca en el proyecto de investigación “Destinos turísticos: Reflexiones teórico-metodológicas y estudios aplicados a distintas escalas (2018-2021)” (DGyT, UNS). Dicho proyecto tiene como finalidad fomentar el análisis, comprensión y evaluación de los aportes teórico-conceptuales, así como metodológicos vigentes en el campo disciplinar del Turismo a través de estudios empíricos abordados desde una perspectiva interdisciplinaria. Entre sus objetivos se propone estudiar diferentes dimensiones de la gestión del servicio en organizaciones turísticas y su contribución al desarrollo de los destinos. Además, el artículo se basa en los resultados obtenidos en una investigación de mayor alcance la cual tuvo como objetivo evaluar la percepción de los empresarios de alojamientos turísticos sobre la Responsabilidad Ambiental Empresarial en las localidades de Monte Hermoso y Sierra de la Ventana (Argentina).

1.1. Marco de Referencia

A través del tiempo, el concepto de RSE ha sido abordado por diversos investigadores (Baptista, Contreras y León, 2012; Barbosa de Souza y Reinert Lyra, 2015; Boronat-Navarro y Pérez-Aranda Canela, 2016; Fernández Escudero, 2013; Carroll, 1979, Drucker, 1984, Frederick et al., 1996 como se citaron en Espeche, 2010; Núñez, 2003; entre otros). En este sentido, Acosta Palomeque (2019), señala que una de las definiciones empleadas con mayor frecuencia por la academia es la establecida por el Organismo Internacional de Estandarización (ISO) el cual define a la RSE como aquel comportamiento ético y transparente dentro del proceso de toma de decisiones propio de las operaciones de las empresas que generan impacto en el entorno social y ambiental. Asimismo, Arvizu-Armenta y Velázquez-Contreras (2019, p. 11)

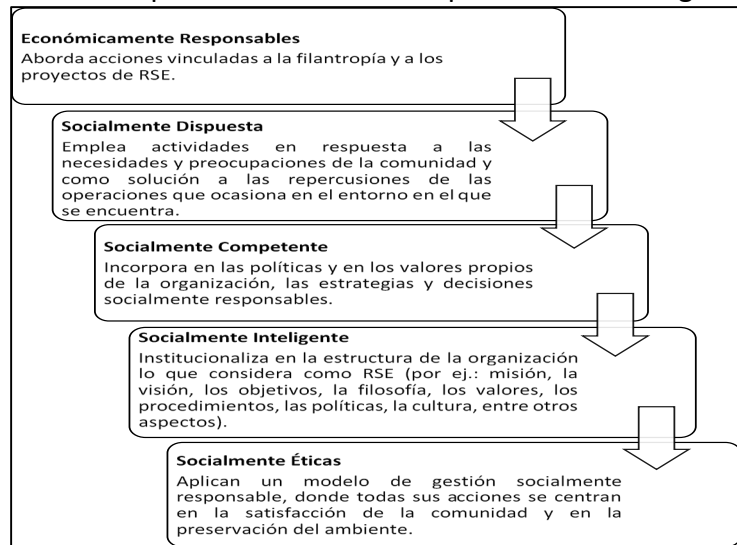
destacan que la RSE no puede considerársela solamente como un deber que las empresas que deciden afrontar voluntariamente, sino también que es la sociedad, quien debe intentar incorporar el bien común dentro de los objetivos principales de todas las actividades económicas que la atraviesan.

De este modo, el concepto de RSE no es unánime, sino que existen diversas acepciones que se complementan en el tiempo con las investigaciones más recientes sobre el tema (Avilés León y Salessi, 2019; Bermudez-Colina y Mejías-Acosta, 2018; Campos López et al., 2018; Corral et al., 2016; Fanti y Buccella, 2019; Grijalva Morejón y Fernández Lorenzo, 2020; Hernández Sánchez et al., 2017; Herrera Acosta et al., 2020; Hurtado García, 2019; Labelle y Navarrete Báez, 2018; Marí Farinós, 2016; Méndez, Rodríguez y Cortez, 2019; Morell-Jiménez, 2019; Pérez Herver y Zapata Sánchez 2019; Revollo Lijeron y Borrás Atiénzar, 2019; Severino-González et al., 2021; Sotelo Barroso y Durán González, 2017; Suárez Morán, 2019; Tavares Amazonas et al., 2018; Vallaey, 2020). Además, la RSE, es un tema de investigación transversal, que puede ser abordado desde múltiples perspectivas y disciplinarias, tales como la empresarial, universitaria, hospitalaria, sustentabilidad, entre otras (Padilla et al., 2017; Severino-González et al., 2020a como se citó en Severino-González, et al., 2021, p.40).

En síntesis, si bien las diferentes perspectivas atribuidas al concepto difieren en algunos aspectos, todas han permitido el desarrollo de sus pilares fundamentales. Independientemente desde la perspectiva con la cual se lo analice, cada una de las definiciones posee aspectos en común, concluyendo que el concepto alude a la forma de gestión a partir de la cual la organización pretende asumir tanto la responsabilidad de los impactos y efectos nocivos que genera su actividad sobre el entorno, así como también, dar respuesta en forma constante a diversas problemáticas y preocupaciones sociales.

La organización socialmente responsable desarrolla acciones en beneficio de la comunidad y del ambiente atenuando el impacto que su propia actividad genera en ellos. Según Guédez (2008), la incorporación de una perspectiva de RSE en toda la empresa se refleja como un recorrido evolutivo que la misma debe emprender en varias etapas (figura 1). En este sentido, las organizaciones en su comienzo no aplican una gestión responsable dentro de la totalidad de sus áreas productivas, sino que, una vez iniciadas sus actividades, se encuentran implícitas en ellas acciones socialmente responsables.

Figura 1. Etapas de la Responsabilidad Social Empresarial en las organizaciones



Elaboración propia

En este sentido, la RSE fomenta en las organizaciones el despliegue y mantenimiento de valores que guíen su accionar y estén insertos en la esencia de la propia empresa. Valores que la sociedad pueda asimilar, aprehender y tomar como propios dentro de su cotidianidad, produciendo una acorde convivencia entre los diversos actores sociales.

Asimismo, las acciones de RSE se pueden abordar a partir de tres dimensiones interrelacionadas que derivan del término de Triple Resultado (*triple bottom line*) propuesto por Elkington (1994). Estas dimensiones son: *ambiental, social* y *económica* (figura 2).

Figura 2. Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial

DIMENSIÓN AMBIENTAL
<ul style="list-style-type: none"> • Implica la responsabilidad total sobre los efectos ambientales de los procesos, productos y subproductos de la empresa; ejecución de acciones específicas que contribuyan a la preservación, conservación y mejora del ambiente. • Conlleva acciones relacionadas con: la estrategia climática, política y gestión ambiental, informes ambientales, la reducción del impacto de producción, el uso de materias primas, la disminución del consumo de recursos o de los residuos/emisiones, la reducción del gasto energético, la política integrada de productos y la implementación de los sistemas de gestión ambiental de la organización, etc. • Finalidad: fomentar las buenas prácticas empresariales bajo el desempeño ambiental dentro del enfoque de sostenibilidad.
DIMENSIÓN SOCIAL
<ul style="list-style-type: none"> • Implica la responsabilidad compartida de sus miembros para garantizar una mejora en la calidad de vida en el trabajo y el desarrollo integral de todos; ejecución de acciones propias y gremiales que contribuyan con tiempo y recursos a mejorar el desarrollo de las comunidades aledañas a la organización. • Conlleva acciones relacionadas con: la ciudadanía corporativa, filantropía, inclusión digital, indicadores de prácticas laborales, derechos humanos, salud y seguridad, reportes sociales, participación de los grupos de interés, etc. • Finalidad: mejorar las condiciones laborales, las inversiones sociales y las buenas relaciones con la comunidad; garantizar el desarrollo integral de los trabajadores de la empresa.
DIMENSIÓN ECONÓMICA
<ul style="list-style-type: none"> • Implica la producción y distribución de bienes y servicios rentables para la sociedad y de valor agregado entre sus colaboradores de manera justa y equitativa. • Conlleva acciones relacionadas con: la política antimonopolio, códigos de conducta, cumplimiento, prevención de corrupción y soborno, gobierno corporativo, política de privacidad, gestión de riesgos y crisis, cadena de suministro, estrategia fiscal, etc. • Finalidad: crear estructuras empresariales sólidas para generar ahorros, motivar a los empleados y lograr clientes fieles; fomentar la transparencia en las operaciones financieras de la organización y promoción de práctica responsables a sus proveedores y distribuidores.

Elaboración propia

Siguiendo esta misma línea, Amato, Buraschi y Peretti (2016) afirman que *“la RSE se basa en dar respuesta, principalmente, a las demandas originadas en las dimensiones social y ambiental, pretendiendo integrarlas con el objetivo económico primario de rentabilidad”*. Al mismo tiempo, destacan que la sostenibilidad difiere en el sentido que ésta considera a la dimensión económica como un aspecto complementario que precisa equilibrarse con las dimensiones social y ambiental.

A los fines de la presente investigación se aborda el concepto de Responsabilidad Social Empresaria desde su dimensión ambiental.

En este sentido, a partir del concepto de ambiente se desprende la importancia que las empresas procuren elaborar estrategias social y ambientalmente responsables que orienten su accionar y salvaguarden al entorno físico y social (Anaya Ariza et al., 2011). Es así como, en 1992 la Conferencia de Naciones Unidas sobre Medio Ambiente y Desarrollo (también conocida como Cumbre de la Tierra) aborda y define el concepto de *Responsabilidad Ambiental Empresarial*, como la administración y gestión en forma consciente y ética de todos los bienes y servicios generados por las organizaciones o el individuo y su respectivo impacto en cuestiones relacionadas a la salud, seguridad y ambiente. En esta línea, Núñez (2006 como se citó en Campos López, Núñez Guzmán y García Angarica, 2018) establece que la dimensión ambiental de la RSE implica que las empresas tomen acción sobre las externalidades que ocasionan sus operaciones. En este sentido, a su vez, señala que conlleva la gestión de recursos naturales, control de la contaminación, manejo de desechos y el ciclo del producto de la compañía.

Asimismo, destaca que para alcanzar una gestión responsable es necesaria la aplicación de medidas de autocontrol basadas en las reglamentaciones vigentes, códigos de buenas prácticas, normativas especializadas en materia ambiental que, de la misma forma, permitan crear un espacio laboral acorde y un diálogo entre todas las partes de la organización y con la sociedad en general (Fernández et al., 2007). En síntesis, la RAE se convierte en el punto de partida de una empresa para alcanzar un progreso sobre el desarrollo sostenible y en una fuente de rentabilidad y beneficios para los diversos grupos de interés y para sí misma.

