

SOSTENIBILIDAD Y CALIDAD

CLAVES PARA UN DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE

**ZOILO LADISLAO VERGARA VALENZA
ROXANA JULIA ABARCA ARRAMBIDE
GLORIA PAULINA CARDOSO MOSCOSO
FRANCISCO ASTETE SAAVEDRA**



ARCO
EDITORES ● ● ●

SOSTENIBILIDAD Y CALIDAD

CLAVES PARA UN DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE

**ZOILO LADISLAO VERGARA VALENZA
ROXANA JULIA ABARCA ARRAMBIDE
GLORIA PAULINA CARDOSO MOSCOSO
FRANCISCO ASTETE SAAVEDRA**



ARCO
EDITORES ● ● ●

Editor Chefe

Ivanio Folmer

Bibliotecária

Eliane de Freitas Leite

Revisora Técnica

Gabriella Eldereti Machado

Diagramação

Gabriel Eldereti Machado

Imagem capa

www.canva.com

Revisão

Organizadores e Autores(as)

Conselho Editorial

Prof. Dr. Adilson Tadeu Basquerote Silva - UNIDAVI

Prof. Dr. Astor João Schönnell Júnior - IFFAR

Prof. Dr. Alan Ricardo Costa - UFRR

Profa. Dra. Andréia Bulaty -UNESPAR

Profa. Dra. Carla da Conceição de Lima - UFVJM

Prof. Dr. Camilo Darsie de Souza - UNISC

Profa. Dra. Clarice Caldeira Leite - UFRGS

Profa. Dra. Cecilia Decarli - UFRGS

Prof. Dr. Carlos Adriano Martins - UNICID

Prof. Dr. Christian Dennys Monteiro de Oliveira - UFCE

Profa. Dra. Dayse Marinho Martins - UFMA

Prof. Dr. Deivid Alex dos Santos - UEL

Prof. Dr. Dioni Paulo Pastorio -UFRGS

Prof. Dr. Douglas Manoel Antonio de Abreu Pestana dos Santos - FASESP

Profa. Dra. Elane da Silva Barbosa - UERN

Profa. Dra. Elen Gomes Pereira - IFBA

Profa. Dra. Francielle Benini Agne Tybusch - UFN

Prof. Dr. Francisco Odécio Sales - IFCE

Prof. Dr. Francisco Ricardo Miranda Pinto - UFCAT

Prof. Dr. Gilvan Charles Cerqueira de Araújo - UCB

Prof. Dr. Ismar Inácio dos Santos Filho - UFAL

Prof. Dr. Leonardo Bigolin Jantsch -UFSM

Profa. Dra Liziany Müller Medeiros - UFSM

Profa. Dra Marcela Mary José - UFRB

Prof. Dr. Mateus Henrique Köhler - UFSM

Prof. Dr. Michel Canuto de Sena - UFMS

Profa. Dra. Mônica Aparecida Bortolotti - UNICENTRO

Prof. Nilton David Vilchez Galarza - UPLA

Prof. Dr. Olavo Barreto de Souza - UEPB

Prof. Dr. Rafael Nogueira Furtado - UFABC

Prof. Dr. Roberto Araújo da Silva Vasques Rabelo - UNILUS

Prof. Dr. Rodrigo Toledo - USCS

Prof. Dr. Rodolfo Rodrigues de Souza - UERJ

Prof. Dr. Sidnei Renato Silveira - UFSM

Prof. Dr. Thiago Ribeiro Rafagnin - UFOB

Prof. Dr Tomás Raúl Gómez Hernández - UCLV

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
(Câmara Brasileira do Livro, SP, Brasil)

Sostenibilidad y calidad [livro eletrônico] :
claves para un desarrollo turístico sostenible
/ Zoilo Ladislao Vergara Valenza... [et al.].
-- Santa Maria, RS : Arco Editores, 2024.
PDF

Outros autores: Roxana Julia Abarca Arrambide,
Gloria Paulina Cardoso Moscoso, Francisco Astete
Saavedra.

Bibliografia.

ISBN 978-65-5417-313-1

1. Desenvolvimento sustentável 2. Turismo
3. Sustentabilidade I. Vergara Valenza, Zoilo
Ladislao. II. Abarca Arrambide, Roxana Julia.
III. Cardoso Moscoso, Gloria Paulina. IV. Astete
Saavedra, Francisco.

24-218531

CDD-338.4791

Índices para catálogo sistemático:

1. Turismo : Desenvolvimento sustentável : Economia 338.4791

Eliane de Freitas Leite - Bibliotecária - CRB 8/8415



10.48209/978-65-5417-313-1

Este livro é o resultado de uma pesquisa científica
em atividades de ciência e tecnologia.

O trabalho foi revisado por pares acadêmicos externo



CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	7
RESUMEN.....	8
ABSTRACT.....	9
INTRODUCCIÓN.....	10
CAPÍTULO I.....	12
GESTIÓN Y DESARROLLO SOSTENIBLES.....	12
1.1. ¿Qué es la gestión sostenible?.....	13
1.2. Principios de la gestión sostenible.....	17
1.3. Componentes de la gestión sostenible.....	22
1.4. Buenas prácticas en gestión sostenible.....	25
1.5. Desarrollo sostenible: concepto.....	28
1.6. Objetivos para el desarrollo sostenible.....	32
1.7. Barreras que impiden el desarrollo sostenible.....	33
CAPÍTULO II.....	35
DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE.....	35
2.1. Turismo: nociones generales.....	36
2.2. Elementos del turismo.....	40
2.2.1. <i>Recursos turísticos</i>	40
2.2.2. <i>Potencial turístico</i>	42
2.2.3. <i>Destino turístico</i>	43
2.3. Desarrollo turístico.....	44
2.4. Turismo sostenible.....	47
2.5. Tipos de turismo sostenible.....	49
2.6. Beneficios del desarrollo turístico sostenible.....	52

CAPÍTULO III.....	55
CALIDAD DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS.....	55
3.1. ¿Qué es la calidad?.....	56
3.2. Normas de calidad: ISO 9001-2015.....	58
3.3. Evaluación de la calidad.....	60
3.3.1. <i>Indicadores de calidad</i>	61
3.4. Servicios turísticos: aspectos generales.....	62
3.5. Tipos de servicios turísticos.....	64
3.6. Calidad de los servicios turísticos.....	67
3.7. Estrategias para ofrecer un buen servicio turístico.....	68
CAPÍTULO IV.....	70
SOSTENIBILIDAD Y CALIDAD: CLAVES PARA UN DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE.....	70
CAPÍTULO V.....	87
TURISMO SOSTENIBLE Y CALIDAD TURÍSTICA NACIONAL.....	87
5.1. Impacto ambiental, económico y sociocultural del turismo en Perú....	88
5.2. El turismo sostenible como estrategia de desarrollo regional y nacional..	90
5.3. Medidas para fomentar el desarrollo turístico sostenible.....	91
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	93
SOBRE LOS AUTORES.....	104

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Ecuaciones de búsqueda.....	72
Tabla 2 Criterios de inclusión y exclusión.....	73
Tabla 3 Flujo PRISMA	74
Tabla 4 Resultados de búsqueda sistemática.....	75
Tabla 5 Resultados cualitativos.....	77

RESUMEN

El turismo desempeña un papel crucial en el desarrollo socioeconómico global, pero también enfrenta importantes desafíos en términos de sostenibilidad ambiental, social y cultural. Esta revisión sistemática tiene como objetivo analizar exhaustivamente la literatura existente sobre la sostenibilidad y la calidad en el turismo, con el fin de identificar los factores clave, las mejores prácticas, los modelos teóricos y los desafíos para lograr un desarrollo turístico verdaderamente sostenible y de alta calidad. Siguiendo las pautas del protocolo Prisma, se realizaron búsquedas sistemáticas en bases de datos académicas, identificando inicialmente 1237 registros potencialmente relevantes. Después de un proceso de cribado riguroso, se incluyeron 16 estudios en la revisión. Los hallazgos resaltan la importancia de involucrar activamente a las comunidades locales, adoptar prácticas sostenibles, capacitar al personal en temas de sostenibilidad y calidad, implementar sistemas de certificación, utilizar tecnologías innovadoras y fomentar la colaboración entre los diferentes actores del sector turístico. La investigación reveló la estrecha relación e interdependencia entre la sostenibilidad y la calidad en el turismo. En ese sentido, las prácticas sostenibles contribuyen a mejorar la calidad de la experiencia turística, mientras que la calidad de los servicios fomenta un desarrollo más sostenible.

