

11. Análisis de las características del distintivo “S” aplicado al sector hotelero en México

11. Analysis of the characteristics of the ‘S’ distinctive applied to the hotel sector in Mexico

RICARDO ARTURO SOBERANO GUTIÉRREZ*

CRISTELL MICAELA GUTIÉRREZ PÉREZ**

DOI: <https://doi.org/10.52501/cc.213.11>

Resumen

El distintivo “S” es un reconocimiento a las buenas prácticas sustentables en el sector hotelero, en el desarrollo de proyectos turísticos sustentables y los compromisos de las empresas turísticas que operan en México bajos los criterios globales sustentables. Actualmente este distintivo se puede obtener mediante las empresas certificadoras: *EarthCheck*, *Rainforest Alliance*, calidad ambiental turística de Profepa. Este distintivo permite reducir costos de operación, medición y monitoreo de su huella de carbono y un mejor posicionamiento en el mercado. El objetivo de este trabajo fue analizar las características que deben de cumplir las empresas del sector hotelero para obtener el distintivo “S”, considerando la dinámica de las buenas prácticas y el desarrollo turístico sustentable, así como las empresas que avalan esta certificación, con base en una investigación documental de la información disponible. Se analizaron páginas oficiales de internet y fuentes oficiales. En conclusión, la actividad turística en México es un factor clave que beneficia la economía, por lo es necesario que las empresas del sector hotelero adopten los diferentes estándares, distintivos y sellos de calidad que les permita

* Licenciada en Contaduría Pública. Estudiante de la Maestría en Contaduría en la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México. ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-7963-2191>

** Ingeniero Industrial. Estudiante de la Maestría en Contaduría en la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México. ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-6002-9541>

ofrecer excelente servicio al cliente, sin dejar a un lado la protección de los recursos naturales que se encuentran a su alrededor.

Palabras claves: *Distintivo “S”, turismo sustentable, buenas prácticas sustentables, empresas certificadoras.*

Abstract

The ‘S’ distinctive is a recognition of sustainable best practices in the hotel sector, in the development of sustainable tourism projects, and the commitments of tourist companies operating in Mexico under global sustainable criteria. Currently, this distinctive can be obtained through certifying companies such as EarthCheck, Rainforest Alliance, and the environmental quality for tourism of Profepa. This distinctive allows for the reduction of operating costs, measurement, and monitoring of its carbon footprint, and a better positioning in the market. The objective of this study was to analyze the characteristics that hotel sector companies must meet to obtain the ‘S’ distinctive, considering the dynamics of best practices and sustainable tourism development, as well as the companies endorsing this certification, based on a documentary research of available information. Official websites and official sources were analyzed. In conclusion, tourism activity in Mexico is a key factor that benefits the economy, so it is necessary for hotel sector companies to adopt different standards, distinctions, and quality seals that allow them to offer excellent customer service without neglecting the protection of the natural resources around them.

Keywords: *‘S’ distinctive, sustainable tourism, sustainable best practices, certifying companies.*

Introducción

Actualmente, México cuenta con una diversidad de naturaleza, gastronomía y cultural, que ha conseguido la expansión del sector turístico inmobiliario y ha generado un impacto positivo en la economía del país, pero a su vez ha traído efectos negativos en el deterioro ambiental, lo cual ha provocado la búsqueda del equilibrio del crecimiento económico y la protección de los recursos naturales.

Las certificaciones turísticas permiten incrementar la calidad y la satisfacción del cliente, lo cual impacta en el número de visitantes a los diversos destinos turísticos en México con base en las buenas prácticas sustentables (Secretaría de Turismo, 2023).

La Sectur y Profepa firmaron un convenio para promover y difundir los beneficios de contar con un reconocimiento o certificación ambiental; por lo que en 2013 la Profepa entregó 22 certificaciones de calidad turística y en el 2014 se otorgó 54, lo que significa un incremento de más de 145%, en las cuales se encuentra la certificación del distintivo “S” (Gobierno de México, 2014).

Una de las principales soluciones que ha optado el gobierno para esta problemática es incorporar las buenas prácticas sustentables y vincular las estrategias empresariales para obtener ciertos beneficios tanto económicos como para darle un valor agregado, ya que hoy en día el cliente está dispuesto a pagar por ese *plus* que contribuya a la conservación del medio ambiente.