1.1.1. Indicadores de Responsabilidad Ambiental Empresarial

El logro de la responsabilidad desde una perspectiva ambiental en las operaciones de las organizaciones a fin de optimizar su funcionamiento, incrementar beneficios sociales y disminuir el grado de impacto sobre el entorno, precisa de la aplicación de métodos y técnicas de medición adecuados.

En este sentido, la adopción de una perspectiva de RAE en la totalidad de la organización requiere del seguimiento de datos a través del desarrollo y aplicación de indicadores acordes a las operaciones de las mismas para poder así, generar información transparente. Los indicadores y en particular, aquellos especializados en asuntos ambientales son implementados por las empresas como instrumento de respaldo a las partes interesadas debido a su capacidad efectiva para evaluar los niveles ecológicos y de sostenibilidad de las organizaciones. Es por ello, que son instrumentos imprescindibles para la toma de decisiones ambientalmente responsables por parte tanto de la dirección, como de la compañía en su totalidad (De Esteban Curiel y López López, 2008).

A partir de la revisión bibliográfica (Do Céu Almeida, 2005; Vargas Niello, 2006; León, 2008; Pelekais y Pelekais, 2008), se resaltan diferentes propuestas de indicadores vinculadas con las dimensiones de la RSE, principalmente la ambiental. Entre ellas se destacan a nivel internacional, la Iniciativa de Reporte Global (Global Reporting Initiative [GRI], 2015) que presenta no sólo indicadores para medir la dimensión social y económica sino también la dimensión ambiental de la Responsabilidad Social Empresarial. La primera busca medir las consecuencias producidas en los sistemas sociales en los que la organización efectúa su actividad. La segunda procura medir los impactos generados sobre las condiciones económicas de las partes interesadas y de los sistemas económicos locales, nacionales e internacionales. La tercera, la dimensión ambiental pretende evaluar la contaminación originada a causa del propio funcionamiento de la compañía sobre los flujos de entrada (materiales, energía, agua), de salida (emisiones, vertidos, residuos) y las acciones en beneficio de la preservación ambiental (Avenidaño, 2011; Barroso González et al., 2016; Correa, 2010; Fernández Pájaro y Guerra, 2011; Hacking y Guthrie, 2008 como se citó en Pérez-Arana Canela, 2016).

Asimismo, en Latinoamérica se deben considerar las propuestas de indicadores realizadas por el Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social y por el Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresarial (IARSE) en el Programa Latinoamericano de Responsabilidad Social empresaria (2014). En forma complementaria, cabe mencionar las normas internacionales, de carácter voluntario, desarrolladas por la Organización Internacional de Normalización (*International Organization for Standardization [ISO]*), serie ISO 14000 sobre sistemas de gestión ambiental, serie ISO 9000 sobre sistemas de gestión de calidad y la norma internacional ISO 26000 que proporciona a las organizaciones una guía sobre responsabilidad social.

En particular, en Argentina se encuentran las normas sectoriales para turismo IRAM-SECTUR realizadas entre el Organismo Nacional de Turismo y el Instituto Nacional de Normalización y Certificación (IRAM) en el año 2007, las cuales establecen requisitos para un sistema de gestión integrado (Calidad, Ambiental y Seguridad), con algunas excepciones. En particular, para el subsector alojamiento se encuentran las siguientes normas: 42200 (Hotelería Calidad, Seguridad y Ambiente), 42210 (Cabañas Calidad, Seguridad y Ambiente), 42220 (Casa de huéspedes-Bed & Breakfast Calidad, Seguridad y Ambiente), 42230 (Hostel Calidad, Seguridad y Ambiente), 42240 (Campamento "Camping" Calidad, Seguridad y Ambiente), 42250 (Alojamiento rural Calidad, Seguridad y Ambiente). Estas normas de alojamiento, a excepción de la norma de hoteles, desarrollan la responsabilidad social como requisito.

1.1.2. Responsabilidad Ambiental Empresarial en alojamientos turísticos

El alojamiento turístico como elemento clave de la cadena de valor del sector turístico ocasiona, de manera significativa, impactos sobre el ambiente, un consumo de recursos tales como el agua, la energía y de otros materiales, así como también produce emisiones de efluentes líquidos, gases de efecto invernadero, residuos sólidos y desechos producidos por sus operaciones (Kirk, 1995 como se citó en Céspedes Lorente y De Burgos Jiménez, 2002; João Lunkes y Silva da Rosa, 2012).

En términos generales, en estas organizaciones prevalece el abordaje de acciones aisladas que buscan resultados inmediatos, pero no reflejan una cultura de RAE en las

prácticas ambientales en la totalidad de la misma. Su implementación se fundamenta en generar estrategias de diferenciación para lograr el acceso a nuevos mercados. A su vez, existen empresas que aplican manuales de buenas prácticas o de sistemas de gestión ambiental (Claver Cortés et al., 2008).

De esta manera, la incorporación de valores en la organización desde una perspectiva sostenible requiere impulsar acciones en beneficio de la calidad de vida de las partes interesadas, lo cual permite al visitante una percepción integral y favorable del servicio. En otras palabras, la compañía decide incorporar un conjunto de actividades socialmente responsables interrelacionadas que impliquen tanto políticas, prácticas y programas desarrollados a partir de valores éticos y necesidades sociales, dado que es consciente de los posibles beneficios.

El logro de estos beneficios requiere de un trabajo en conjunto con los diversos actores sociales (comunidad, proveedores, accionistas, gobierno, diversas organizaciones, entre otros). La figura 3 muestra los principales beneficios para los alojamientos turísticos que implica la incorporación de la RAE desde lo económico-financiero, legal, social y ambiental.

Figura 3. Beneficios de la RAE en alojamientos turísticos

Económica-Financiera	<ul style="list-style-type: none">• Reducir costos y aumentar la productividad.• Incrementar ventas a partir de la fidelización de clientes, de proveedores, accionistas y distribuidores.• Mayor rentabilidad y estabilidad de la organización a largo plazo, que permite acceder a nuevos capitales.• Incrementar la eficacia y eficiencia en términos de producción y de la calidad del servicio.• Mejor posicionamiento de la marca y producto en el mercado.• Mayor competitividad dentro del mercado.
Legal	<ul style="list-style-type: none">• Incrementar el cumplimiento de las leyes y reglamentos.• Disminución de gastos por infracción.
Social	<ul style="list-style-type: none">• Estimular la participación de la comunidad en la toma de decisiones de la organización.• Sensibilizar a la comunidad, turistas y empleados sobre la concientización ambiental.• Incentivar el progreso del capital social.• Mejorar la calidad de vida de la comunidad.
Ambiental	<ul style="list-style-type: none">• Reducir residuos e ineficiencias y disminuir los niveles de contaminación de la organización.• Aumentar la gestión sostenible de los recursos naturales escasos.

Elaboración propia

En síntesis, la organización socialmente responsable ejecuta una serie de acciones planificadas que permiten identificar los diversos impactos que genera su actividad tanto en el interior de la propia empresa, como en el contexto en el cual se desarrolla. De esta manera, consigue incrementar su rentabilidad, los beneficios económicos y mejorar la imagen y reputación de la misma ante los grupos de interés, transformando la responsabilidad

ambiental de sus operaciones como elemento diferenciador en un mercado cada vez más competitivo.

II. METODOLOGÍA

El presente artículo se fundamenta en una investigación de carácter empírico a través de una estrategia cualitativa y cuantitativa como enfoque mixto de investigación (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, 2006). La misma implica un proceso de recolección, análisis y vinculación de datos cualitativos y cuantitativos en un mismo estudio. De acuerdo con el objetivo planteado, su alcance es exploratorio-descriptivo. Con respecto al diseño de la investigación, es de tipo no experimental y de acuerdo con la evaluación del fenómeno es transversal. La recolección de datos se basa en una muestra probabilística al azar simple en una población finita (Vieytes 2004, p.404).

Se define como unidad de análisis los alojamientos turísticos de Monte Hermoso y Sierra de la Ventana que cuentan con habilitación municipal. En particular, la población comprende todos los alojamientos turísticos de Monte Hermoso en funcionamiento con habilitación municipal al año 2018. Se contabilizan en esta localidad un total de 56 alojamientos turísticos, de los cuales 48 son establecimientos de categoría hotelera y 8 de categoría extrahotelera. De la misma forma, en relación con la localidad de Sierra de la Ventana se determina que la población abarca todos los alojamientos turísticos con habilitación municipal que se encuentran en operación al año 2018. En esta localidad se registran un total de 52 establecimientos, de los cuales 47 son establecimientos turísticos de categoría hotelera y 5 de categoría extrahotelera.

El marco muestral es el listado de alojamientos turísticos con habilitación municipal disponible en el sitio oficial de internet que tiene el organismo municipal de turismo de cada localidad bajo análisis. Se determina que el tamaño de la muestra para el destino turístico de Monte Hermoso es de 31 alojamientos y en el caso de Sierra de la Ventana es de 30 alojamientos. La selección se realiza en forma aleatoria utilizando el software estadístico STATS (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, 2006).

La etapa cualitativa posee un alcance exploratorio dado que el concepto analizado es de aplicación reciente en el campo del Turismo. La revisión y análisis bibliográfico muestra que no existe una cantidad relevante de estudios aplicados en destinos turísticos latinoamericanos que apliquen instrumentos metodológicos que se adapten a los requerimientos del objeto de investigación. Se selecciona bibliografía científica de interés en la temática e información obtenida desde sitios webs oficiales de organizaciones especializadas. Como resultado de esta revisión bibliográfica se determinan categorías temáticas que permiten establecer las variables e indicadores.

Se utilizan como referencia indicadores propuestos por diversos autores e instituciones, tales como el Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social y los indicadores definidos por el Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresarial (IARSE) en el Programa Latinoamericano de Responsabilidad Social empresaria (2014), así como los indicadores generados por Global Reporting Initiative (GRI, 2015) y el Manual de Prácticas sustentables de la Provincia de Buenos Aires del año 2013 (Secretaría de Turismo de la provincia de Buenos Aires, Argentina), entre otros especificados en la tabla 1.