Palabras clave: turismo, sostenibilidad, desarrollo, economía, calidad

ABSTRACT

Tourism plays a crucial role in global socio-economic development, but it also faces significant challenges in terms of environmental, social and cultural sustainability. This systematic review aims to comprehensively analyze the existing literature on sustainability and quality in tourism, in order to identify key factors, best practices, theoretical models and challenges to achieve truly sustainable and high-quality tourism development. Following the PRISMA guidelines, systematic searches were conducted in academic databases, initially identifying 1,237 potentially relevant records. After a rigorous screening process, 16 studies were included in the review. The findings highlight the importance of actively involving local communities, adopting sustainable practices, training staff on sustainability and quality issues, implementing certification systems, using innovative technologies, and promoting collaboration among different stakeholders in the tourism sector. The research revealed the close relationship and interdependence between sustainability and quality in tourism. Sustainable practices contribute to improving the quality of the tourism experience, while the quality of services fosters more sustainable development.

Keywords: tourism, sustainability, development, economy, quality

INTRODUCCIÓN

El turismo ha emergido como un sector económico crucial a nivel global, ya que ha venido impulsando el desarrollo socioeconómico de diversas regiones y países. Sin embargo, su rápido crecimiento —motivado por la movilidad, globalización y aumento de ingresos— plantea desafíos significativos en términos de sostenibilidad ambiental, social y cultural. En este sentido, se fundamenta en adoptar un enfoque de desarrollo turístico sostenible que equilibre los beneficios económicos con la preservación de los recursos naturales, culturales y sociales. La sostenibilidad gestiona responsablemente los recursos y maximiza los beneficios económicos, mientras que la calidad satisface y supera las expectativas de los visitantes con experiencias auténticas y valiosas.

En el primer capítulo de este libro se exploran los fundamentos de la gestión sostenible, sus principios y componentes, y se destacan las buenas prácticas en esta área. Se define el concepto de desarrollo sostenible y se analizan los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) como marco global. Además, se discuten las barreras que impiden el desarrollo sostenible.

El segundo capítulo ofrece una introducción a las nociones generales del turismo, identificando los recursos, el potencial y los destinos turísticos. Se explora el concepto de desarrollo turístico y se profundiza en el turismo sostenible, incluyendo sus diversos tipos y los beneficios asociados. El tercer capítulo se centra en la importancia de la calidad en la industria turística. Se define qué es la calidad y se examina la norma ISO 9001-2015 como marco para la gestión de la calidad. La evaluación de la calidad se aborda a través de diversos indicadores, y se discuten los aspectos generales y tipos de servicios turísticos. El capítulo concluye con estrategias para ofrecer un buen servicio turístico.

El cuarto capítulo revisa exhaustivamente la literatura existente para identificar factores clave, mejores prácticas, modelos teóricos y desafíos en la integración de sostenibilidad y calidad en el turismo. Finalmente, el quinto capítulo analiza el impacto ambiental, económico y sociocultural del turismo en el Perú. Se discute el turismo sostenible como estrategia de desarrollo regional y nacional, y se presentan medidas para fomentar el desarrollo turístico sostenible. Su objetivo fue analizar exhaustivamente la literatura existente sobre la sostenibilidad y la calidad en el turismo, con el fin de identificar los factores clave, las mejores prácticas, los modelos teóricos y los desafíos para lograr un desarrollo turístico verdaderamente sostenible y de alta calidad.

CAPÍTULO I

GESTIÓN Y DESARROLLO SOSTENIBLES

La gestión y desarrollo sostenibles constituyen una estrategia integral para enfrentar los desafíos contemporáneos y garantizar un futuro próspero y equitativo para las actuales y venideras generaciones. La gestión sostenible se define como un proceso que pretende incorporar atenciones económicas, sociales y ambientales en las operaciones y disposiciones de las organizaciones, con el propósito de equilibrar el progreso económico con la justicia social y la preservación del entorno natural. Sus principios fundamentales incluyen la precaución y acción preventiva, la incorporación de los aspectos económico, social y ambiental, la equidad intrageneracional e intergeneracional, la complacencia de necesidades básicas, la conservación de la biodiversidad y los ecosistemas, la participación activa y responsabilidad compartida, la transparencia y rendición de cuentas, y la mejora continua y aprendizaje (Ceko, 2023).

Según Semenchuk & Postika (2023), los componentes de la gestión sostenible abarcan aspectos económicos, sociales y ambientales. En el ámbito económico, se busca generar crecimiento económico inclusivo y sostenible, promoviendo la eficiencia y la innovación mientras se respetan los límites ambientales. En el ámbito social, se promueve la justicia social, la equidad y la inclusión, asegurando el acceso universal a servicios básicos y protegiendo los derechos humanos y laborales. Por último, en el ámbito ambiental, se prioriza

la protección del medio natural y sus recursos, fomentando el uso sostenible de los recursos y la mitigación del cambio climático.

Las buenas prácticas en gestión sostenible implican la adopción de acciones y estrategias que integran los principios del desarrollo sostenible en las operaciones y actividades diarias de las organizaciones. Esto incluye la implementación de modelos de negocio sostenibles, la adopción de prácticas de ecoeficiencia, la promoción de la responsabilidad corporativa, el impulso de la inclusión social y la equidad, la reducción de la huella de carbono, la protección de la biodiversidad, entre otras (Wadhwa, 2018).

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 son una hoja de ruta integral para alcanzar un futuro más sostenible para todos. Sin embargo, el logro del desarrollo sostenible se ha visto obstaculizado por diversas barreras, como la falta de conciencia pública, la resistencia al cambio, los intereses económicos a corto plazo, la falta de coordinación entre actores y la escasez de recursos financieros. Superar estas barreras requiere de un compromiso global e iniciativas tangibles en todas las esferas de la sociedad (Sarfraz & Ivascu, 2023).

1.1. ¿Qué es la gestión sostenible?

De acuerdo con Ceko (2023), la gestión sostenible representa una transformación esencial en la manera en que las organizaciones enfrentan su responsabilidad social y ambiental, trascendiendo la mera observancia de normativas medioambientales o iniciativas filantrópicas, al enfocarse en la composición de prácticas sostenibles en todos los aspectos de sus operaciones y decisiones estratégicas. Este enfoque holístico reconoce que las acciones de una organización tienen impactos no solo en sus accionistas y empleados, sino también en una amplia gama de partes interesadas, que incluyen comunidades locales, proveedores, clientes y el medioambiente en general.

A su vez, los desafíos del siglo XXI, desde el cambio climático hasta la desigualdad social, representan un llamado de atención urgente para repensar los modelos de desarrollo. La huella acumulativa de las acciones humanas en el entorno natural, junto con la disparidad en la distribución de recursos y oportunidades, plantea amenazas significativas para la estabilidad y el bienestar globales. El cambio climático, en particular, ha demostrado ser un fenómeno disruptivo que afecta a comunidades en todo el mundo, exacerbando la vulnerabilidad de aquellos que tienen menos recursos para adaptarse (Van der Laan *et al.*, 2023).

En este contexto, Critchley *et al.* (2023) indican que la gestión sostenible emerge como una respuesta pragmática y necesaria a estos retos, ya que proporciona un marco integral que aborda no solo los impactos ambientales de las actividades humanas, sino también las dimensiones sociales y económicas del desarrollo. Al adoptar prácticas empresariales y políticas que priorizan la sostenibilidad, tanto las entidades empresariales como los Gobiernos tienen la capacidad de aportar de manera significativa a mitigar los efectos adversos del cambio climático, promover una distribución más equitativa de recursos y oportunidades, y construir un futuro más próspero y equitativo para todos. La gestión sostenible ofrece una visión transformadora que reconoce la interconexión entre la ventura del ser humano, la salud del planeta y la viabilidad económica, y propone un camino hacia la resiliencia y la prosperidad compartida en un contexto global cada vez más intrincado y entrelazado.

La implementación de la gestión sostenible representa entonces un compromiso continuo de las organizaciones con la evaluación de sus operaciones y el impacto que generan en las dimensiones económica, social y ambiental. Esto implica no solo identificar los desafíos y áreas de mejora, sino también establecer objetivos claros y ambiciosos para abordarlos. Al desarrollar estrategias para alcanzar estos objetivos, las organizaciones deben integrar consideraciones de práctica sostenibles en todos los aspectos de su operación, desde la

cadena de suministro hasta las prácticas de recursos humanos y la gestión de riesgos (Semenchuk & Postika, 2023).