A pesar de que en México existen estos programas y certificaciones, se ha observado que muchas empresas de este sector aún desconocen los incentivos y beneficios que pueden obtener al formar parte de estas acciones sustentables.

El presente trabajo tiene como objetivo analizar las características con las que deben contar las empresas del sector hotelero para acceder a la certificación del distintivo “S” con base en una investigación documental de la revisión literaria de información en sitios oficiales.

La Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales es la encargada de impulsar el óptimo desempeño ambiental en el sector turístico, a través de la implementación de mejores prácticas ambientales en el marco del desarrollo sustentable.

Metodología

En la presente investigación se trabajó una metodología de investigación documental, partiendo de una selección de fuentes confiables: artículos académicos y páginas oficiales del gobierno enfocadas al sector turístico.

Así mismo, el alcance que se obtuvo fue comprender a detalle las características que deben de cumplir las empresas del sector hotelero en México para poder lograr el distintivo “S”, considerando la dinámica de las buenas prácticas y el desarrollo turístico sustentable.

Desarrollo

Turismo sustentable

El concepto de turismo sustentable va rigurosamente relacionado con el de desarrollo sostenible. De acuerdo con la Organización Mundial de Turismo, lo define como aquel que satisface las necesidades presentes de los turistas y de las regiones donde se llevan a cabo el turismo, a la vez que protege y mejora las oportunidades para el futuro (Universidad para la Cooperación Internacional, 2014).

Para lograr un turismo sustentable se requiere cumplir con principios que conllevan a una participación comunitaria que involucre tanto a las empresas como a las comunidades cercanas para promocionar los atractivos turísticos de la zona y obtener un beneficio económico para ambas partes involucrando la preservación ambiental.

El turismo sustentable se convierte en una oportunidad o estrategia para desarrollar una economía solidaria, un comercio justo y el cooperativismo que permite generar ingresos en un mundo donde la competencia turística se encuentra en manos de las grandes cadenas de hospedajes (Maldonado y Maldonado, 2019).

Hoy en día es necesario establecer indicadores y realizar evaluaciones para estimar el impacto de las actividades turísticas al medio ambiente, así como el grado en que están implementando prácticas para su cuidado.

En México, el concepto de turismo sustentable no sólo hace referencia al aspecto ambiental, éste también busca preservar las culturas y costumbres que han ido desapareciendo a lo largo del tiempo.

Buenas prácticas sustentables

Las buenas prácticas sustentables son un conjunto de acciones y actividades que contribuyen a la reducción en el uso de los recursos naturales y con ello lograr una disminución del impacto negativo en el medio ambiente (Universidad de Guadalajara, 2020).

Como se señaló, dentro de las buenas prácticas en el contexto del sector hotelero, se debe de mitigar el impacto del medio ambiente para preservarlo, ya que los recursos naturales no son infinitos y un uso desmedido de ellos no es sostenible para las próximas generaciones.

Molinari y Rossi (2012) son todas aquellas medidas de corrección y mejoras que se implementan en todas y cada una de las áreas de gestión y operación de las empresas turísticas; estas acciones tienen como meta garantizar un menor impacto en el ámbito ecológico y sociocultural.

El objetivo principal de las buenas prácticas sustentables busca equilibrar las necesidades del sector hotelero sin comprometer la conservación de los recursos naturales. Adoptar estas prácticas fomenta la competitividad entre empresas para ofrecer un servicio de mayor calidad a su cliente.

La finalidad de las buenas prácticas representa “la forma de hacer” para optimizar los recursos tangibles e intangibles en determinada actividad. En el sector hotelero, contribuye a la mejora continua de los servicios aplicando parámetros de calidad (Plan Nacional de Calidad Turística del Perú, 2009).

Para garantizar el éxito de la implementación de las buenas prácticas es necesario un trabajo en equipo donde participen y colaboren los trabajadores de las empresas, por lo que es necesario una capacitación continua que permita lograr cumplir con las normativas ambientales sin dejar atrás la atención al cliente.

Es importante contar con una planificación sostenible que permita realizar las evaluaciones de impacto ambiental y social antes de iniciar un proyecto, para así poder evaluar el desempeño y función de las buenas prácticas

sustentables en las empresas. En México estas prácticas ayudaron a la creación de los distintivos y certificaciones que se dan en la actualidad al sector turístico.