Tabla 1. Referencias bibliográficas utilizadas para el desarrollo de indicadores de RAE

PRÁCTICAS DE RAE	AUTORES
AGUA	Instituto Ethos (2005, p.31) - Pérez Herver y Zapata Sánchez (2019, p.51) - Sotelo Barroso y Durán González (2017, p.161) - IARSE (2005, p.41) - Santos y Santos (2015, p.459) – Global Reporting Initiative (GRI, 2015) – Organismo para el Desarrollo Sustentable de la Provincia de Buenos Aires (OPDS, 2018) – Federación de Empresas de Turismo de Chile (FEDETUR, 2013) – Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina y Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina (2017)
→ Aplicación de medidas para disminuir el consumo de agua	Pérez Herver y Zapata Sánchez (2019, p.50-52) - Sotelo Barroso y Durán González (2017, p.161) - IARSE (2005, p.39,41) - Santos y Santos (2015, p.459) - Global Reporting Initiative (GRI, 2015) - Organismo para el Desarrollo Sustentable de la Provincia de Buenos Aires (OPDS, 2018) - Federación de Empresas de Turismo de Chile (FEDETUR, 2013) – Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina y Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina (2017)
→ Equipamiento amigable con el ambiente utiliza el establecimiento	Pérez Herver y Zapata Sánchez (2019, p.50-52) - Sotelo Barroso y Durán González (2017, p.161) - Global Reporting Initiative (GRI, 2015) - Organismo para el Desarrollo Sustentable de la Provincia de Buenos Aires (OPDS, 2018) - Federación de Empresas de Turismo de Chile (FEDETUR, 2013) – Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina y Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina (2017)
→ Recolección de las aguas residuales y/o de lluvia (uso)	Pérez Herver y Zapata Sánchez (2019, p.52) - Santos y Santos (2015, p.459) - Global Reporting Initiative (GRI, 2015) - Organismo para el Desarrollo Sustentable de la Provincia de Buenos Aires (OPDS, 2018) - Federación de Empresas de Turismo de Chile (FEDETUR, 2013) – Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina y Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina (2017)
→ Reutilización de blancos con aprobación del cliente	Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina y Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina (2017)
→ Métodos implementados para el riego de zonas verdes	Pérez Herver y Zapata Sánchez (2019, p.50-52) - Sotelo Barroso y Durán González (2017, p.161) - Global Reporting Initiative (GRI, 2015) - Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina y Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina (2017)
ENERGÍA	Instituto Ethos (2005, p.31) - IARSE (2005, p.41) - Santos y Santos (2015, p.459) - Global Reporting Initiative (GRI, 2015) - Organismo para el Desarrollo Sustentable de la Provincia de Buenos Aires (OPDS, 2018) - Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina y Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina (2017)
→ Implementa medidas para disminuir el consumo de energía	IARSE (2005, p.39,41) - Santos y Santos (2015, p.459) - Global Reporting Initiative (GRI, 2015) - Organismo para el Desarrollo Sustentable de la Provincia de Buenos Aires (OPDS, 2018)
→ Medidas empleadas con respecto a la iluminación	Pérez Herver y Zapata Sánchez (2019, p.50-52) - Sotelo Barroso y Durán González (2017, p.161) - Organismo para el Desarrollo Sustentable de la Provincia de Buenos Aires (OPDS, 2018) - Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina y Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina (2017)
→ Criterio de límite de graduación de equipos	Organismo para el Desarrollo Sustentable de la Provincia de Buenos Aires (OPDS, 2018)
→ Energías renovables aplicadas	Pérez Herver y Zapata Sánchez (2019, p.51-52) - IARSE (2005, p.41) - Organismo para el Desarrollo Sustentable de la Provincia de Buenos Aires (OPDS, 2018) - Federación de Empresas de Turismo de Chile (FEDETUR, 2013) – Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina y Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina (2017)

→ Tipo de electrodoméstico de habitaciones y espacios comunes	Pérez Herver y Zapata Sánchez (2019, p.50-52) - Global Reporting Initiative (GRI, 2015) - Organismo para el Desarrollo Sustentable de la Provincia de Buenos Aires (OPDS, 2018)
→ Medidas de climatización implementadas	Pérez Herver y Zapata Sánchez (2019, p.50-52) - Sotelo Barroso y Durán González (2017, p.161) - Global Reporting Initiative (GRI, 2015) - Organismo para el Desarrollo Sustentable de la Provincia de Buenos Aires (OPDS, 2018) - Federación de Empresas de Turismo de Chile (FEDETUR, 2013) – Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina y Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina (2017)
EMISIONES	Instituto Ethos (2005, p.31) - IARSE (2005, p.41) - Global Reporting Initiative (GRI, 2015) - Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina y Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina (2017)
RUIDOS - ESPACIOS INSONORIZADOS	Global Reporting Initiative (GRI, 2015)
REDUCCIÓN DE RESIDUOS	Pache-Durán y Nevado Gil (2020, p.88) - Pérez Herver y Zapata Sánchez (2019, p.52) - Sotelo Barroso y Durán González (2017, p.161) - IARSE (2005, p.39,41) - Santos y Santos (2015, p.459) - Organismo para el Desarrollo Sustentable de la Provincia de Buenos Aires (OPDS, 2018) - Federación de Empresas de Turismo de Chile (FEDETUR, 2013) – Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina y Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina (2017)
PROTECCIÓN AMBIENTAL	Pérez Herver y Zapata Sánchez (2019, p.51,63) - IARSE (2005, p.44) - Santos y Santos (2015, p.459) - Global Reporting Initiative (GRI, 2015) - Organismo para el Desarrollo Sustentable de la Provincia de Buenos Aires (OPDS, 2018) - Federación de Empresas de Turismo de Chile (FEDETUR, 2013) – Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina y Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina (2017)
CAPACITACIÓN DEL PERSONAL EN PROTECCIÓN AMBIENTAL Y RAE	Instituto Ethos (2005, p.30) - Pérez Herver y Zapata Sánchez (2019, p.51) - IARSE (2005, p.39-40) - Global Reporting Initiative (GRI, 2015) - Organismo para el Desarrollo Sustentable de la Provincia de Buenos Aires (OPDS, 2018) - Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina y Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina (2017)
COMUNICACIÓN	Pérez Herver y Zapata Sánchez (2019, p. 66) – IARSE (2005, p.17,40) - Global Reporting Initiative (GRI, 2015) - Organismo para el Desarrollo Sustentable de la Provincia de Buenos Aires (OPDS, 2018) - Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina y Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina (2017)
→ Actividades de concientización ambiental	Instituto Ethos (2005, p.30) - IARSE (2005, p.38-40) - Santos y Santos (2015, p.459) - Organismo para el Desarrollo Sustentable de la Provincia de Buenos Aires (OPDS, 2018)
IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN Y OTRAS HERRAMIENTAS	Pache-Durán y Nevado Gil (2020, p.88) - Sotelo Barroso y Durán González (2017, p.161) - IARSE (2005, p.38) - Global Reporting Initiative (GRI, 2015) - Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina y Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina (2017)
→ Control de instalaciones y seguimiento	IARSE (2005, p.40) - Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina y Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina (2017)

Elaboración propia

Para la elaboración de los indicadores propuestos, se consideran las especificidades contextuales en las que operan las empresas de alojamiento turístico en América Latina que condicionan los procesos estratégicos y de negocio (condiciones socioeconómicas, culturales, político-institucionales). Cabe aclarar, también, que en el diseño no se considera la modalidad de alojamiento según el tipo de espacio de destino turístico (rural, urbano, litoral, natural,

entre otros). Ello se debe a que, en general, en la bibliografía consultada no se encuentran recomendaciones respecto a posibles diferencias a tener en cuanto a este aspecto. Además, en particular, en los destinos turísticos seleccionados para la investigación de base no se hallan contrastes significativos respecto a la aplicación de prácticas de RAE (por ejemplo, en términos de tipo de inversiones como existencia de energías renovables, certificaciones) según sean alojamientos ubicados en espacios turísticos de interior serrano (como es el ejemplo de Sierra de la Ventana) o litorales (como es el caso de Monte Hermoso).

En función de ello, se realiza el proceso de operacionalización de variables a partir del concepto de Responsabilidad Ambiental Empresarial. Esta etapa tiene como resultado el diseño de 76 indicadores que contemplan diferentes dimensiones de la RAE.

Un segundo momento de carácter cuantitativo y con alcance descriptivo, abarca el proceso de medición a través de la aplicación de los indicadores construidos en la primera etapa. Como instrumento de medición se adopta el cuestionario. En este sentido, en el estudio de caso para la recolección de datos se realizan 62 encuestas dirigidas a los empresarios de alojamientos turísticos de las localidades de Sierra de la Ventana y Monte Hermoso (31 encuestas en cada destino).

III. RESULTADOS

3.1. Propuesta de indicadores de RAE en alojamientos turísticos

La construcción de los indicadores sobre RAE en alojamientos turísticos tiene como finalidad determinar la percepción de los empresarios de alojamientos turísticos sobre la RAE mediante preguntas orientadas a conocer aspectos objetivos de la realidad de la organización, así como aspectos subjetivos que permiten indagar sobre la valorización de las acciones ambientalmente correctas que realizan los prestadores turísticos para luego tomar decisiones respecto a la conservación de los recursos ambientales involucrados en la operación del alojamiento.

En la presente investigación, el concepto teórico a operacionalizar hace referencia a "Percepciones del empresario de alojamientos turísticos sobre las prácticas de RAE". A partir de este concepto se requiere especificar las variables, es decir dar una definición nominal que permita precisar cómo debe ser entendido el mismo en el contexto de estudio. Para ello, se operacionaliza el concepto bajo análisis a partir de cuatro variables:

1. Perfil del empresario de alojamientos turísticos
2. Perfil del alojamiento turístico
3. Prácticas de Responsabilidad Ambiental Empresarial
4. Percepción de los empresarios de alojamientos turísticos sobre la RAE

En función de la definición nominal, se especifican no sólo las variables sino también las dimensiones y subdimensiones entendiéndose por las mismas, los aspectos de las variables a medir. Por último, se desglosan todos los indicadores necesarios para cada dimensión y subdimensión, incluyendo como tal las manifestaciones observables del concepto a medir en una situación concreta. Luego, se desarrollan los ítems que en el caso de la encuesta diseñada son las preguntas que el encuestado debe responder (Vieytes 2004, p.407- 460).

La metodología consta de cuatro partes las cuales contienen preguntas abiertas, cerradas y mixtas (ver ANEXO). En la primera parte, se busca caracterizar el perfil del empresario de alojamientos turísticos a partir de las siguientes subdimensiones: edad, residencia, nivel de educación, experiencia profesional en alojamientos turísticos y experiencia en Responsabilidad Social Empresarial.

Para la segunda variable, se pretende determinar el perfil del alojamiento turístico en cuanto a: clase, categoría, antigüedad, habitaciones, procedencia de los propietarios del establecimiento, servicios ofrecidos en el alojamiento.

La tercera variable alude a aquellas prácticas de Responsabilidad Ambiental Empresarial abordadas en el establecimiento, las cuales contemplan: acciones en relación con el consumo y ahorro de agua; acciones vinculadas al consumo y ahorro de energía; al control de las emisiones producidas por el departamento de alimentos y bebidas y el control de ruidos; acciones de reciclado; de protección ambiental; de capacitación en materia ambiental; de comunicación interna y externa en dichas cuestiones; implementación de sistemas de gestión, auditorías y otras herramientas; investigación; y finalmente, control y seguimiento de las instalaciones de la organización.