Por otro lado, la comunicación transparente y la participación activa de los *stakeholders* son elementos cruciales en este proceso. Las organizaciones deben involucrar a todos los actores relevantes, que abarcan desde operarios, usuarios y proveedores, hasta las comunidades locales y los grupos de interés externos, para garantizar que sus acciones estén alineadas con las expectativas y necesidades de estos grupos. Esto no solo fortalece la legitimidad y la confianza en las acciones de la organización, sino que también permite una colaboración efectiva y una retroalimentación valiosa que puede informar y mejorar continuamente las iniciativas de gestión sostenible. En última instancia, este enfoque integrado y participativo es fundamental para crear un camino sólido hacia un futuro más sostenible y equitativo para todos, alineados con los desafíos y demandas del siglo actual (Ceko, 2023).

Diversos actores desempeñan un rol esencial en la promoción de la gestión sostenible, actuando como impulsores de cambio en sus respectivos ámbitos. Para Van der Laan *et al.* (2023), las empresas líderes, al acoger destrezas sostenibles, no solo buscan optimizar su popularidad, sino también reducir costos operativos y aumentar su competitividad a largo plazo. Al integrar la sostenibilidad en sus estrategias empresariales, estas organizaciones no solo responden a las expectativas de los consumidores y la sociedad, sino que además se posicionan para abordar los desafíos del siglo XXI de manera proactiva, contribuyendo así a la construcción de un futuro más resiliente y equitativo.

Los Gobiernos desempeñan un papel crucial al establecer el marco normativo y proporcionar incentivos para la sostenibilidad a través de políticas públicas. Desde regulaciones ambientales hasta programas de apoyo a empresas sostenibles e inversiones en energías renovables, las acciones gubernamentales pueden catalizar la adopción generalizada de prácticas sostenibles en la socie-

dad y la economía. Al establecer un contexto favorable para la creatividad y la adquisición en soluciones sostenibles, los Gobiernos pueden cumplir un rol esencial en el proceso de cambio hacia un modelo de desarrollo más equilibrado y sostenible (Ceko, 2023).

Acorde con Critchley *et al.* (2023), la gestión sostenible ofrece una amplia gama de beneficios tangibles y duraderos para las organizaciones, las comunidades y el planeta en su conjunto. Desde una visión económica, la adopción de prácticas sostenibles puede conducir a una mejora significativa en la eficiencia operativa, lo que se traduce en la disminución de gastos y mejora de la competitividad empresarial. Además, al integrar consideraciones de sostenibilidad en sus operaciones, las empresas pueden atraer inversiones sostenibles y alineadas con los principios de responsabilidad corporativa, lo que les proporciona una base sólida para el crecimiento a largo plazo y la creación de valor compartido.

A nivel social, Wadhwa (2018) señala que la gestión sostenible contribuye a incrementar el bienestar de los trabajadores y las comunidades en las que operan las organizaciones. Al promover prácticas laborales justas, inclusivas y seguras, así como el desarrollo comunitario sostenible, las empresas pueden fortalecer los lazos sociales y fomentar la cohesión dentro de sus entornos locales. Esto no solo beneficia a los individuos y las comunidades directamente involucrados; además, ayuda en la edificación de comunidades más equitativas y resilientes en su conjunto. Por último, pero no menos importante, desde una perspectiva ambiental, la gestión sostenible desempeña un papel fundamental en la preservación de los recursos y la reducción del impacto del cambio climático. Con la reducción de la huella ecológica de las operaciones y promoviendo prácticas de conservación ambiental, las organizaciones pueden contribuir de manera significativa a la preservación del medioambiente y la salud del planeta para las generaciones futuras.

Semenchuk & Postika (2023) sostienen que la gestión sostenible no es exclusiva de las organizaciones y los Gobiernos; asimismo, cada individuo

puede desempeñar un papel crucial al adoptar prácticas responsables en su vida cotidiana. Al reducir el consumo de energía y agua, optar por productos sostenibles y de comercio justo, y utilizar formas de transporte más amigables con el medioambiente —como el transporte público, la bicicleta o caminar—, se puede reducir significativamente la huella ecológica y contribuir al bienestar del planeta. Además, el reciclaje y la reutilización de materiales son acciones simples pero efectivas que pueden ayudar a minimizar el desperdicio y preservar los recursos para las venideras generaciones.

En conclusión, la gestión sostenible se presenta como un desafío complejo pero necesario para la construcción de un futuro más justo y sostenible para todos. Al comprender los principios que la rigen y adoptar prácticas responsables en el día a día, se puede contribuir significativamente a un cambio positivo en el mundo. Uniendo esfuerzos en este camino colectivo, se establecen los cimientos para una sociedad más justa, un entorno más sano y un mañana más prometedor para las generaciones venideras. La gestión sostenible no solo representa un objetivo a alcanzar, sino un camino a seguir, y es esencial comprometerse activamente con él para garantizar un mundo mejor para todos.

1.2. Principios de la gestión sostenible

La gestión sostenible se erige sobre un sólido fundamento de principios rectores que orientan tanto las decisiones estratégicas como las acciones cotidianas hacia un desarrollo integral y perdurable. Estos principios, intrínsecamente interconectados, constituyen la piedra angular para lograr un equilibrio armonioso entre las dimensiones económica, social y ambiental. En un mundo donde los desafíos ambientales, sociales y económicos exigen respuestas holísticas y sostenibles, estos principios se convierten en faros que guían el rumbo hacia un futuro más equitativo, resiliente y próspero (Bezdušna *et al.*, 2023).

Para Santos *et al.* (2021), la precaución y la acción preventiva son fundamentales en el contexto de la gestión sostenible, ya que permiten abordar los

riesgos potenciales antes de que se materialicen en daños significativos para el medioambiente y la salud humana. A su vez, la adopción de medidas preventivas, incluso en ausencia de certeza científica absoluta sobre los riesgos, es esencial para mitigar posibles impactos negativos. Por ello, la incertidumbre no debe ser una barrera para la toma de decisiones proactivas; más bien, debe ser un estímulo para la anticipación y la acción temprana. Al tomar en consideración las posibles consecuencias de las acciones y priorizar la prevención de daños graves o irreversibles, se contribuye a la construcción de un futuro más seguro y sostenible para todos.

A la par, Bermeo *et al.* (2020) resaltan que la integración de las dimensiones económica, social y ambiental es un pilar central de la gestión sostenible, ya que reconoce la interdependencia y la interconexión intrínseca entre estos aspectos fundamentales del desarrollo humano. Es crucial comprender que las decisiones y acciones que se toman en un contexto económico también tienen implicaciones sociales y ambientales significativas, y viceversa. Por lo tanto, evitar la priorización de una dimensión sobre las demás es esencial para garantizar un equilibrio armonioso y sostenible en la toma de decisiones. La búsqueda de sinergias entre estas dimensiones permite no solo abordar los desafíos de manera integral, sino también aprovechar las oportunidades para promover un desarrollo holístico que beneficie tanto a las personas como al planeta.

Ahora bien, al examinar la interconexión entre lo económico, lo social y lo ambiental, se puede fomentar la colaboración y la co-creación de soluciones que aborden desafíos complejos de manera integrada. La creación de políticas, programas y proyectos que consideren estas tres dimensiones de manera equitativa y simultánea es esencial para avanzar hacia un desarrollo sostenible y equitativo. Esto implica la adopción de enfoques interdisciplinarios y la colaboración entre diferentes actores, desde el sector público y privado hasta la sociedad civil y la comunidad académica. Al integrar de manera efectiva las dimensiones económica, social y ambiental en todas las esferas de la toma de

decisiones y la acción, se construye un camino más sólido hacia un futuro sostenible y resiliente para todos (Haleem *et al.*, 2022).

Autores como Ekka *et al.* (2022) indican que la equidad intrageneracional e intergeneracional constituye un componente esencial de la gestión sostenible, pues reconoce la importancia de garantizar la justicia social y la distribución equitativa de los recursos y beneficios del desarrollo tanto en el presente como para las generaciones futuras. Esto implica no solo asegurar que las personas y comunidades actuales tengan acceso equitativo a los recursos y oportunidades necesarios para su bienestar y desarrollo, sino también considerar cómo las acciones actuales impactarán en las generaciones futuras. Preservar la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades requiere tomar decisiones responsables en el presente, que no comprometan los recursos y sistemas naturales de los que dependerán en el futuro.

En este sentido, la equidad intrageneracional e intergeneracional está estrechamente ligada a la idea de justicia intergeneracional, que busca asegurar que las personas y comunidades futuras tengan la misma oportunidad de prosperar que las actuales. Esto implica no solo considerar los efectos a largo plazo de las acciones y políticas, sino también tomar medidas para abordar las desigualdades sociales y económicas que pueden perpetuar la injusticia entre las generaciones presentes y futuras. Al priorizar la equidad intrageneracional e intergeneracional en las decisiones y acciones, se contribuye a la construcción de un futuro más justo, inclusivo y sostenible para todas las personas, independientemente de su lugar en el tiempo o en la sociedad (Hajian & Kashani, *et al.*, 2021).