Distintivo “S”

El distintivo “S” es un reconocimiento a las buenas prácticas sustentables en el desarrollo de proyectos turísticos que operan en México, bajo los criterios globales sustentables. Este programa inicia en el año 2012, busca fortalecer el desempeño de las empresas incorporando herramientas y sistemas de medición de energía, agua, residuos y carbono para diferentes sectores de la industria del turismo (Sectur, 2013).

Los requisitos de participación:

- Ser empresa turística constituida legalmente.
- Contar con dos años de operación como mínimo.
- Pertenecer a los siguientes giros: establecimientos de hospedaje, restaurantes, aeropuertos, centros de convenciones, campos de golf, transportes turísticos y otros.

El proceso para lograr el distintivo “S” es el siguiente:

1. Solicitud de la empresa ante Sectur.
2. Seleccionar la empresa certificadora de programas sustentables (*Earth-Check*, *Rainforest Alliance*, calidad ambiental turística de Profepa).
3. Implementación de buenas prácticas sustentables.
4. Evaluación final.
5. Obtención del distintivo “S”.

Los beneficios que se obtienen del distintivo “S” es el reconocimiento federal otorgado por Sectur, reducción de costos de operación, incremento en su rentabilidad, medición y monitoreo de su huella de carbono y posicionamiento en el mercado.

Este distintivo cuenta con las empresas certificadoras emitidas por *EarthCheck* y *Rainforest Alliance*, empresas reconocidas internacionalmente que promueven las mejores prácticas sostenibles, alineadas a los criterios globales de sustentabilidad, los cuales son promovidos por la Organización Mundial de Turismo y el Consejo Global de Turismo Sustentables (One planet, 2021).

A partir del convenio de colaboración celebrado en 2014 con la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales, la Profepa y la Secretaría de Turismo, también se puede reconocer con el distintivo “S” (distintivo Sector) a las empresas que ostenten el certificado de calidad ambiental turística, emitido por la Profepa dentro del marco del Programa Nacional de Auditoría Ambiental (Profepa, 2018).

Hoy en día se encuentran vigentes 130 empresas que cuentan con distintivo “S”, de las cuales más del 50% pertenecen al estado de Quintana Roo (Sector, 2023).

Este distintivo cuenta con un año de vigencia por lo que la empresa que lo obtenga deberá recertificarse un mes antes de que expire. Es importante señalar que las empresas podrán obtener beneficios económicos, ambientales y sociales a través de un modelo de negocios sustentable que le permitan el éxito de su empresa a largo plazo.

Uno de los principales objetivos de la implementación de este distintivo es aprovechar al máximo el potencial turístico de México para generar una mayor derrama económica en el país poniendo, como primer punto, el cuidado del medio ambiente.

Certificadoras de programas sustentables para emitir distintivo “S”

EarthCheck

Es el programa principal de certificaciones ambientales y de *benchmarking* del mundo en la industria de los viajes y el turismo, fue desarrollado por el Centro Cooperativo de investigación para Turismo sustentable de Australia, cuenta con estándares para organizaciones, edificios y destinos turísticos (CIVITA, 2013).

Rainforest Alliance

Rainforest Alliance (2023) nos dice que su sello promueve la acción colectiva para las personas y la naturaleza. Amplifica y refuerza los impactos beneficiosos de las selecciones responsables desde las fincas y los bosques hasta la caja del supermercado. El sello le permite reconocer y elegir productos que contribuyan a un futuro mejor para las personas y el planeta.

Esta certificación trabaja con hoteles, restaurantes y otras empresas turísticas ayudándoles a mejorar sus prácticas ambientales, sociales y económicas, ofreciéndoles una capacitación y asistencia técnica para operar de manera sostenible (Luna, 2011).

Calidad ambiental turística de Profepa

En febrero del 2003, la Sectur, Profepa y la Asociación Mexicana de hoteles y moteles firmaron un convenio para impulsar la certificación voluntaria por medio del programa “Calidad Ambiental Turística”, como instrumento para asegurar el cumplimiento y mejorar el desempeño ambiental en las empresas y destinos turísticos (Agenda 21, 2023).

Conclusión

La actividad turística en México es un factor clave que beneficia la economía, por lo que es necesario que las empresas del sector hotelero adopten los diferentes estándares, distintivos y sellos de calidad que les permita ofrecer excelente servicio al cliente, sin dejar a un lado la protección de los recursos naturales que se encuentran a su alrededor.