La última variable refiere a la percepción de los empresarios de alojamientos turísticos sobre las prácticas de RAE a partir de las siguientes dimensiones: significado de la implementación de RAE, el nivel de importancia de cuestiones ambientales, beneficios para la organización, beneficios para las partes interesadas (proveedores, accionistas, comunidad local, clientes) y rol del municipio en el cual opera la empresa.

Para concluir, se señala que el instrumento metodológico presentado cumple con los requisitos de validez y confiabilidad debido a que los resultados obtenidos se muestran consistentes con las variables seleccionadas que fueron validadas a través de una prueba piloto. Los resultados obtenidos en esta instancia llevan a realizar modificaciones que permiten agilizar y perfeccionar el instrumento. El tamaño de la muestra de la prueba piloto representa el 15% del total de la muestra final seleccionada (García-García, Reding-Bernal y López-Alvarenga, 2013 como se citaron en Abeille Mora et al., 2015, p.172). Esto significa que el tamaño de la muestra seleccionada para la prueba piloto es suficiente para obtener representatividad de la muestra final.

A su vez, se establece que el instrumento diseñado cumple con los requisitos de validez de contenido en tanto el conjunto de ítems representa en forma equilibrada los diferentes aspectos del concepto a medir; esto se logra a partir de la profunda revisión bibliográfica. A su vez, la validez de constructo se logra mediante el proceso de operacionalización del concepto "Percepciones del empresario de alojamientos turísticos sobre las prácticas de RAE" reflejado en variables, dimensiones, subdimensiones, indicadores e ítems especificados en el anexo. Ello permite garantizar la coherencia entre las variables objeto de estudio favoreciendo la precisión en la medición (Martínez-Medino, 2004). Asimismo, se recurre a la aplicación del coeficiente estadístico de consistencia interna de K. Richarson (fórmula 20) para la verificación del cumplimiento de los requisitos de confiabilidad del instrumento. El mismo se emplea para preguntas dicotómicas, las cuales representan el 60% del instrumento diseñado. El resultado de confiabilidad otorgado por esta herramienta es de 0.92. Es decir, la consistencia interna del 60% de los indicadores determinados se encuentra entre las categorías aceptables y elevadas.

IV. CONCLUSIÓN

Los alojamientos turísticos que deciden implementar acciones de Responsabilidad Ambiental Empresarial consiguen incrementar su rentabilidad, beneficios económicos y mejorar su imagen y reputación ante los diversos grupos de interés. En este sentido, la implementación de RAE se transforma en un elemento diferenciador de los alojamientos insertos en un mercado cada vez más competitivo.

En este marco, la investigación expuso el diseño de un instrumento metodológico que permite evaluar la percepción de los empresarios de alojamientos turísticos sobre la Responsabilidad Ambiental Empresarial. El objetivo de estudio se logró a partir de la presentación de 76 indicadores que permiten medir el grado de implementación de acciones de RAE desde diversas dimensiones en alojamientos turísticos gestionados en el contexto latinoamericano.

La presente propuesta metodológica contribuye a la mejora en el proceso de toma de decisión, no sólo a nivel empresarial sino también desde la gestión pública del turismo a nivel local con el fin de mejorar la experiencia turística y la calidad de vida de la comunidad local.

Cabe aclarar que los indicadores a incluir en la medición dependerán del contexto legal vigente en los estudios de caso a considerar. En este sentido, alguna de las variables a medir propuestas en el instrumento puede que constituyan un requisito obligatorio para los alojamientos turísticos del destino.

En relación con los limitantes del estudio desarrollado, se destacan los posibles sesgos de percepción de los empresarios de alojamientos turísticos al brindar sus respuestas. En este sentido, si bien se aseguró la confidencialidad de la fuente de información brindada puede que los entrevistados no hayan expresado en forma transparente la valoración y opinión con respecto a la importancia que la organización le otorga a la RAE. A su vez, el instrumento posee cantidad numerosa de indicadores para poder caracterizar las variables de estudio, por lo cual puede generar la pérdida del nivel de atención por parte del entrevistado y que las respuestas sean acotadas a medida que se avanzaban en el listado de preguntas, no reflejando una fiel percepción sobre el objeto de estudio.

Con respecto a otros estudios realizados por las autoras dentro de la línea de investigación mencionada, se observa que la recolección de datos de manera sistemática, en diferentes destinos turísticos localizados en la Región Sudoeste de la Provincia de Buenos Aires, permite realizar un aporte para la producción de conocimiento en el marco de las investigaciones sobre la gestión de los servicios en organizaciones turísticas. En síntesis, es posible aplicar en otras investigaciones, el instrumento metodológico propuesto para obtener datos que permitan estudios comparados entre destinos turísticos con características de desarrollo similares y en el contexto socioeconómico y cultural latinoamericano.

Por último, a partir del desarrollo de la presente investigación se despliegan nuevos ejes de investigación, tales como determinar el conocimiento de la RSE y de la adopción de este tipo de medidas en el sector turístico, ya sea en alojamientos como en el resto de los subsectores; evaluar la percepción que tienen los diversos grupos de interés frente a la incorporación de medidas tanto de RSE como de RAE; comparar u observar la evolución en un período determinado de las prácticas de RSE o RAE en un área específica del sector turístico; analizar los posibles cambios en la valoración de la RAE por parte de los consumidores, así

como también, estudiar la relevancia del concepto de RAE en la decisión y selección de compra en comparación con las demás variables por parte de los potenciales clientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abeille Mora, E., Soto Carrasco, A., Muñoz Muñoz, V., Sánchez Salinas, R., Carrera Huerta, S., Pérez Noriega, E., y Landeros Olvera, E. (2015). Características de la prueba piloto: revisión de artículos publicados en enfermería. *Revista Enfermería Neurológica*, 14(3), 169-175.
- Acosta Palomeque, G. (2019). Responsabilidad Social Empresarial: Inclusión Financiera en el Sistema Bancario Privado Ecuatoriano. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 23(1), 115-137.
- Alcañiz, J., Alvarado Herrera, A., Andreu Simó, L., Aldás Manzano, J., y Curras Pérez, R. (2009). Influencia de la percepción de la dimensión económica de la RSE sobre la satisfacción y la lealtad del consumidor. *Revista de responsabilidad social de la empresa*, 1, 117-137
- Álvarez Gil, M., Céspedes Lorente, J., y De Burgos Jiménez, J. (2002). Grupos de interés y estrategias medioambientales de los hoteles españoles. *ICE: Tribuna de Economía*, 790, 163 – 181.
- Amato, C., Buraschi, M., y Peretti, M. (2016). Orientación de los empresarios de Córdoba-Argentina hacia la sustentabilidad y la responsabilidad social empresarial: identificación de variables asociadas a cada constructo. *Contaduría y administración*, 61(1), 84-105.
- Anaya Ariza, A., Bohórquez Vidal, M., Ferrer Toscano, H., Rairán Henao, M., y Ramírez Garzón, M. (2011). Propuesta de indicadores de gestión sostenible para mejorar la competitividad de las PyMES turísticas: observaciones de empresarios en una prueba piloto. *Turismo y Sociedad*, (12), 27-46.
- Andreu-Pinillos, A., Fernández-Fernández, J. L., y Fernández-Mateo, J. (2020). El gobierno corporativo en los índices de sostenibilidad: un estudio de caso español. *Revista De Comunicación*, 19(2), 7-28. <https://doi.org/10.26441/RC19.2-2020-A1>
- Arvizu-Armenta, E., y Velázquez-Contreras, L. (2019). Responsabilidad social empresarial: distintivos, prácticas y procesos del sector minero en Sonora, México. *Estudios sociales. Revista de alimentación contemporánea y desarrollo regional*, 29(54).
- Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina y Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina (2017). *Programa de Certificación en Sustentabilidad – "Hoteles Más Verdes"*. Buenos Aires: Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina y Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina.
- Avendaño, W. (2011). Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y Desarrollo Sostenible: una mirada desde la Declaración de Rio de 1992. *Respuestas*, 2 (16), 45 – 59.
- Avilés León, B., y Salessi, M. (2019). Stakeholders de los establecimientos hoteleros de las zonas especiales turísticas de Quito. *Ciencias Administrativas*, (14), 30-46.

- Baptista, M., Contreras, H., y León, M. (2012). La innovación social en el contexto de la responsabilidad social empresarial. *Forum empresarial*, 1 (17), 31-63.
- Barbosa De Souza, M., y Reinert Lyra, F. (2015). Responsabilidad social corporativa en el sector turístico: un estudio de caso en el parque temático Beto Carrero World (Santa Catarina – Brasil). *Estudios y Perspectivas en Turismo*, (24), 264 – 278.
- Barroso, F. (2008). La responsabilidad social empresarial. Un estudio en cuarenta empresas de la ciudad de Mérida, Yucatán. *Contaduría y Administración*, 226 (1), 73-91.
- Barroso-González, M., Bino-Raya, R., y Flores Ruiz, D. (2016). Responsabilidad Social en el sector hotelero. Análisis de caso en Córdoba (Argentina). *Revista de Globalización, Competitividad y Gobernabilidad*, 3 (10), 116-135.
- Benavides-Velasco, C., Quintana-García, C., y Marchante-Lara, M. (2014). Total quality management, corporate social responsibility and performance in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 41, 77-87.
- Bermudez Colina, Y., y Mejías Acosta, A. (2018). Medición de la responsabilidad social empresarial: casos en pequeñas empresas Latinoamericanas. *Ingeniería Industrial*, 39(3), 315-325.
- Bernal, J., Rossi, E., y Navarrete Álvarez, M. (2018). Responsabilidad Social Empresarial de los servicios hoteleros: valoración de los consumidores. *Revista Academia & Negocios*, 4(2), 107-114.
- Bino Raya, R. (2013). *La Responsabilidad Social Empresarial en el sector hotelero como instrumento que contribuye al Desarrollo Turístico Sostenible, en la ciudad de Córdoba – Argentina* (Tesis de doctorado). Universidad Internacional de Andalucía.
- Bohdanowicz, P. (2006). Environmental awareness and initiatives in the Swedish and Polish hotel industries—survey results. *Hospitality Management*, 25(1), 662–682.
- Boronat-Navarro, M., y Pérez-Aranda Canela, J. (2016). Valoración de la RSE desde la perspectiva del consumidor hotelero. En Actas XIX Congreso Internacional Turismo Universidad-Empresa de Castelló, España, Castelló.
- Borras Atienzar, F. F., y Revollo Lijeron, C. R. (2020). La Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial en las Empresas Industriales de Santa Cruz de la Sierra en Bolivia. *Proyecciones*, (14). <https://doi.org/10.24215/26185474e008>
- Buades, J. (2010). Turismo y bien común: De la Irresponsabilidad Corporativa a la Responsabilidad Comunitaria. *Albasud, revista electrónica de investigación y comunicación para el desarrollo*, (7), 2-31.
- Cajiga, J. (2013). *El concepto de responsabilidad social empresarial*. México: CEMEFI.
- Campos López, S., Núñez Guzmán, J., y García Angarica, M. (2018). Responsabilidad social empresarial en una comunidad agrícola del estado de Jalisco, México. *Retos de la Dirección*, 12(2), 256-273.
- Claver Cortés, E., Molina Azorín, J., Pereira Moliner, J., y Tarí Guilló, J. (2008). Gestión de la calidad y medioambiental y rendimiento empresarial: un análisis de hoteles españoles. *Dirección y Economía de la Empresa*, 2 (18), 63-78.