Por otro lado, Santos *et al.* (2021) sostienen que la satisfacción de las necesidades básicas es un imperativo ético y práctico en la búsqueda de la gestión sostenible. Garantizar el acceso universal a elementos fundamentales como el agua potable, la alimentación, la vivienda, la salud y la educación no solo es esencial para el bienestar humano, sino que también establece una base sólida para un desarrollo sostenible a largo plazo. Es crucial, por lo tanto, prio-

rizar a los sectores más vulnerables de la sociedad en la satisfacción de estas necesidades, ya que son los que enfrentan mayores dificultades para acceder a ellas. Además, un enfoque sostenible debe ir de la mano con la reducción de la pobreza y la desigualdad, abordando las barreras estructurales que perpetúan la exclusión y la marginalización de ciertos grupos de la sociedad.

También la conservación de la biodiversidad y los ecosistemas es un componente vital de la gestión sostenible, ya que la diversidad biológica es fundamental para mantener el equilibrio ecológico y asegurar la prosperidad humana en el largo plazo. Los ecosistemas saludables proveen funciones vitales de los ecosistemas, como la regulación climática, la depuración del agua y la polinización de cultivos, los cuales sustentan la vida en el planeta. Por lo tanto, es imperativo tomar medidas para conservar esta riqueza natural y prevenir la pérdida de especies y hábitats, que son amenazados por actividades humanas como la deforestación, la urbanización no planificada y la contaminación (Bezushna *et al.*, 2023).

La protección y gestión sostenible de la biodiversidad y los ecosistemas no solo benefician a la naturaleza, sino también a la humanidad en su conjunto. Al conservar la diversidad biológica y los servicios ecosistémicos que proporcionan, se fortalece la resiliencia de los sistemas naturales frente a las amenazas climáticas y ambientales. Además, se afianza la seguridad de las comunidades humanas al garantizar el acceso a recursos naturales vitales, como alimentos, agua limpia y aire fresco. Por lo tanto, la preservación de la variedad de vidas y los ecosistemas no solo es una cuestión ambiental, sino también un imperativo para asegurar una sostenibilidad y prosperidad para las generaciones (Ekka *et al.*, 2022).

Haleem *et al.* (2022) sostienen que la participación activa y la responsabilidad compartida son principios clave en la búsqueda de la gestión sostenible, ya que reconocen que todos los actores sociales, desde los Gobiernos y las empresas hasta las comunidades y los ciudadanos, tienen un papel importante que desempeñar en la construcción de un futuro sostenible. En ese aspecto,

es esencial que las partes involucradas contribuyan al desarrollo sostenible, asumiendo la responsabilidad de sus acciones y decisiones en función de su impacto en el medioambiente, la sociedad y la economía. Esto abarca más que el cumplimiento en normativas y criterios ambientales, sociales y económicos establecidos; es decir, implica avanzar más allá e implementar un enfoque proactivo hacia la sostenibilidad en todas las áreas de actividad.

Asimismo, Bermeo *et al.* (2020) señalan que la transparencia y la rendición de cuentas son fundamentales en el contexto de la gestión sostenible, ya que promueven la confianza y la legitimidad en las acciones y decisiones de las organizaciones y los Gobiernos. La transparencia implica la apertura y divulgación de información relevante sobre las prácticas y políticas relacionadas con la sostenibilidad, lo que permite a las partes interesadas comprender mejor el impacto de estas acciones y participar de manera informada en el proceso de toma de decisiones. Por otro lado, la rendición de cuentas implica la responsabilidad por las acciones tomadas, asegurando que las organizaciones y los Estados cumplan con los compromisos asumidos en materia de sostenibilidad y se enfrenten a las consecuencias de sus acciones, tanto positivas como negativas.

Además, la mejora continua y el aprendizaje constante son aspectos esenciales en el camino hacia la gestión sostenible. Este enfoque reconoce que la sostenibilidad es un proceso evolutivo que requiere de una evaluación constante de las acciones y estrategias implementadas. Es fundamental, por lo tanto, monitorear y evaluar el desempeño de las iniciativas sostenibles, identificando áreas de éxito y aquellas que necesitan mejoras. Al hacerlo, se puede aprender de las experiencias pasadas y adaptarse a los nuevos desafíos y contextos que puedan surgir (Santos *et al.*, 2021).

Estos principios fundamentales sirven como una brújula para orientar hacia un futuro sostenible. Al adoptarlos e integrarlos en las decisiones y acciones diarias, se ejecutan pasos significativos hacia la construcción de un mundo más justo, próspero y en armonía con el medioambiente para las generaciones actuales y futuras. Al reconocer la interconexión entre aspectos económicos,

sociales y ambientales, y al comprometerse con la participación activa, la transparencia y la mejora continua, se asientan las bases para un cambio positivo y duradero. Cada uno tiene un papel importante que desempeñar en este viaje hacia la sostenibilidad, y juntos construir un futuro mejor para todos.

1.3. Componentes de la gestión sostenible

La gestión sostenible, como paradigma que aspira al desarrollo integral y duradero, se articula en base a tres componentes esenciales e interconectados: la dimensión económica, la dimensión social y la dimensión ambiental. Este enfoque holístico reconoce la interdependencia entre estos aspectos, entendiendo que las decisiones y acciones en una dimensión pueden tener impactos significativos en las otras dos. Al integrar estas dimensiones de manera equilibrada, se busca crear un camino hacia un futuro más equitativo, próspero y en armonía con el medioambiente (Semenchuk & Postika, 2023).

En la dimensión económica de la gestión sostenible, Van der Laan *et al.* (2023) afirman que se busca la creación de valor económico a largo plazo, no solo para las empresas, sino también para la sociedad en su conjunto. Esto implica un enfoque en la eficiencia económica, donde se busca optimizar el uso de recursos y reducir costos para mejorar la rentabilidad. Además, se promueve la innovación y el desarrollo tecnológico, incentivando la investigación de productos, servicios y procesos que sean ambientalmente sostenible y respetuosos con el entorno. La creación de empleo y oportunidades económicas es otro aspecto crucial, ya que se busca generar empleos decentes y contribuir al desarrollo económico de las comunidades, fomentando la inclusión y el bienestar social.

La responsabilidad fiscal y tributaria también juega un papel fundamental en esta dimensión, ya que las empresas deben cumplir con sus obligaciones fiscales de manera transparente y contribuir al bien común. Esto implica no solo cumplir con la legislación tributaria, sino también adoptar prácticas fiscales éticas.

cas que contribuyan al desarrollo sostenible y a la justicia social. En resumen, la dimensión económica de la gestión sostenible no se limita únicamente a la búsqueda de beneficios financieros, sino que busca equilibrar el éxito económico con el bienestar social y ambiental, promoviendo un desarrollo económico inclusivo y sostenible para todos (Ceko, 2023).

En la dimensión social de la gestión sostenible, se prioriza el bienestar de las personas y se busca promover la equidad y la justicia social en todas las esferas de la sociedad. Esto implica el respeto irrestricto de los derechos humanos y laborales, asegurando condiciones de trabajo dignas y seguras para todos los trabajadores. Además, se enfoca en fomentar la inclusión social y la cohesión comunitaria, promoviendo la participación ciudadana y fortaleciendo los lazos sociales dentro de las comunidades. Un aspecto crucial de esta dimensión es asegurar la accesibilidad universal a servicios esenciales como educación, agua potable, vivienda y salud, reconociendo estos servicios como derechos fundamentales que deben estar al alcance de todos (Bezdušna *et al.*, 2023).

Por otra parte, Haleem *et al.* (2022) resaltan otro objetivo importante en la dimensión social. Este concierne a la disminución de la carencia y la desigualdad, para lo cual se implementan políticas públicas y programas sociales dirigidos a combatir la indigencia y fomentar una distribución más justa de la riqueza. Esto implica adoptar medidas para aumentar los ingresos de los grupos más vulnerables, mejorar el acceso a oportunidades económicas y educativas, y fortalecer la protección social para aquellos en situación de riesgo. En resumen, la dimensión social de la gestión sostenible reconoce la importancia de crear sociedades más justas e inclusivas, donde todos tengan la iniciativa para lograr su plena capacidad y gozar de una vivencia digna y plena.

