

Evaluación crítica de los sistemas globales de clasificación hotelera a través de los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Durante décadas, se creía que un hotel era realmente de lujo por el mármol en el lobby, sábanas de mil hilos y un servicio impecable. Sin embargo, en un mundo que enfrenta una crisis climática y social sin precedentes, esta vieja definición de calidad se está quedando corta. Hoy, la verdadera excelencia no puede medirse solo por la infraestructura, tiene que incluir el respeto por el entorno y las personas.

Tradicionalmente, los sistemas de clasificación (esas famosas estrellas que todos buscamos al reservar) han servido para jerarquizar la competitividad basándose en estándares operativos. Pero, como señalan autores como Martín-Fuentes (2016) y López Fernández (2004), este enfoque tradicional es insuficiente para las urgencias actuales. El problema es que la industria hotelera es una de las que más recursos consume en el mundo, especialmente en agua y energía (Meeroff et al., 2020). Por eso, en esta investigación decidí analizar críticamente cómo diez de los sistemas más importantes del mundo (como Hotelstars Union en Europa, AAA Diamond Rating en EE. UU. y SECTUR en México) están integrando realmente los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU en sus estándares.

Para desarrollar esta investigación, fue necesario profundizar en la revisión de la literatura, donde encontré algo preocupante, aunque autores como Abdou et al. (2020) demuestran que ser sostenible trae beneficios económicos, la mayoría de los sistemas de clasificación siguen tratando estos criterios como algo "opcional". Esto crea una inconsistencia grave. Como bien menciona Hensens (2016), dos hoteles pueden tener las mismas cinco estrellas, pero uno puede ser un desastre ambiental mientras el otro es un ejemplo de conservación.

Para entender esta brecha, realicé un estudio comparativo utilizando una tabla para evaluar qué tan presentes están los ODS en los manuales técnicos de estos sistemas, tomando como base los indicadores de la UNWTO (2023). Lo que encontré, y que plasmé en el póster que acompaña este artículo, es una realidad llena de contrastes. Existe una "prioridad alta" en los objetivos que ayudan a ahorrar dinero, como el ODS 6 (agua), el ODS 7 (energía) y el ODS 12 (consumo responsable). Básicamente, si ayuda a bajar las cuentas de la luz o el agua, el sistema lo premia.

Sin embargo, hay una notoria evasión para los temas que no son tan fáciles de medir o que requieren de un compromiso más profundo. Mientras en Europa se enfocan en medir el carbono y en México en el impacto social, en países como India y China lo que importa sigue siendo solo la infraestructura. Es frustrante ver que temas humanos y ambientales urgentes, como la igualdad de género (ODS 5) o la acción climática real (ODS 13), suelen ser ignorados o tratados como simples detalles opcionales en lugar de ser requisitos obligatorios.

Esta investigación busca ser un recurso útil para académicos, gestores hoteleros y estudiantes interesados en la transformación de los estándares de calidad. Espero que visualizar la utilidad de los ODS dentro de los marcos regulatorios motive a la industria a transitar de una sostenibilidad de "buena voluntad" hacia una de cumplimiento estricto y transparente.

• AAA Diamond rating with promise to protect (2020) AAA Diamond designated, Travel with Sansone Joy Travel. Available at: <https://www.aaa.com/france/enr/press/2020/03/20/20032010> (Accessed: 20 February 2020).
 • About France 2024: Classement des Hébergements Touristiques, *France d'Accueil*. Available at: <https://www.classement.aaa-france.fr/> (Accessed: 22 February 2020).
 • Dubai Department of Economy and Tourism (2023) Covid19 travel to Dubai - Procedures and requirements, Classify Your Hotel to Dubai - Procedures and Requirements. Available at: <https://www.dubaitourism.gov.ae/en/services/visiting-dubai/visiting-dubai-whole-establishment> (Accessed: 21 February 2020).
 • Forbes (2024) Forbes Travel Guide. Available at: <https://www.forbestravelguide.com/about> (Accessed: 28 February 2024).
 • Forbes (2024) Forbes Travel Guide. Available at: <https://www.forbestravelguide.com/about> (Accessed: 28 February 2024).
 • GSA (2023) GSA Select System. Available at: <https://www.gsa.gov/about-the-gsa/procurement/gsa-select> (Accessed: 28 February 2024).
 • UNWTO (2023) Achieving the sustainable development goals through tourism - booklet of indicators for projects (pdf). Available at: <https://www.unwto.org/sites/default/files/2018/11/9789241424544.pdf> (Accessed: 28 February 2024).
 • Visit England (2024) VisitEngland Quality Schemes. Available at: <https://www.visitengland.com/visitengland-quality-schemes> (Accessed: 25 February 2024).
 • Hotels.com (2024) Hotels.com Travel Awards. Available at: <https://www.hotels.com/awards> (Accessed: 25 February 2024).
 • Ministry of Culture and Tourism of the People's Republic of China (2016) 中国旅游质量万里行. Available at: <http://www.cqtaw.gov.cn/> (Accessed: 19 February 2024).
 • Ministry of Tourism, Government of India (2016) The National List of Certified Hotels. Available at: <http://www.mot.gov.in/india/india-certified-hotels> (Accessed: 19 February 2024).
 • ISO 26263:2019 (2019) Software engineering - ISO/IEC JTC1 SC32, Guidelines for classification and reclassification of hotels and sustainable tourism criteria for India. Available at: <https://www.iso.org/standard/67616763/> (Accessed: 15 February 2024).

Referencias

- Abdou, A. H., Hassan, T. H., & El Dief, M. M. (2020). A description of Green Hotel practices and their role in achieving sustainable development. *Sustainability*, 12(22), 9624.
- Hensens, W. (2016). The integration of Environmental Management Standards in Contemporary Hotel Classification Systems. *Research in Hospitality Management*, 6(1), 25-32.
- Jones, P., Hillier, D., & Comfort, D. (2017). The Sustainable Development Goals and the tourism and Hospitality Industry. *Athens Journal of Tourism*, 4(1), 7-18.
- López Fernández, M. C., & Serrano Bedia, A. M. (2004). Is the hotel classification system a good indicator of hotel quality? *Tourism Management*, 25(6), 771-775.
- Martin-Fuentes, E. (2016). Are guests of the same opinion as the hotel star-rate classification system? *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 29, 126-134.
- Meeroff, D. E., Scarlatos, P. D., Bloetscher, F., & Sobel, L. (2020). Implementation of sustainability practices in the hospitality industry. *Journal of Service Science and Management*, 13(02), 189-208.
- UNWTO. (2023). *Achieving the sustainable development goals through tourism - toolkit of indicators for projects (tips)*. <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284424344>
- Wszendybył-Skulska, E., & Panasiuk, A. (2024). *Classification of Hotels in the Context of Sustainable Development Factors. Case Study on Public Policy in the European Union and Poland*.

Sobre la autora

Karla Fernanda Espinoza López

Estudiante del 6to semestre de la Licenciatura en Administración de Negocios Internacionales en la Universidad de las Américas Puebla, así como integrante del Programa de Honores de la misma universidad. Actualmente se encuentra realizando su intercambio académico en Kansai Gaidai University, en Osaka, Japón.

Contacto: karla.espinozalz@udlap.mx

Mentor

Dr. Tahir Iqbal Sufi

Doctor en Administración de Empresas por la IKG Punjab Technical University. Maestro en Gestión de la Hospitalidad por la Sheffield Hallam University. Licenciado en Artes por la Osmania University. Es candidato para ser miembro del Sistema Nacional de Investigadores

Contacto: tahir.sufi@udlap.mx