- Corral, S. L., Sandoval Hamón, L. y Ferreyra, A. (2016). La formación socialmente responsable de los futuros dirigentes empresariales: análisis de la percepción de una de las partes interesadas. España – Argentina. *Revista Científica Visión de Futuro*, 21(1), 188-211.
- Correa, M. E., Núñez, G., y Van Hoof, B. (2010). Cambio y oportunidad: la responsabilidad social corporativa como fuente de competitividad en pequeñas y medianas empresas en América Latina y el Caribe. *ECLAC: Studies and Perspectives series*, 10, 1-42.
- De Esteban Curiel, J., y López López, A. (2008). Turismo, internet e indicadores ambientales de sostenibilidad. *Observatorio Medioambiental*, (11), 185-199.
- Do Céu Almeida, M. (2005). La Empresa Socialmente Responsable: Estudio empírico en el sector hotelero. *Revista iberoamericana de contabilidad de gestión*, 5, 45-72.
- Elkington, J. (1994). Towards the Sustainable Corporation: Win-Win-Win Business Strategies for Sustainable Development. *California Management Review* 36, (2), 90–100.
- Erdogan, N. y Barisb, E. (2007). Environmental protection programs and conservation practices of hotels in Ankara, Turkey. *Tourism Management*, 28, 604–614.
- Espeche, J. (2010). *Adecuarse a la Adversidad. La Responsabilidad Social Empresaria en tiempo de crisis* (Tesina de grado). Universidad de Palermo. Facultad de Diseño y Comunicación, Buenos Aires, Argentina.
- Fanti, L. y Buccella, D. (2017). Corporate social responsibility, profits and welfare with managerial firms. *International Review of Economics*, 64.
- Federación de Empresas de Turismo de Chile (2013). *Manual de Buenas Prácticas – Sector Turístico*. Santiago: Turistiko
- Fernandes Guzzo, R., y Machado Do Nascimento, L. (2013). Prácticas ambientales y desempeño organizacional en la hotelería: Un estudio de sus relaciones en la ciudad de Porto Alegre, Brasil. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, (22), 294-313.
- Fernández Escudero, J. (2013). Reflexiones sobre la responsabilidad social empresaria (RSE). *Pensar en derecho – Universidad de Buenos Aires*, 3, 231-245.
- Fernández Pájaro, E., y Guerra, A. (2011). Empresas turísticas en España: ¿socialmente responsables? *Cultur, Revista de Cultura y Turismo*, 2 (5), 43-60.
- Fernández, G., Narváez, M., Revilla, J., y Senior, A. (2007). Responsabilidad ambiental: factor creador de valor agregado en las organizaciones. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, 3 (13), 484 – 494.
- García López, M. (2015). La Cuenta del Triple Resultado o Triple Bottom Line. *Revista de Contabilidad y Dirección*, (20), 65-77.
- Global Reporting Initiative. (2015). *Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad*. Amsterdam: Global Reporting Initiative.
- Grijalva Morejón, B., y Fernández Lorenzo, A. (2020). Enterprise social responsibility and competitiveness in private health clinics in Quito, Ecuador. *Cooperativismo y Desarrollo*, 8(2), 315-328.

- Guédez, V. (2008). *Ser confiable. Responsabilidad Social y reputación empresarial*. Buenos Aires: Editorial Planeta.
- Henderson, J. C. (2007). Corporate social responsibility and tourism: hotel companies in Phuket, Thailand, after the Indian Ocean tsunami. *International Journal of Hospitality Management*, 26, 228– 239
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México D.F.: Mc Graw-Hill.
- Hernández Sánchez, A., Vargas Martínez, E., Delgado Cruz, A., y Rodríguez Torres, F. (2017). Responsabilidad Social en la Hotelería. Una Percepción desde el Turista de Negocios. *Investigación administrativa*, 46(119).
- Herrera Acosta, J. F., Vásquez Torres, M. C., y Ochoa Ávila, E. (2020). La evolución de la responsabilidad social empresarial a través de las teorías organizacionales. *Visión de Futuro, Revista Científica*, 24(2), 82-104.
- Hurtado García, K. (2019). Responsabilidad social empresarial, logística inversa y desarrollo de la contabilidad de costos. *Cooperativismo y Desarrollo*, 7(3), 333-340.
- Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social; Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresarial (IARSE). (2015). *Indicadores ETHOS – IARSE para negocios sustentables y responsables*. Córdoba: IARSE.
- Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social (2005). *Conceptos Básicos e Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial*. Santa Cruz de la Sierra: El Deber.
- João Lunkes, R., y Silva Da Rosa, F. (2012). Environmental Disclosure Evaluation Hotels (EDEH): Una propuesta de indicadores y un informe de sustentabilidad basada en el Global Reporting Initiative para empresas hoteleras. *Estudios y Perspectivas en Turismo - Universidad Federal de Santa Catarina*, (21), 68 – 87.
- Kalisch, A. (2002). *Corporate futures: Social Responsibility in the tourism industry*. Londres: Tourism Concern.
- Labelle, F., y Navarrete Báez, F. (2018). Las prácticas de responsabilidad social empresarial en las pequeñas y medianas empresas en Jalisco y Quebec: ¿isomorfismo después del TLCAN?. *Investigación Administrativa*, 47(121), 26-46.
- Lee, S., y Park, S. (2009). Do socially responsible activities help hotels and casinos achieve their financial goals?. *International Journal of Hospitality Management*, 28, 105–112
- León, F. (2008) La percepción de la Responsabilidad Social Empresarial por parte del consumidor. *Visión Gerencial*, 1, 83-95.
- Marí Farinós, J. (2016). La responsabilidad social medioambiental. Análisis jurídico de la directiva 2004/35/CE sobre responsabilidad medioambiental*: quien contamina paga. Diferencias con la responsabilidad social empresarial (RSE). *Iuris Tantum Revista Boliviana de Derecho*, (21), 254-273.
- Martínez-Mediano, C. (2004). *Técnicas e instrumentos de recogida y análisis de datos*. Madrid: UNED.

- Méndez Sáenz, A., Rodríguez García, M., y Cortez Alejandro, K. (2019). Factores Determinantes de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Caso aplicado a México y Brasil. *Análisis económico*, 34(86), 197-217.
- Morell- Jiménez, E. D. M. (2019). Responsabilidad Social Empresarial: Una radiografía sobre la situación de los grandes contribuyentes del sector comercial de la Ciudad de Pilar. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 15(2), 1-30.
- Morillo Moreno, M. (2008). Hacia una gestión de marketing socialmente responsable: Decisiones de compra y de comunicación. *Economía*, 33 (26), 189-206.
- Núñez, G. (2003). *La responsabilidad social corporativa en un marco de desarrollo sostenible*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- Okada, E., y Mais, E. (2010). Framing the Green alternative for environmentally conscious consumers. *Sustainably Accounting, Management and Policy Journal*, 1(2), 222-234.
- Oreja-Rodríguez, J.R., y Armas-Cruz (2012). Environmental performance in the hotel sector: the case of the Western Canary Islands. *Journal of Cleaner Production*, 29 (30), 64-72.
- Organismo para el Desarrollo Sustentable de la Provincia de Buenos Aires (2018). *Guía de Prácticas Sustentables para Alojamientos Turístico*.
- Pache-Durán, M., y Nevado-Gil, M. (2020). Responsabilidad social empresarial: información divulgada por las empresas del IBEX35. *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*, 34(85), 81-97. <http://dx.doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2020.85.58225>
- Padilla, C., Arévalo, D., Bustamante, M., y Vidal, C. (2017). Responsabilidad Social Empresarial y Desempeño Financiero en la Industria del Plástico en Ecuador. *Información tecnológica*, 28(4), 93-102.
- Pelekais, C., Pelekais E. A. (2008) La responsabilidad social de la gerencia cultural como plataforma del desarrollo turístico en zonas costeras venezolanas. *Clío América*, 1 (2), 273-293.
- Peña Miranda, D., y Serra Cantallops, A. (2013). La práctica de la responsabilidad social empresarial. Estudio de caso en el sector turístico. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 23(49), 101-113.
- Pérez Espinoza, M., Espinoza Carrión, C., y Peralta Mocha, B. (2016). La Responsabilidad Social Empresarial y su enfoque ambiental: una visión sostenible a futuro. *Revista Universidad y Sociedad*, 8(3), 169-178.
- Pérez Herver, J., y Zapata Sánchez, J. (2019). Análisis de las prácticas de responsabilidad social empresarial en las mipymes del sur de Quintana Roo a través de técnicas multivariantes. *Oikos Polis*, 4(1), 33-76.
- Pérez-Aranda Canela, J. (2016). *Valoración de la RSE desde la perspectiva del consumidor hotelero* (Tesis de doctorado). Universitat Jaume, Castellón, España.
- Revollo Lijeron, C., y Borrás Atiénzar, F. (2019). Acercamiento epistemológico al estudio de la Responsabilidad Social Empresarial. *Cofin Habana*, 13(2),