A su vez, Santos *et al.* (2021) detallan que la dimensión ambiental de la gestión sostenible se erige como un pilar fundamental para asegurar la preservación del entorno natural y la salvaguarda de los recursos naturales esenciales para las próximas generaciones. Para ello, es imperativo enfocarse en la conser-

vacación de la biodiversidad, protegiendo la variedad de especies y ecosistemas, y evitando la pérdida irreversible de hábitats y la extinción de especies. Asimismo, se hace necesario adoptar un enfoque de uso sostenible de los recursos naturales, garantizando su explotación de manera eficiente y responsable para evitar su agotamiento y degradación.

La reducción del impacto del cambio climático se transforma en una tarea ineludible dentro de esta dimensión, donde se busca reducir las transmisiones de gases de efecto invernadero y contribuir activamente a la lucha contra el calentamiento global. Esto implica la adopción de medidas tanto a nivel local como global para disminuir la huella de carbono y promover un desarrollo bajo en carbono. Además, se hace imprescindible intensificar los esfuerzos para proteger el medioambiente en todas sus formas, previniendo y controlando la contaminación ambiental y promoviendo prácticas sostenibles que conduzcan a la restauración de ecosistemas degradados. En síntesis, la dimensión ambiental de la gestión sostenible aborda de manera integral la necesidad urgente de conservar y proteger el entorno natural para garantizar un futuro sostenible y próspero para las generaciones venideras (Semenchuk & Postika, 2023).

Asimismo, la integración coherente de los tres componentes —económico, social y ambiental— es imperativa para lograr un desarrollo sostenible verdaderamente efectivo. Las empresas, organizaciones y Gobiernos deben adoptar estrategias que aborden de manera simultánea estos aspectos, reconociendo su interdependencia y buscando soluciones que generen valor para todos los involucrados. Esto implica no solo considerar el impacto económico de las decisiones, sino también evaluar sus implicaciones sociales y ambientales, priorizando la equidad, la inclusión y la protección del medioambiente en cada paso del camino (Bermeo *et al.*, 2020).

Para Critchley *et al.* (2023), la implementación exitosa de esta integración requiere un enfoque holístico y colaborativo, donde se fomente la cooperación entre los diferentes actores y se promueva la innovación y la creatividad en la búsqueda de soluciones sostenibles. Las empresas pueden desempeñar un

papel fundamental al adoptar prácticas empresariales responsables que equilibren el éxito económico con el bienestar social y ambiental. Del mismo modo, los Gobiernos pueden impulsar políticas públicas que promuevan la sostenibilidad en todos los niveles, desde regulaciones ambientales hasta programas de desarrollo social. En conjunto, esta integración efectiva de los componentes económicos, sociales y ambientales es crucial para construir un futuro más equitativo, próspero y en armonía con el medioambiente para las generaciones presentes y futuras.

En resumen, los componentes de la gestión sostenible proporcionan un marco de acción integral para edificar un porvenir más próspero, justo y en equilibrio con el planeta. Al comprender y aplicar estos principios en las acciones diarias, no solo se abraza la responsabilidad hacia el entorno en el que se vive, sino que también se forja un camino hacia un mundo más sostenible y armonioso para las generaciones actuales y futuras. Cada paso hacia la gestión sostenible acerca a la realización de un futuro donde la prosperidad se equilibre con la equidad social y el respeto por la naturaleza, asegurando así un legado duradero para las generaciones futuras.

1.4. Buenas prácticas en gestión sostenible

Según Wadhwa (2018), las buenas prácticas en gestión sostenible representan un conjunto de acciones y estrategias que tanto empresas y organizaciones como comunidades pueden adoptar para incorporar los principios del desarrollo sostenible en sus operaciones y actividades cotidianas. Estas prácticas están diseñadas para generar valor económico, social y ambiental a largo plazo, con el objetivo de contribuir a la construcción de un futuro más próspero y equitativo para todas las partes involucradas. Al priorizar la sostenibilidad en todas sus facetas, estas iniciativas no solo buscan optimizar la rentabilidad económica, sino también promover la equidad social y proteger el medioambiente, sentando así las bases para un desarrollo holístico y sostenible.

En el ámbito empresarial, Ekka *et al.* (2022) enfatizan que la adopción de un modelo de negocio sostenible se convierte en un pilar fundamental para la gestión sostenible. Esto implica integrar los principios de la sostenibilidad en la estrategia y las operaciones de la empresa, considerando cuidadosamente el impacto ambiental y social de todas sus actividades. Además, la implementación de prácticas de ecoeficiencia se vuelve esencial para reducir el consumo de recursos naturales, energía y agua, así como para reducir al mínimo la producción de desechos y la emisión de contaminantes. Al promover la responsabilidad social empresarial, las empresas no solo contribuyen al desarrollo local y al bienestar de las comunidades donde operan, sino que también refuerzan su compromiso con la sostenibilidad en todas sus dimensiones.

En este contexto, fomentar una cultura de la sostenibilidad entre los empleados es otro aspecto crucial en el ámbito empresarial. Asimismo, sensibilizar y capacitar a los trabajadores sobre la importancia de la sostenibilidad no solo les permite comprender mejor su papel en la empresa, sino que también los motiva a adoptar prácticas responsables en su día a día. Finalmente, comunicar de manera transparente el desempeño sostenible de la empresa es esencial para preservar la confianza de los *stakeholders* y promover la rendición de cuentas. Al informar sobre las acciones y el progreso en materia de sostenibilidad, las empresas pueden construir relaciones sólidas con sus partes interesadas y demostrar su compromiso con un futuro más sostenible y equitativo (Sarfraz & Ivascu, 2023).

En el ámbito social, la gestión sostenible se manifiesta en la promoción de la inclusión social y la equidad, donde se busca proporcionar igualdad de oportunidades de acceso a educación, salud, empleo y otros servicios básicos para todos los ámbitos sociales, sin excepción ni discriminación. Además, fomentar la participación ciudadana emerge como una estrategia clave, ya que implica involucrar activamente a las comunidades en la toma de decisiones que afectan su entorno y bienestar, fortaleciendo así los lazos sociales y empo-

derando a los individuos para ejercer un rol transformador en sus respectivas comunidades (Wadhwa, 2018).

En el ámbito ambiental, la gestión sostenible se enfoca en una serie de acciones concretas destinadas a preservar y proteger el entorno natural. Una de las prioridades es la reducción de la huella de carbono, mediante la implementación de medidas que disminuyan la producción de GEI, ayudando de esta manera a reducir los impactos del cambio climático. Asimismo, se reconoce la importancia crucial de proteger la biodiversidad, conservando la riqueza natural y los ecosistemas, y evitando la pérdida de especies y hábitats, esenciales para el equilibrio ecológico del planeta (Critchley *et al.*, 2023).

Además, la gestión sostenible en el ámbito ambiental implica promover el uso sostenible de los recursos naturales, utilizando estos de manera eficiente y responsable para evitar su agotamiento y degradación. También se enfoca en la adopción de prácticas de producción y consumo sostenibles, tales como la reducción del consumo de energía y agua, el uso de materiales reciclados y biodegradables, y la minimización de la generación de residuos. Por último, se resalta la relevancia de promover la educación ambiental como un recurso esencial para concienciar a la población acerca de la protección del entorno y para impulsar la adopción de hábitos sostenibles en la cotidianidad. Esto colabora en la construcción de una sociedad más informada y comprometida con la preservación del entorno natural (Hajian & Kashani, 2021).

En resumen, las buenas prácticas en gestión sostenible se presentan como herramientas esenciales para lograr un desarrollo sostenible. Al implementar estas prácticas en todos los ámbitos de la sociedad, se construye un futuro más próspero, equitativo y en armonía con el planeta. Es importante recordar que la gestión sostenible representa un proceso continuo de mejora. Las empresas, organizaciones y comunidades deben evaluar constantemente su desempeño y buscar nuevas oportunidades para integrar los principios de la sostenibilidad en sus actividades. Asimismo, la colaboración entre los diferentes *stakeholders* se considera fundamental para avanzar hacia un futuro más sostenible para todos.

1.5. Desarrollo sostenible: concepto

Autores como Ceko (2023) mencionan que, en el contexto actual, marcado por desafíos urgentes como el cambio climático, la limitación de recursos y la disparidad social, el desarrollo sostenible emerge como un paradigma fundamental para garantizar la viabilidad del planeta y el bienestar de las generaciones venideras. El cambio climático, evidenciado por fenómenos extremos y alteraciones en los patrones climáticos, necesita medidas coordinadas y urgentes para disminuir las emisiones de GEI y amortiguar sus consecuencias. Asimismo, la escasez de recursos naturales, como el agua y los minerales, plantea la necesidad de adoptar prácticas de gestión sostenible que aseguren su disponibilidad para las futuras generaciones y reduzcan la presión sobre los ecosistemas. Por último, la persistente desigualdad social y económica exige un enfoque integral que promueva la equidad y la inclusión, garantizando que los beneficios del desarrollo sean accesibles para todos, sin dejar a nadie atrás. En este contexto, la sostenibilidad se convierte en una necesidad ética y práctica para afrontar estos retos interrelacionados y edificar un porvenir más resistente y justo para cada individuo.