Las certificaciones demuestran el compromiso de las empresas con las buenas prácticas sustentables, por lo que es un trabajo constante el lograr cumplir y apegarse a las normativas que hay detrás de ellas.

En el caso del distintivo “S”, forma parte de la adopción de estas prácticas grandes ventajas para el sector hotelero, ofreciendo un valor agregado

en sus productos o servicios al garantizar la responsabilidad que tienen con el medio ambiente.

Bibliografía

- Agenda 21 (2023). Programa Calidad Ambiental Turística. Sectur. <https://www.sectur.gob.mx/work/models/sectur/Resource/5975/1/images/AvancesIV.pdf>
- CIVITA. (2013). Certificación EarthCheck. <https://civita.com.mx/servicios/certificaciones/earthcheck/>
- Gobierno de México (2014, 25 de marzo). Beneficios por certificación ambiental en el sector turismo. *Gobierno de México*. <https://www.gob.mx/epn/es/articulos/beneficios-por-certificacion-ambiental-en-el-sector-turismo>
- Luna, J. M. (2011). Certificación sostenible como un aporte de calidad en la prestación de servicios turísticos. Caso: La trenza del Valle de Tenza. *Semilleros de investigación*. (3),24-36. https://revistas.uptc.edu.co/index.php/semilleros_investigacion/article/view/1781/1776
- Maldonado, M. C., y Maldonado, C. M. (2019). Empresas cooperativas en la actividad turística sustentable en México. *InterSedes*, 20 (41), 39-50. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/is/v20n41/2215-2458-is-20-41-39.pdf>
- Molinari, G. y Rossi, E. (2013). Best Practices for Sustainable Tourism in community enterprises, small and medium entrepreneurs in the city of La Plata. Sustainability indicators of tourist activity in the city of La Plata. [*Buenas prácticas para un Turismo Sustentable en empresas comunitarias, pequeños y medianos empresarios de la Ciudad de La Plata. Indicadores de sustentabilidad de la actividad turística en la Ciudad de La Plata*]. <http://www.condet.edu.ar/cndt/images/ponencias/Ushuaia2013/completas/Molinari%20y%20Rossi.pdf>
- One Planet (2021). Distintivo S (actualización 2020). <https://www.oneplanetnetwork.org/knowledge-centre/policies/distintivo-s-actualizacion-2020>
- Plan Nacional de Calidad Turística del Perú (2009). Manual de Buenas Prácticas de Gestión de Servicio de Alojamiento en el Marco del Turismo Rural Comunitario.
- Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (2018,14 de mayo). Entrega Profepa certificados de industria limpia, calidad ambiental y distintivo Sa empresas en Tabasco. *Gobierno de México*. <https://www.gob.mx/profepa/prensa/entrega-profepa-certificados-de-industria-limpia-calidad-ambiental-y-distintivo-s-a-empresas-en-tabasco-157009>
- Rainforest Alliance (2023). ¿Qué significa Rainforest Alliance Certified?. <https://www.rainforest-alliance.org/es/perspectivas/que-significa-rainforest-alliance-certified/>
- Secretaría de Turismo (2013). Distintivo "S". *Gobierno de México*. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/21790/Revista_Digital_DISTINTIVO_S_VF.pdf

- Secretaría de Turismo (2023, 11 de julio). Certificación Turística. *Gobierno de México*. <https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/certificacion-turistica>
- Secretaría de Turismo (2023). Empresas vigentes Distintivo S. *Gobierno de México*. https://sistemas.sectur.gob.mx/sectur/acciones_programas/2023/dgct/Directorio_de_empresas_vigentes_Distintivo_S.pdf
- Universidad de Guadalajara (2020). Buenas prácticas ambientales. *Agenda Ambiental*. <https://www3.ugto.mx/ugsustentable/buenas-practicas-ambientales#:~:text=Son%20un%20conjunto%20de%20acciones,cotidianas%20en%20el%20medio%20ambiente>
- Universidad de Oriente (2013). El distintivo “S” una estrategia del gobierno para la sustentabilidad en México. <https://cancun.uo.edu.mx/blog/el-distintivo-%E2%80%999Cs%E2%80%99D-una-estrategia-del-gobierno-para-la-sostenibilidad-en-m%C3%A9xico>.
- Universidad para la Cooperación Internacional (2014). Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Comunidades de Latinoamérica. https://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS14/MGTSV-10/SEMANA3/Guia_de_buenas_practicas_para_turismo_rural_comunitario.pdf