- Rodríguez, F. J. G. y Del Mar Armas Cruz, Y. (2007). Relation between social–environmental responsibility and performance in hotel firms. *International Journal of Hospitality Management*, 26, 824–839
- Rojas Mora, X., Zaragoza Zamitiz, Z., y Lara de la Calleja, M. A. (2020). Dimensiones de la RSE y su impacto en una empresa turística indígena: Hotel Taselotzin, Cuetzalan Puebla. *Revista Relayn - Micro Y Pequeñas Empresas En Latinoamérica*, 4(2), 7–18. <https://doi.org/10.46990/relayn.2020.4.2.1>
- Romo Jiménez, A. (2016) Responsabilidad social empresarial y su evolución en México. Medio ambiente y sociedad. En Actas 5^{to} Congreso COMECSO, México, Guadalajara Jalisco.
- Ruffolo, I. (2015). The greening of hotels in the UK and Italy: A cross-cultural study of the promotion of environmental sustainability of comparable corpora of hotel websites. *Social and Behavioral Sciences*, 198, 397 – 408.
- Sales Melo, F., de Azevedo Barbosa, M.L., Alencar de Farias, S., Rebouças da Silva Melo, S., y Oliveira Damascena, E. (2012). ¿Prefieren los turistas hospedarse en hoteles cuyos restaurantes adoptan prácticas de sustentabilidad?. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 21(5), 1-11.
- Sansores Guerrero, E., y Granados Sánchez, J. (2017). Responsabilidad social empresarial en México: Un análisis de su implementación en el sector turístico, *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 19 (3), 431-449
- Santos, R., Santos, M. (2015). Sustentabilidade e hotelaria: um estudo de caso no município de Nova Iguaçu, Rio de Janeiro, Brasil. *Turismo & Sociedade. Curitiba*, 8(3), 446-466
- Scanlon, N. L. (2007). An analysis and assessment of environmental operating practices in hotel and resort properties. *International Journal of Hospitality Management*, 26, 711–723
- Severino-González, P., Villalobos-Antunez, J., Vergara-Gómez, J., y Yáñez-Venegas, M. (2021). Percepción sobre la responsabilidad social corporativa de los estudiantes de educación superior de Chile. *Formación universitaria*, 14(4), 39-48.
- Sotelo-Barroso, J. y Durán González, M. (2017). La Responsabilidad Social en empresas de León, Guanajuato, y su compromiso comunitario y ambiental, *Fides et Ratio - Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia*, 14, 146-172.
- Souza, C. A., Rodrigues Soares, J. R., y Sánchez-Fernández, M. D. (2016). Motivaciones para acciones de RSE en resorts en Brasil. *Revista De Estudios Empresariales. Segunda Época*, (2). <https://doi.org/10.17561/ree.v0i2.3173>
- Suárez Morán, E. (2020). Do corporations care? Corporate Social Responsibility and firm's engagement. *EconoQuantum*, 17(1), 7-27.
- Tamayo Cevallos, C., y Ruiz Malbarez, M. (2018). De la responsabilidad social empresarial al balance social. *COFINHABANA*, 0(1), 304-320.
- Tavares Amazonas, I., Freire De Carvalho e Silva, R., y Oliveira de Andrade, M. (2018). Gestão Ambiental Hoteleira: Tecnologias e Práticas Sustentáveis Aplicadas a Hotéis. *Ambiente & Sociedade*, 21. <https://doi.org/10.1590/1809-4422asoc0172r2vu18L1AO>.

- Tepelus, C. M. (2008). Social Responsibility and Innovation on Trafficking and Child Sex Tourism: Morphing of Practice into Sustainable Tourism Policies?. *Tourism and Hospitality Research*, 8(2), 98–115. <https://doi.org/10.1057/thr.2008.10>
- Theodoulidis, B., Díaz, D., Crotto, F., y Rancatti, E. (2017). Exploring corporate social responsibility and financial performance through stakeholder theory in the tourism industries. *Tourism Management*, 62 (1), 173-188.
- Vallaey, F. (2020). ¿Por qué la Responsabilidad Social Empresarial no es todavía transformadora? Una aclaración filosófica. *Andamios*, 17(42), 309-333.
- Vargas Niello, J. (2006). Responsabilidad social empresarial (RSE) desde la perspectiva de los consumidores. *Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) - Documentos de proyecto*, 109, 1-36.
- Vieytes, R. (2004). *Metodología de la investigación en organizaciones, mercado y sociedad: epistemología y técnicas*. Buenos Aires: Editorial de las Ciencias.

CONTRIBUCIONES DE LAS/LOS AUTORES/RES:

Autor 1: la concepción original del trabajo, el análisis, adquisición e interpretación de los datos, la redacción y revisión crítica del contenido y la aprobación final de la versión a publicar.

Autor 2: la concepción original del trabajo, la redacción y revisión crítica del contenido y la aprobación final de la versión a publicar.

Autor 3: la concepción original del trabajo, la redacción y revisión crítica del contenido y la aprobación final de la versión a publicar.

AGRADECIMIENTOS:

La investigación se realizó bajo la financiación del proyecto de investigación “Destinos turísticos: Reflexiones teórico- metodológicas y estudios aplicados a distintas escalas” (2018-2022), en el marco del Programa de Incentivos 24/ZG22 otorgado por la Secretaría General de Ciencia y Tecnología de la Universidad Nacional del Sur (Argentina), con evaluación externa de pares.

ANEXO

Variable	Dimensión	Subdimensión	Indicador	Ítem
1. Perfil del empresario de alojamientos turísticos	1.1. Edad	-	1.1.1.1. 18-23 años	1.1.1. ¿Qué edad tiene usted?
			1.1.1.2. 24-29 años	
			1.1.1.3. 30-40 años	
			1.1.1.4. 41-59 años	
			1.1.1.5. Más de 60 años	
	1.2. Residencia	-	Pregunta abierta	1.2.1. ¿Cuál es su lugar de residencia habitual?
	1.3. Nivel de educación	1.3.1. Tipo	1.3.1.1.1. Primario completo	1.3.1.1. ¿Cuál es el nivel de educación alcanzado?
			1.3.1.1.2. Primario incompleto	
			1.3.1.1.3. Secundario completo	
			1.3.1.1.4. Secundario incompleto	
			1.3.1.1.5. Universitario completo	
1.3.1.1.6. Universitario incompleto				

		1.3.2. Especialización de posgrado	1.3.2.1.1. Sí	1.3.2.1. En el caso poseer estudios universitarios completo (1.3.1.1.5.), ¿Cuenta con una especialización de posgrado?
			1.3.2.1.2. No	
			Pregunta abierta	
	1.4. Experiencia profesional en alojamiento	1.4.1. Alojamientos turísticos	1.4.1.1.1. Sí	1.4.1.1. Anteriormente, ¿ha trabajado en el sector alojamiento?
			1.4.1.1.2. No	
			Pregunta abierta	1.4.1.2. En caso de respuesta afirmativa del ítem 1.4.1.1., ¿en qué tipo de alojamiento?
		1.4.2. Cantidad de años	1.4.2.1.1. Hasta 4 años de experiencia	1.4.2.1. ¿Cuántos años de experiencia posee en alojamientos turísticos?
			1.4.2.1.2. 5-10 años de experiencia	
			1.4.2.1.3. Más de 11 años de experiencia	
		1.4.3. Puesto de trabajo actual	Pregunta abierta	1.4.3.1. ¿Cuál es su puesto en el establecimiento?

			Pregunta abierta	1.4.3.2. ¿Qué funciones y responsabilidades tiene a cargo en el alojamiento?
1.5. Experiencia en Responsabilidad Empresarial	1.5.1. Experiencia en Responsabilidad Social Empresarial	1.5.1.1.1. Sí	Pregunta abierta	1.5.1.1. Anteriormente, ¿se ha desempeñado en puestos vinculados a acciones voluntarias realizadas para mejorar el bienestar de la comunidad, el ambiente y los miembros de la propia organización, es decir, en acciones de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?
		1.5.1.1.2. No		
			1.5.1.2. En caso de respuesta afirmativa del ítem 1.5.1.1.: ¿Qué tipo de acciones desarrollaba?	
	1.5.2. Experiencia en Responsabilidad	1.5.2.1.1. Sí	1.5.2.1. Anteriormente, ¿se ha desempeñado en puestos vinculados a la administración y gestión en forma consciente y ética de los bienes y	

		Ambiental Empresarial	1.5.2.1.2. No	servicios generados por el establecimiento y su respectivo impacto sobre el ambiente y la comunidad, en otras palabras, en tareas de Responsabilidad Ambiental Empresarial (RAE)?
			Pregunta abierta	1.5.2.2. En caso de respuesta afirmativa del ítem 1.5.2.1.: ¿Qué tipo de funciones desarrollaba?
2.Perfil del alojamiento turístico	2.1. Clase	-	2.1.1.1. Hotel	2.1.1. ¿Cuál es la clase del establecimiento?
			2.1.1.2. Apart-hotel	
			2.1.1.3. Complejo de Cabañas	
			2.1.1.4. Camping	
			2.1.1.5. Hostel	
			2.1.1.6. Hospedaje turístico	
			2.1.1.7. Cama y desayuno	
			2.1.1.8. Otras	
	2.2. Categoría	-	2.2.1.1. 1 estrella	

			2.2.1.2. 2 estrellas	2.2.1. ¿Qué categoría posee el alojamiento?
			2.2.1.3. 3 estrellas	
			2.2.1.4. 4 estrellas	
			2.2.1.5. 5 estrellas	
			2.2.1.6. Estándar	
			2.2.1.7. Superior	
			2.2.1.8. Otras	
	2.3. Antigüedad	-	2.3.1.1. Hasta 4 años	2.3.1. ¿Cuándo comenzó a operar el alojamiento?
			2.3.1.2. 5-10 años	
			2.3.1.3. 11-15 años	
			2.3.1.4. Más de 15 años	
	2.4. Habitaciones	2.4.1. Plazas	2.4.1.1.1. Hasta 5 plazas	2.4.1.1. ¿Cuántas plazas posee el alojamiento?
			2.4.1.1.2. 6-10 plazas	
2.4.1.1.3. 11-15 plazas				
2.4.1.1.4. 16-20 plazas				

			2.4.1.1.5. 21-25 plazas	
			2.4.1.1.6. Más de 25 plazas	
	2.5. Procedencia de los propietarios	-	Pregunta abierta	2.5.1. En el caso de ser empleado del establecimiento (1.4.3.1.), ¿cuál es el lugar de residencia habitual de los propietarios del establecimiento?
	2.6. Servicios	-	Pregunta abierta	2.6.1. Además de alojamiento, ¿qué otros servicios le ofrecen al cliente?
3.Prácticas de Responsabilidad Ambiental Empresarial	3.1.Agua	3.1.1.Consumo de agua	3.1.1.1.1 Sí	3.1.1.1. ¿La organización posee un programa para monitorear el consumo de agua?
			3.1.1.1.2. No	
			3.1.1.2.1. Cada 15 días	3.1.1.2. En caso de respuesta afirmativa del ítem 3.1.1.1., ¿Cuál es la frecuencia con la que realiza el monitoreo?
			3.1.1.2.2. Cada 1 mes	
			3.1.1.2.3. Cada 3 meses	
			3.1.1.2.4. Cada 6 meses	
			3.1.1.2.5. Cada 1 año	
			3.1.1.2.6. Otras	

			3.1.1.3.1. Registro de consumo promedio por sector	3.1.1.3. En caso de respuesta afirmativa del ítem 3.1.1.1., ¿Qué medidas implementa para la monitorear el consumo de agua? (Puede marcar más de una opción)
			3.1.1.3.2. Registro de consumo promedio por habitación	
			3.1.1.3.3. Instalación de contadores de agua independientes por zonas y usos finales	
			3.1.1.3.4. Instalación de sistemas de detección de fugas en los aparatos sanitarios	
			3.1.1.3.5. Instalación de sistema de detección de fugas en el suministro de agua	
			3.1.1.3.6. Control mediante la facturación del proveedor	
			3.1.1.3.7. Otras	
		3.1.2. Ahorro de agua	3.1.2.1.1. Sí	3.1.2.1. ¿Desarrolla el alojamiento medidas para disminuir el consumo de agua?
			3.1.2.1.2. No	