Los pilares del desarrollo sostenible son fundamentales para alcanzar un equilibrio entre el progreso económico, la equidad social y la preservación ambiental. En el ámbito económico, se busca generar un crecimiento inclusivo, sostenible y respetuoso con el medioambiente. Esto implica la implementación de modelos económicos que promuevan la eficiencia, la innovación y la generación de empleo decente, sin comprometer los recursos naturales ni generar externalidades negativas. Así, es necesario destacar que la sostenibilidad económica no solo se trata de maximizar las ganancias a corto plazo, sino de asegurar la viabilidad a largo plazo de las actividades económicas, considerando los límites ambientales y sociales. Para ello, es necesario adoptar prácticas empresariales responsables, invertir en tecnologías limpias y fomentar la colaboración entre los sectores público y privado para impulsar un

desarrollo económico que beneficie a todas las personas y proteja el entorno natural (Sharma, 2019).

El pilar social del desarrollo sostenible se erige como un motor para la justicia y la equidad, asegurando que todos los individuos tengan acceso a oportunidades que les permitan prosperar en igualdad de condiciones. Esto abarca desde la erradicación de la pobreza y la reducción de las disparidades sociales hasta el acceso universal a servicios básicos como educación, salud y vivienda. Además, implica la promoción y protección de los derechos humanos y laborales, asegurando condiciones de trabajo dignas y seguras para todos los trabajadores. Al promover la inclusión y la participación de todos los miembros de la sociedad, se crea un entorno propicio para el desarrollo humano integral y el fortalecimiento de la cohesión social (Bezduشنا *et al.*, 2023).

Para Vickram *et al.* (2023), la construcción de una sociedad sostenible requiere un enfoque integral que priorice la justicia social y la equidad. Esto implica no solo abordar las necesidades básicas de las personas, sino también garantizar la igualdad de oportunidades y el respeto por la diversidad. Al promover la inclusión y la participación activa de todos los sectores de la sociedad, se fomenta un ambiente donde cada individuo pueda contribuir al desarrollo colectivo y beneficiarse de los avances sociales y económicos. Asimismo, al priorizar la protección de los derechos humanos y laborales, se establecen las bases para una sociedad más justa y equitativa, donde el bienestar de todos sus miembros sea una prioridad.

El pilar ambiental del desarrollo sostenible se erige como el garante del equilibrio ecológico y la preservación de los recursos naturales para las generaciones venideras. Este componente crucial implica la adopción de prácticas razonables en todos los ámbitos de la actividad humana, desde la producción y el consumo hasta la gestión de residuos y la conservación de la biodiversidad. Así, se busca mitigar el impacto negativo de las actividades humanas en el medioambiente, promoviendo la eficiencia en el uso de recursos y la protección de los ecosistemas (Critchley *et al.*, 2023).

Bermeo *et al.* (2020) sugieren que preservar el medioambiente es una obligación esencial para asegurar la viabilidad del planeta y la salud de las próximas generaciones. La adopción de prácticas sostenibles no solo implica reducir la huella ecológica de las actividades humanas, sino también fomentar la restauración y preservación de los ecosistemas naturales. Esto requiere un enfoque integral que involucre a todos los actores sociales, desde Gobiernos y empresas hasta la sociedad civil, en la búsqueda de soluciones innovadoras y colaborativas para los desafíos ambientales que se enfrentan. Al priorizar la protección del medioambiente, se sientan las bases para un desarrollo sostenible que garantice el bienestar y la salud de los individuos como del planeta en su conjunto.

Para Santos *et al.* (2021), la estrategia para alcanzar el desarrollo sostenible se apoya en la fortaleza de los marcos institucionales y regulatorios, los cuales constituyen la base para la implementación efectiva de políticas públicas orientadas hacia la sostenibilidad. Esto implica la necesidad de establecer normativas que fomenten la adopción de prácticas sostenibles, así como la definición de metas claras y ambiciosas en términos de protección ambiental y equidad social. Además, es fundamental garantizar la transparencia y la participación ciudadana en los procesos de toma de decisiones, asegurando así la legitimidad y eficacia de las políticas implementadas.

En este contexto, el impulso a la innovación y la transferencia tecnológica es un componente esencial para avanzar hacia el desarrollo sostenible. Esto implica no solo fomentar la investigación y el desarrollo de tecnologías limpias y eficientes, sino también facilitar su acceso a las comunidades y sectores productivos, especialmente en regiones que enfrentan mayores desafíos ambientales y sociales. Asimismo, promover la colaboración entre instituciones académicas, empresas y organismos gubernamentales es fundamental para acelerar el proceso de innovación y garantizar que las tecnologías sostenibles lleguen a quienes más las necesitan (Vickram *et al.*, 2023).

Sharma (2019) sostiene que la educación y la sensibilización ambiental desempeñan un papel fundamental en la promoción de la sostenibilidad. Al promover una cultura de sostenibilidad mediante la educación no formal y formal, se concientiza de manera poblacional sobre la relevancia de proteger el medioambiente y adoptar estilos de vida responsables. Esto incluye no solo la incorporación de temáticas ambientales en el currículo escolar, sino también la organización de campañas de sensibilización, talleres y actividades comunitarias que involucren a personas de diversas edades y zonas.

En este sentido, la educación ambiental no solo aumenta el conocimiento sobre los desafíos ambientales que enfrenta el planeta, sino que también empodera a las personas para tomar medidas concretas en sus vidas cotidianas. Al brindar información y herramientas prácticas para reducir el consumo de recursos, minimizar los residuos y proteger la biodiversidad, se puede fomentar la adopción de comportamientos más sostenibles a nivel individual y colectivo. Además, la sensibilización ambiental puede generar un mayor apoyo a políticas y acciones orientadas hacia la sostenibilidad, lo que contribuye a crear un entorno propicio para el cambio hacia un futuro más sostenible (Ceko, 2023).

La participación ciudadana activa es un componente esencial para el logro del desarrollo sostenible. Incorporar a la población en la toma de decisiones vinculadas con el desarrollo sostenible fomenta la responsabilidad de los regímenes y otras entidades responsables. Esto implica no solo informar a los ciudadanos sobre las políticas y proyectos relacionados con la sostenibilidad, sino también permitirles contribuir activamente con ideas, comentarios y críticas constructivas (Krantz & Gustafsson, 2021).

En conclusión, el desarrollo sostenible emerge como un imperativo ineludible para salvaguardar el futuro de la humanidad. Al comprender este concepto y asumir acciones concretas en las actividades cotidianas, se puede aportar significativamente a la edificación de un mundo más próspero, equitativo y en equilibrio con el entorno natural.

1.6. Objetivos para el desarrollo sostenible

La aceptación de la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible simboliza un hito crucial en la historia mundial, al unir a líderes de todo el mundo en un compromiso compartido hacia un futuro más próspero y equitativo. Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) sirven como un enfoque holístico que cubre diversos desafíos, desde la eliminación de la pobreza hasta la mitigación del cambio climático y la promoción de la paz y la justicia. Estos objetivos instan a la colaboración y acción conjunta, y un recordatorio de la urgencia de trabajar juntos para abordar los problemas más apremiantes del tiempo presente (Unesco, 2017).

En la implementación de la Agenda 2030 y los ODS, se reconoce la necesidad de un enfoque intersectorial y colaborativo que involucre a Gobiernos, sector privado, sociedad civil y ciudadanos. Este compromiso conjunto es fundamental para desbloquear el potencial transformador de la agenda y avanzar hacia un mundo más sostenible y resiliente para las generaciones presentes y futuras (Ylönen & Salmivaara, 2020).

Dentro de la Agenda 2030, Shulla *et al.* (2020) sostienen que los ODS desempeñan un papel fundamental al proporcionar un marco claro y universalmente aceptado para abordar los desafíos más urgentes que enfrenta la humanidad. Estos objetivos actúan como un mapa detallado que orienta las acciones y políticas de los Gobiernos, empresas y la sociedad civil, ofreciendo una visión compartida de la prosperidad, justa y sostenible para cada persona. Además, los ODS promueven la colaboración y la cooperación entre diferentes sectores y países, reconociendo la interconexión global de las cuestiones y la urgencia de encontrar respuestas conjuntas.