			3.1.2.2.1. Compra de equipos con uso responsable de agua	3.1.2.2. En caso de respuesta afirmativa del ítem 3.1.2.1., ¿Qué medidas adopta? (Puede marcar más de una opción)
			3.1.2.2.2. Reaprovechamiento de aguas residuales y/o lluvia	
			3.1.2.2.3. Riego de jardines en horas de la mañana o tarde	
			3.1.2.2.4. Riego de zonas verdes por sistema de goteo o aspersión	
			3.1.2.2.5. Programas de reutilización blancos con aprobación del cliente	
			3.1.2.2.6. Otras	
			3.1.2.3.1. Sanitarios con descarga de 3 litros	3.1.2.3. En caso de respuesta afirmativa del ítem 3.1.2.2., ¿Qué tipo de equipamiento amigable con el ambiente utiliza el establecimiento? (Puede marcar más de una opción)
			3.1.2.3.2. Canillas con sensor	
			3.1.2.3.3. Canillas con pulsador temporizado	
			3.1.2.3.4. Instalación de fluxómetro (palanca) para inodoros	

			3.1.2.3.5. Cabezales de ducha de bajo consumo	
			3.1.2.3.6. Termotanques solares	
			3.1.2.3.7. Lavavajillas de bajo consumo	
			3.1.2.3.8. Urinarios que no utilizan agua	
			3.1.2.3.9. Otros	
			3.1.2.4.1. Riesgo de los jardines	3.1.2.4. En caso de respuesta afirmativa del ítem 3.1.2.2., ¿Qué usos le otorga a las aguas residuales y/o de lluvia? (Puede marcar más de una opción)
			3.1.2.4.2. Aseo de pisos de áreas comunes	
			3.1.2.4.3. Descargas sanitarias	
			3.1.2.4.4. Sistema de recirculación del aire acondicionado	
			3.1.2.4.5. Otros	
			3.1.2.5.1. Reutilización de sábanas con aprobación del cliente	3.1.2.5. En caso de respuesta afirmativa del ítem 3.1.2.2., ¿Qué tipo de acciones aplica para la reutilización de blancos
			3.1.2.5.2. Reutilización de toallas con aprobación del cliente	

			3.1.2.5.3. Reutilización de toallas y sábanas con aprobación del cliente	con aprobación del cliente? (Puede marcar más de una opción)
			3.1.2.5.4. Otros	
			3.1.2.6.1. Riego por goteo	3.1.2.6. En caso de respuesta afirmativa del ítem 3.1.2.2., ¿A través de qué métodos realiza el riego de zonas verdes? (Puede marcar más de una opción)
			3.1.2.6.2. Riego por aspersión	
			3.1.2.6.3. Riego con manguera	
			3.1.2.6.4. Riego con regador temporizado	
			3.1.2.6.5. Riego con regadera	
			3.1.2.6.6. Otros	
	3.2.Energía	3.2.1.Consumo de energía	3.2.1.1.1. Sí	3.2.1.1. ¿La organización posee un programa para monitorear el consumo de energía?
			3.2.1.1.2. No	
			3.2.1.2.1. Cada 15 días	3.2.1.2. En caso de respuesta afirmativa del ítem 3.2.1.1., ¿Cuál es la frecuencia con la que realiza el monitoreo?
			3.2.1.2.2. Cada 1 mes	
			3.2.1.2.3. Cada 3 meses	
			3.2.1.2.4. Cada 6 meses	

			3.2.1.2.5. Cada 1 año	3.2.1.3. En caso de respuesta afirmativa del ítem 3.2.1.1., ¿Qué medidas implementa para la monitorear el consumo de energía? (Puede marcar más de una opción)	
			3.2.1.2.6. Otras		
			3.2.1.3.1. Registro de consumo promedio por sector		
			3.2.1.3.2. Registro de consumo promedio por habitación		
			3.2.1.3.3. Instalación de variadores de velocidad		
			3.2.1.3.4. Control mediante la facturación del proveedor		
		3.2.1.3.5. Otras			
		3.2.2.Ahorro de energía	3.2.2.1.1. Sí		3.2.2.1. ¿Desarrolla el alojamiento medidas para disminuir el consumo de energía?
			3.2.2.1.2. No		
			3.2.2.2.1. Uso de focos de bajo consumo		3.2.2.2. En caso de respuesta afirmativa del ítem 3.2.2.1., ¿qué tipo de medidas emplea con respecto a la iluminación? (Puede marcar más de una opción)
3.2.2.2.2. Uso de focos Led					
3.2.2.2.3. Usos de focos halógenos					

			3.2.2.2.4. Uso de lámparas con sensor de presencia/movimiento	
			3.2.2.2.5. Uso de luminaria exterior con temporizador	
			3.2.2.2.6. Uso de luminaria exterior con sensor de luz natural	
			3.2.2.2.7. Uso de cartelería luminosa LED (Ej. carteles de “salida de emergencia”)	
			3.2.2.2.8. Uso de lámparas con regulador de intensidad	
			3.2.2.2.9. Uso de reguladores de intensidad en los sistemas de iluminación	
			3.2.2.2.10. División de los espacios del alojamiento en zonas de circuitos eléctricos (interruptores) en relación con sus usos	
			3.2.2.2.11. Implementación de un sistema de encendido de luz en habitaciones por tarjeta	

			3.2.2.2.12. Otros	
			3.2.2.3.1. Regulación de la heladera en 6º y en -18º el congelador	3.2.2.3: En caso de respuesta afirmativa con respecto al ítem 3.2.2.1., ¿qué criterio de límites de graduación de los equipos electrónicos sugiere/utiliza el establecimiento? (Puede marcar más de una opción)
			3.2.2.3.2. Aire acondicionado en 24º	
			3.2.2.3.3. Calefacción a 22º	
			3.2.2.3.4. Uso de equipos electrónicos, como computadores e impresoras en modo “ahorro de energía”	
			3.2.2.3.5. Impresiones en modo borrador	
			3.2.2.3.6. Otros	
			3.2.2.4.1. Paneles solares	3.2.2.4 En caso de respuesta afirmativa con respecto al ítem 3.2.2.1., ¿Cuáles de las siguientes energías renovables aplica? (Puede marcar más de una opción)
			3.2.2.4.2. Sistema fotovoltaico	
			3.2.2.4.3. Sistema de biomasa	
			3.2.2.4.4. Sistema fototérmico	
			3.2.2.4.5. Aerogeneradores	
			3.2.2.4.6. Sistemas biogestores	

			3.2.2.4.7. Otras	
			3.2.2.5.1. Electrodoméstico de grado A	3.2.2.5. ¿Qué tipo de electrodoméstico utiliza en las habitaciones y en los espacios comunes? (Puede marcar más de una opción)
			3.2.2.5.2. Televisores pantalla plasma	
			3.2.2.5.3. Televisores pantalla LCD	
			3.2.2.5.4. Televisores pantalla LED	
			3.2.2.5.5. Otros	
			3.2.2.6.1. Uso de aire acondicionado en habitaciones	3.2.2.6. Con respecto a la climatización, ¿Cuáles de las siguientes medidas de climatización implementa? (Puede marcar más de una opción)
			3.2.2.6.2. Uso de aire acondicionado en espacios comunes	
			3.2.2.6.3. Uso de ventilador de techo en espacios comunes	
			3.2.2.6.4. Uso de ventilador de techo en habitaciones	
			3.2.2.6.5. Uso de caldera	
			3.2.2.6.6. Uso calefacción central	
			3.2.2.6.7. Uso de radiadores	

			3.2.2.6.8. Uso de losa radiante	
			3.2.2.6.9. Uso de aire acondicionado frío-calor	
			3.2.2.6.10. Uso cubiertas de techo reflectoras y aislantes apropiadas	
			3.2.2.6.11. Uso de vidrios dobles	
			3.2.2.6.12. Uso de termostato inteligente para la climatización	
			3.2.2.6.13. Otras	
	3.3. Emisiones	3.3.1. Control de emisiones en cocina	3.3.1.1.1. Los productos se elaboran en el alojamiento	3.3.1.1. En el caso de brindar servicio a la habitación y/o de restauración (2.6.1.), ¿elaboran los productos en el alojamiento, o tercerizan la actividad?
3.3.1.1.2. La elaboración de productos se terceriza				
3.3.1.2.1. Se filtra el aceite de cocina ya utilizado para poder reutilizarlo			3.3.1.2. En el caso de respuesta afirmativa a la elaboración de comestibles en el alojamiento del ítem 3.3.1.1., ¿qué medida adoptan para desechar el aceite de cocina utilizado?	
3.3.1.2.2. Se vende a otras organizaciones para usos alternativos (Ej., elaboración de jabones, de velas, detergentes,				

			lociones/cremas corporales, biodiesel, etc.).	
			3.3.1.2.3. Se coloca en recipientes de vidrio o plástico y luego se desecha con el resto de los residuos de la organización.	
			3.3.1.2.4. Se almacena y lleva a un centro de reciclado	
			3.3.1.2.5. Se vierte en los desagües	
			3.3.1.2.6. Otras	
	3.4.Ruidos	3.4.1.Control	3.4.1.1.1. Sí	3.4.1.1. ¿El alojamiento cuenta con espacios insonorizados?
			3.4.1.1.2. No	
			3.4.1.2.1. Habitaciones	3.4.1.2. En caso de respuesta afirmativa con respecto al ítem 3.4.1.1., ¿Qué espacios del alojamiento se encuentran insonorizados? (Puede marcar más de una opción)
			3.4.1.2.2. Cocina	
			3.4.1.2.3. Comedor	
			3.4.1.2.4. Salones de eventos	
			3.4.1.2.5. Hall	
			3.4.1.2.6. Recepción	

			3.4.1.2.7. Todos los espacios del alojamiento	
			3.4.1.2.8. Otros	
	3.5. Reciclado	-	3.5.1.1. Sí	3.5.1 ¿Implementa medidas para minimizar la generación de residuos?
			3.5.1.2. No	
			3.5.2.1. Separación de residuos	3.5.2. En caso de respuesta afirmativa del ítem 3.5.1., ¿qué medidas implementa? (Puede marcar más de una opción)
			3.5.2.2. Utilización de residuos orgánicos para abono	
			3.5.2.3. Uso de papel reciclado para material publicitario y administrativo	
			3.5.2.4. Colocación de dosificadores de jabón líquido en los baños	
			3.5.2.5. Colocación de dosificadores de detergente en cocina	
			3.5.2.6. Selección de electrónicos usados	
			3.5.2.7. Otras	
			3.5.3.1. Papel	

			3.5.3.2. Plástico	3.5.3. En caso de respuesta afirmativa del ítem 3.5.1., ¿cuáles son los residuos que recicla? (Puede marcar más de una opción)
			3.5.3.3. Residuos orgánicos	
			3.5.3.4. Metal	
			3.5.3.5. Vidrio	
			3.5.3.6. Aceite de cocina	
			3.5.3.7. Otros	
	3.6. Protección ambiental	-	3.6.1.1. Sí	3.6.1. ¿Realiza acciones para proteger el ambiente?
			3.6.1.2. No	
			3.6.2.1. Compra de productos con envases biodegradables/amigables con el ambiente	3.6.2. En caso de respuesta afirmativa del ítem 3.6.1., ¿a través de qué medidas? (Puede marcar más de una opción)
			3.6.2.2. Compra de productos al por mayor	
			3.6.2.3. Compra de productos en envases recargables	
			3.6.2.4. Compra productos en aerosol	
3.6.2.5. Compra de detergentes que no contengan fosfatos y/o cloro				

			3.6.2.6. Programas de uso de bicicletas como medio de transporte para el turista	
			3.6.2.7. Compra de productos descartables	
			3.6.2.8. Proporcionar a los clientes guías verdes locales, guías de senderismo y ciclismo e información sobre el ambiente local	
			3.6.2.9. Utilización de abonos químicos y fitosanitarios en el mantenimiento de las zonas ajardinadas	
			3.6.2.10. Elaboración de abono a partir de desechos orgánicos del establecimiento	
			3.6.2.11. Compra de abono orgánico natural, sin componentes químicos	
			3.6.2.12. Selección de productos de alimentación con certificación ecológica	
			3.6.2.13. Evaluación del impacto ambiental de los productos o servicios de la organización	

			3.6.2.14. Otras	
	3.7. Capacitación	-	3.7.1.1. Sí	3.7.1. ¿Capacita al personal en materia de protección ambiental y estrategias de RAE?
			3.7.1.2. No	
			3.7.2.1. Charlas y Jornadas	3.7.2. En caso de respuesta afirmativa del ítem 3.7.1., ¿Qué medidas realiza? (Puede marcar más de una opción)
			3.7.2.2. Workshops	
			3.7.2.3. Focusgroups	
			3.7.2.4. Simulación de condiciones reales	
			3.7.2.5. Cursos online	
			3.7.2.6. Estudio de casos	
			3.7.2.7. Documentación y material sobre la temática	
			3.7.2.8. Otras	
	3.8. Comunicación	3.8.1. Partes interesadas	3.8.1.1.1. Sí	3.8.1.1. ¿Desarrolla cartelería y folletería promoviendo el cuidado ambiental?
3.8.1.1.2. No				
3.8.1.2.1. Sí			3.8.1.2. ¿Realiza actividades con el fin de concientizar e informar en materia de	

			3.8.1.2.2. No	conservación ambiental a las partes interesadas?
			3.8.1.3.1. Empleados	3.8.1.3. En caso de respuesta afirmativa del ítem 3.8.1.2., ¿Hacia quienes se encuentra destinada la difusión? (Puede marcar más de una opción)
			3.8.1.3.2. Proveedores	
			3.8.1.3.3. Clientes	
			3.8.1.3.4. Comunidad	
			3.8.1.3.5. Accionistas	
			3.8.1.3.6. Otros	
			3.8.1.4.1. Talleres de reciclaje	3.8.1.4. En caso de respuesta afirmativa del ítem 3.8.1.2., ¿qué actividades realiza? (Puede marcar más de una opción)
			3.8.1.4.2. Charlas de cuidado y protección ambiental	
			3.8.1.4.3. Programas de plantación de árboles nativos por la localidad	
			3.8.1.4.4. Cine debate sobre cuestiones ambientales	
			3.8.1.4.5. Censo de basura y limpieza de espacios verdes	

			3.8.1.4.6. Concurso sobre propuestas amigables con el ambiente para la localidad		
			3.8.1.4.7. Otras		
	3.9. Implementación de sistemas de gestión y otras herramientas	3.9.1. Certificación en sistemas de gestión	3.9.1.1.1. Sí	3.9.1.1. ¿El establecimiento posee alguna certificación en sistemas de gestión?	
			3.9.1.1.2. No		
			Pregunta abierta	3.9.1.2. En caso afirmativo del ítem 3.9.1.1., ¿Qué tipo de certificación posee?	
			3.9.2. Otros modelos, programas, directrices y distintivos en	3.9.2.1.1. Modelos de sistemas de gestión (calidad, ambiental, etc.) (especificar)	3.9.2.1. ¿El establecimiento implementa alguna de las siguientes herramientas? (Puede marcar más de una opción)
				3.9.2.1.2. Código de buenas prácticas ambientales (especificar)	

		gestión de la calidad y o ambiental	3.9.2.1.3. Directrices de gestión ambiental IRAM-SECTUR (especificar)		
			3.9.2.1.4. Distintivo(especificar)		
			3.9.2.1.5. No implementa		
			3.9.2.1.6. Otras (especificar)		
		3.9.3. Auditorías ambientales	3.9.3.1.1. Sí		3.9.3.1. ¿La organización realiza auditorías en materia ambiental?
			3.9.3.1.2. No		
			3.9.3.2.1. Personal interno de la organización.		3.9.3.2. En caso de respuesta afirmativa del ítem 3.9.3.1., ¿Quién desarrolla la auditoría: personal de la organización o personal contratado en forma externa?
	3.9.3.2.2. Personal externo de la organización.				
	3.10. Control y seguimiento	3.10.1. Frecuencia	3.10.1.1.1. Sí	3.10.1.1. ¿Realiza el establecimiento un control periódico de sus diversas instalaciones?	
			3.10.1.1.2. No		
3.10.1.2.1. Cada 15 días					
3.10.1.2.2. Cada 1 mes					

			3.10.1.2.3. Cada 3 meses	3.10.1.2. En caso de respuesta afirmativa del ítem 3.10.1.1., ¿Cuál es la frecuencia con la que realiza el control?	
			3.10.1.2.4. Cada 6 meses		
			3.10.1.2.5. Cada 1 año		
			3.10.1.2.6. Otras		
	3.11. Investigación			3.11.1.1. Sí	3.11.1. ¿Desarrolla investigaciones en materia ambiental?
				3.11.1.2. No	
				3.11.2.1. Consultar a la comunidad sobre las problemáticas ambientales que identifican en la ciudad	3.11.2. En caso de respuesta afirmativa del ítem 3.11.1., ¿Hacia qué objetivo se orientan las investigaciones que realiza? (Puede marcar más de una opción)
				3.11.2.2. Aplicar energías alternativas para reducir gasto energético y/o de consumo de agua del alojamiento	
				3.11.2.3. Conocer las medidas ambientales aplicadas por la competencia	
				3.11.2.4. Conocer el nivel de impacto ambiental generado por el establecimiento	

			3.11.2.5. Otros	
4. Percepción de los empresarios de alojamientos turísticos sobre la RAE	4.1. Significado de la implementación de RAE	-	Pregunta abierta	4.1.1. ¿Qué significa para Usted implementar medidas de RAE?
	4.2. Nivel de importancia de cuestiones ambientales	-	4.2.1.1. 0 (nada importante)	4.2.1. ¿Qué grado de importancia considera que posee las cuestiones ambientales en la toma de decisiones de su organización? (7= absolutamente importante; 0= nada importante)
			4.2.1.2. 1 (casi sin importancia)	
			4.2.1.3. 2 (poco importante)	
			4.2.1.4. 3 (moderadamente importante)	
			4.2.1.5. 4 (importante)	
			4.2.1.6. 5 (considerablemente importante)	
			4.2.1.7. 6 (muy importante)	
			4.2.1.8. 7 (absolutamente importante)	
	4.3. Beneficios para la organización	-	4.3.1.1. Sí	4.3.1. ¿Consideraría implementar, en la medida de sus posibilidades, acciones continuas para la conservación del ambiente?
4.3.1.2. No				

			Pregunta Abierta	4.3.2. En el caso de respuesta afirmativa del ítem 4.3.1., ¿Cuáles serían las primeras acciones que realizaría?
			Pregunta Abierta	4.3.3. En el caso de respuesta negativa del ítem 4.3.1., ¿Cuáles serían los motivos?
			Pregunta Abierta	4.3.4. En el caso de poder acceder a todo tipo de recursos (económicos, tecnológicos, humano, etc.), ¿Qué beneficios cree Usted que el desarrollo de acciones continuas de cuidado y protección del ambiente le otorgaría a su empresa?
	4.4. Beneficios para las partes interesadas	4.4.1. Clientes	Pregunta Abierta	4.4.1.1. En el caso de poder acceder a todo tipo de recursos (económicos, tecnológicos, humano, etc.), ¿Qué beneficios cree Usted que el desarrollo de acciones continuas de cuidado y protección del ambiente les otorgarían a sus clientes?
		4.4.2. Proveedores	Pregunta Abierta	4.4.2.1. En el caso de poder acceder a todo tipo de recursos (económicos,

				tecnológicos, humano, etc.), ¿Qué beneficios cree Usted que el desarrollo de acciones continuas de cuidado y protección del ambiente les otorgarían a sus proveedores?
		4.4.3. Accionistas	Pregunta Abierta	4.4.3.1. En el caso de poder acceder a todo tipo de recursos (económicos, tecnológicos, humano, etc.), ¿Qué beneficios cree Usted que el desarrollo de acciones continuas de cuidado y protección del ambiente les otorgarían a sus accionistas?
		4.4.4. Comunidad	Pregunta Abierta	4.4.4.1. En el caso de poder acceder a todo tipo de recursos (económicos, tecnológicos, humano, etc.), ¿Qué beneficios cree Usted que el desarrollo de acciones continuas de cuidado y protección del ambiente le otorgarían a la comunidad?
	4.5. Rol del municipio en el que se	-	4.5.1.1. Sí	4.5.1. ¿Considera que el municipio posee un papel activo en la concientización del cuidado ambiental?
			4.5.1.2. No	

	encuentra la organización		Pregunta abierta	4.5.2. En caso de respuesta afirmativa del ítem 4.5.1., ¿Qué actividades se realizan?	
			4.5.3.1. Público en general	4.5.3. En caso de respuesta afirmativa del ítem 4.5.1., ¿Hacia qué público se orientan generalmente? (Puede marcar más de una opción)	
		4.5.3.2. Comunidad local			
		4.5.3.3. Empleados locales			
		4.5.3.4. Otros			
			4.5.4.1. 2 veces al año	4.5.4. En caso de respuesta afirmativa del ítem 4.5.1., ¿Con qué frecuencia las realizan?	
			4.5.4.2. 3 veces al año		
			4.5.4.3. 4 veces al año		
			4.5.4.4. Más de 5 veces al año		
			4.5.4.5. Otras		
			4.5.4.6. No sabe / No contesta		