Al establecer metas claras y medibles, los ODS proporcionan un enfoque común y unificador para abordar una variedad de retos, que abarcan desde la eliminación de la pobreza hasta la acción contra el cambio climático y el fo-

mento de la igualdad de género. Al hacerlo, los ODS inspiran y movilizan a las personas de diferentes sectores para tomar medidas concretas hacia un futuro más sostenible. En última instancia, los ODS representan un compromiso compartido con valores universales de justicia, equidad y respeto por el planeta, y sirven como un faro de esperanza para crear un futuro más próspero para las generaciones actuales y futuras (Haleem *et al.*, 2022).

Contribuir al logro de los ODS es una responsabilidad compartida que puede ser abordada a nivel individual y colectivo. Implementar hábitos sostenibles en la vida cotidiana, como disminuir el uso de recursos, optar por productos respetuosos con el medioambiente y apoyar iniciativas de sostenibilidad, constituye un primer paso significativo. Además, participar en actividades de voluntariado y promover el diálogo sobre los ODS en las comunidades también puede generar un impacto positivo. Por último, al ejercer presión sobre los líderes políticos y empresariales para que tomen medidas concretas hacia la consecución de los ODS, se puede contribuir a generar un cambio sistémico y global hacia un futuro más sostenible y equitativo (Unesco, 2017).

En conclusión, los ODS representan una guía esencial para enfrentar los desafíos más urgentes de la humanidad. Al ofrecer un marco común de acción, los ODS instan a trabajar juntos hacia un futuro más justo, próspero y en armonía con el planeta. A medida que se acercan al plazo de 2030, es crucial redoblar los esfuerzos y comprometerse plenamente con la realización de estos objetivos transformadores. Con determinación y colaboración, se puede construir un mundo donde todos tengan la oportunidad de vivir una vida digna y sostenible.

1.7. Barreras que impiden el desarrollo sostenible

En el contexto contemporáneo, caracterizado por la presión de desafíos globales, tales como el cambio climático, la degradación ambiental, el agotamiento de recursos naturales y la creciente disparidad socioeconómica, la consecución del desarrollo sostenible se ve obstaculizada por una serie de barreras

multifacéticas y complejas. Entre estas destaca la falta de conciencia generalizada y comprensión sobre los principios y la importancia de la sostenibilidad en diversas esferas de la sociedad. Esta carencia de entendimiento puede derivar en comportamientos y decisiones que perpetúan patrones insostenibles y contribuyen a la perpetuación de problemas ambientales y sociales (Vickram *et al.*, 2023).

Además, la resistencia al cambio, particularmente de parte de actores con intereses arraigados en estructuras económicas y sociales existentes, representa un desafío considerable para la implementación de medidas transformadoras hacia la sostenibilidad. Esta resistencia puede manifestarse en forma de *lobbying* político, oposición a regulaciones ambientales más estrictas o reticencia a adoptar prácticas comerciales y de consumo más sostenibles. Por otro lado, la falta de voluntad política para abordar de manera efectiva los problemas sostenibles puede derivar de una serie de factores, que van desde la presión de grupos de interés hasta la priorización de objetivos políticos a corto plazo sobre consideraciones de largo plazo relacionadas con la sostenibilidad (Santos *et al.*, 2021).

En conclusión, si bien las barreras para el desarrollo sostenible son significativas y complejas, no son insuperables. Por lo tanto, es fundamental abordar estos desafíos con determinación y colaboración a nivel global, nacional y local. La concientización pública, la acción política audaz, la innovación tecnológica y el compromiso de todos los sectores de la sociedad son clave para superar estas barreras y avanzar hacia un futuro más sostenible y equitativo. Es imperativo, además, que, como comunidad global, se reconozca la urgencia de estos desafíos y se trabaje de manera conjunta para implementar soluciones que aborden de manera integral las diversas aristas como la social, económica y ambiental.

CAPÍTULO II

DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE

El turismo como fenómeno global creció de manera exponencial en las últimas décadas, estableciéndose como una de las industrias más significativas y dinámicas a nivel mundial. Esta actividad, caracterizada por la movilización de personas hacia destinos diversos en busca de experiencias y descubrimientos, se sustenta en una compleja red de elementos interrelacionados que conforman su estructura básica. Entre estos elementos destacan los recursos turísticos, que abarcan desde los atractivos naturales y culturales hasta la infraestructura y servicios disponibles en un destino. La evaluación de estos recursos permite determinar el potencial turístico de una región, es decir, su capacidad para atraer y satisfacer la demanda de los visitantes (Soratana *et al.*, 2020).

El desarrollo turístico, por su parte, se refiere al proceso de transformación planificado y gestionado que busca aprovechar los recursos turísticos de un destino para generar beneficios económicos, sociales y ambientales tanto para la comunidad local como para los visitantes. En este contexto, el turismo sostenible emerge como un paradigma fundamental, que busca conciliar el desarrollo turístico con la salvaguarda del entorno natural, la viabilidad económica y la equidad social. Este enfoque implica la implementación de prácticas responsables en todas las etapas de la cadena turística, desde la organización y gestión de destinos hasta la conducta de los mismos viajeros (Niedziółka, 2022).

Dentro del turismo sostenible, Rustini *et al.* (2022) sostienen que se pueden identificar diversos tipos que persiguen objetivos específicos y se adaptan a las preferencias de los viajeros conscientes. Entre estos tipos se encuentran el ecoturismo, que promueve la conservación de la naturaleza y el respeto por las comunidades locales; el turismo cultural, que pone en valor el patrimonio histórico y cultural de un destino; el agroturismo, que permite conectar con la vida rural y apoyar la producción sostenible de alimentos; el turismo comunitario, que involucra activamente a las comunidades locales en la experiencia turística; y el turismo responsable, que fomenta prácticas sostenibles por parte de los viajeros. Estos tipos de turismo sostenible ofrecen una variedad de experiencias únicas y contribuyen al desarrollo equilibrado y beneficioso de los destinos turísticos.

Por otro lado, Dessai (2023) señala que el desarrollo turístico sostenible no solo promueve la preservación del entorno natural y el cuidado del patrimonio, sino que también genera una serie de beneficios económicos, sociales y culturales para las comunidades locales y los visitantes. Estos beneficios incluyen la creación de empleo, el empoderamiento de las comunidades, la diversificación económica, la promoción del intercambio cultural y la protección de la identidad local. En resumen, el desarrollo turístico sostenible se presenta como un modelo integral que aspira a asegurar un porvenir próspero y justo para las generaciones actuales y futuras, donde el turismo se convierta en una fuerza positiva para el desarrollo sostenible.

2.1. Turismo: nociones generales

Según Rubio *et al.* (2022), el turismo, como actividad multifacética, desencadena una serie de interacciones sociales, culturales y económicas al llevar a las personas a destinos que se encuentran fuera de su entorno cotidiano, ya sea por motivos personales, profesionales o comerciales. Estos desplazamientos no solo involucran el movimiento físico de individuos, sino que también dan lugar

a una variedad de experiencias y actividades turísticas. Desde la exploración de lugares históricos y culturales hasta la participación en actividades recreativas y de ocio, el turismo abarca una amplia gama de actividades que contribuyen a la diversificación y enriquecimiento de las experiencias humanas.

Para Soratana *et al.* (2020), el turismo abarca una amplia variedad de experiencias y enfoques, que se pueden categorizar en diferentes tipos según diversos criterios. Estos criterios incluyen el destino elegido, la duración del viaje, el propósito del desplazamiento y el medio de transporte utilizado. Entre los tipos de turismo más comunes se encuentran el turismo de aventura, el turismo cultural, el turismo de negocios, el turismo de naturaleza, el turismo gastronómico, el turismo religioso y el turismo de salud y bienestar. Cada uno de estos tipos de turismo ofrece experiencias únicas y atractivos específicos para diferentes tipos de viajeros.

El turismo de sol y playa es una de las categorías más populares dentro del sector turístico, conocido por atraer a millones de viajeros cada año. Este tipo de turismo se distingue por ofrecer a los visitantes la oportunidad de disfrutar del clima cálido, las extensas playas de arena blanca y las aguas cristalinas del mar. Las actividades típicas incluyen tomar el sol, nadar, practicar deportes acuáticos como el *surf* o el buceo, y simplemente relajarse en un entorno tropical. Este tipo de turismo es especialmente apreciado por aquellos que buscan escapar de la rutina diaria y sumergirse en un ambiente relajante y rejuvenecedor (Gómez & Martín, 2019).

Por su parte, Villalva & Inga (2021) indican que el turismo cultural representa una faceta significativa de la industria del turismo, ya que atrae a viajeros interesados en explorar la riqueza histórica y cultural de diversos destinos. Este tipo de turismo se caracteriza por la visita a lugares emblemáticos, tales como monumentos históricos, museos, sitios arqueológicos y eventos culturales. Los viajeros tienen la oportunidad de sumergirse en la historia, el arte y las tradiciones de diferentes culturas, enriqueciendo su comprensión del mundo y su

aprecio por la diversidad cultural. Desde las majestuosas pirámides de Egipto hasta los icónicos museos de Europa y las vibrantes celebraciones de festivales locales en todo el mundo, el turismo cultural ofrece experiencias enriquecedoras que permiten a los viajeros conectar con el legado cultural de la humanidad.

Asimismo, Tapia *et al.* (2021) mencionan el turismo de aventura, el cual constituye una modalidad cada vez más popular entre los viajeros que buscan experiencias emocionantes y contacto directo con la naturaleza. Este tipo de turismo implica la participación en actividades al aire libre que van desde el *trekking* y la escalada hasta el *rafting* y el buceo, entre otros. Los viajeros que optan por el turismo de aventura buscan desafiar sus límites físicos y mentales mientras exploran entornos naturales impresionantes, como montañas, ríos, selvas y cañones. Además de proporcionar una dosis de adrenalina, estas experiencias ofrecen la oportunidad de conectar con la naturaleza y disfrutar de paisajes espectaculares, promoviendo un profundo sentido de aventura y exploración.

El ecoturismo emerge como la opción preferida para aquellos viajeros que buscan experiencias en armonía con la naturaleza y el medio ambiente. Esta modalidad turística se centra en la observación y el disfrute de la biodiversidad en áreas protegidas y ecosistemas frágiles, fomentando la conservación y el respeto por el entorno natural. Los viajeros que participan en ecoturismo tienen la oportunidad de explorar hábitats naturales diversos, desde selvas tropicales hasta arrecifes de coral, mientras aprenden sobre la importancia de la conservación y la sostenibilidad. Esta experiencia ofrece una conexión profunda con la naturaleza y promueve prácticas responsables de viaje, contribuyendo así a la preservación de los recursos naturales y la biodiversidad para las generaciones futuras (Esparza *et al.*, 2020).

A su vez, Rubio *et al.* (2022) afirman que el turismo gastronómico se destaca por ofrecer a los viajeros la oportunidad de explorar la riqueza culinaria de un destino y sumergirse en su cultura a través del paladar. Esta modalidad

turística involucra la degustación de platos típicos, la visita a mercados locales para conocer ingredientes autóctonos y la participación en talleres de cocina donde se aprenden técnicas tradicionales. Los viajeros que optan por el turismo gastronómico tienen la posibilidad de descubrir los sabores y aromas únicos de una región, mientras aprenden sobre la historia, las tradiciones y la identidad culinaria de la misma. Esta experiencia ofrece una conexión profunda con la cultura local y promueve el intercambio cultural a través de la comida, enriqueciendo así la experiencia de viaje.

El turismo de salud y bienestar se orienta hacia el fomento del bienestar físico y mental de los viajeros, ofreciendo una variedad de tratamientos, terapias y actividades destinadas a mejorar la salud y la calidad de vida. Este tipo de turismo se desarrolla en lugares especializados como *spas*, centros termales o destinos reconocidos por sus prácticas holísticas. Los viajeros que optan por esta modalidad buscan desconectar del estrés diario, revitalizarse y encontrar un equilibrio entre cuerpo y mente. Los destinos de salud y bienestar ofrecen una amplia gama de servicios, que van desde masajes relajantes y yoga hasta tratamientos de belleza y meditación, brindando a los visitantes una experiencia rejuvenecedora y reparadora (Celdrán-Bernabeu *et al.*, 2023).

El turismo desempeña un papel crucial en la generación de empleo y la creación de oportunidades económicas en todo el mundo. No solo proporciona trabajo en sectores como la hostelería, el transporte y la artesanía, sino que también impulsa el crecimiento de pequeñas empresas y emprendimientos locales. Además, el turismo contribuye al desarrollo socioeconómico de las comunidades receptoras al fomentar la inversión en infraestructuras turísticas, mejorar los servicios públicos y promover la preservación del patrimonio cultural y natural. Sin embargo, el turismo también plantea desafíos en términos de gestión ambiental y cultural. El aumento del turismo puede ejercer presión sobre los recursos naturales, generar congestión en sitios turísticos y alterar los valores culturales y tradicionales de las comunidades locales. Por lo tanto, es

fundamental adoptar enfoques sostenibles en la planificación y gestión del turismo para minimizar sus impactos negativos y maximizar sus beneficios económicos, sociales y culturales a largo plazo (Villalva & Inga, 2021).

En resumen, el turismo es una actividad multifacética que abarca una amplia gama de experiencias y actividades, desde el disfrute de hermosos paisajes naturales hasta la exploración de fascinantes culturas y tradiciones. Aunque el turismo ofrece numerosos beneficios económicos, socioculturales y ambientales, también plantea desafíos significativos en términos de gestión ambiental, conservación del patrimonio cultural y equidad social. Por lo tanto, es crucial promover prácticas de turismo sostenible que maximicen los beneficios positivos mientras minimizan los impactos negativos, garantizando así que esta industria vital contribuya de manera responsable al bienestar de las comunidades locales y al cuidado del medioambiente.

2.2. Elementos del turismo

El turismo, como actividad de amplio alcance que abarca dimensiones sociales, culturales y económicas, se basa en una compleja red de elementos que se entrelazan para definir la experiencia del viajero y el potencial de un destino. Estos elementos, que van desde la infraestructura turística hasta los recursos naturales y culturales, son fundamentales para la atracción y retención de visitantes, así como para el desarrollo sostenible de las comunidades receptoras. En este contexto, comprender la interconexión y la gestión efectiva de estos elementos es esencial para el florecimiento de la industria turística y la promoción de experiencias enriquecedoras tanto para los viajeros como para las poblaciones locales (Lujan-Vera *et al.*, 2023).

2.2.1. Recursos turísticos

Según Ortiz *et al.* (2023), los recursos turísticos constituyen la esencia misma de la oferta de un destino, ofreciendo una amplia gama de experien-

cias que van desde lo natural hasta lo cultural y humano. La riqueza de los recursos naturales, como impresionantes paisajes montañosos, costas vírgenes y biodiversidades únicas, se combina con el patrimonio cultural que representa monumentos históricos, festivales folclóricos y tradiciones arraigadas, creando un atractivo irresistible para los viajeros en busca de vivencias enriquecedoras. Además, la hospitalidad genuina de la población local y la calidad de la infraestructura turística, desde alojamientos hasta servicios de transporte, son aspectos vitales que aseguran la satisfacción y comodidad de los visitantes, fortaleciendo así el desarrollo de la actividad turística.

En este sentido, la adecuada valoración y gestión de estos recursos no solo se traduce en la atracción de turistas, sino que también desempeña un papel fundamental en la preservación de los activos naturales y culturales, en la promoción de la participación de la comunidad local y en la contribución al bienestar económico regional. La planificación cuidadosa y la gestión responsable de estos recursos no solo garantizan experiencias turísticas memorables, sino que también establecen las bases para un crecimiento turístico armonioso y sostenible a largo plazo, donde el equilibrio entre el disfrute del turista y la conservación del entorno se convierte en un objetivo primordial (Meléndez, 2021).

Los recursos turísticos no solo son los elementos físicos que atraen a los visitantes, sino que además son activos fundamentales para el desarrollo económico, social y cultural de las regiones anfitrionas. Su diversidad y singularidad ofrecen experiencias únicas que generan interés y demanda en los viajeros, lo que a su vez impulsa la actividad económica local, creando empleo, incentivando la inversión en infraestructura y estimulando el crecimiento de otros sectores relacionados, como la gastronomía, el comercio local y la artesanía. Además, la conservación y gestión adecuadas de estos recursos no solo protegen el patrimonio natural y cultural de una región, sino que también promueven la conciencia ambiental y el respeto por la diversidad cultural, fortaleciendo el tejido

social y fomentando la preservación de la identidad local. En última instancia, los recursos turísticos son una fuente invaluable de desarrollo sostenible, proporcionando beneficios económicos, culturales y medioambientales tanto para las comunidades locales como para los visitantes (Lujan-Vera *et al.*, 2023).

En resumen, los recursos turísticos son los pilares fundamentales que sustentan la industria del turismo, ofreciendo una amplia gama de experiencias y atracciones que cautivan a viajeros de todo el mundo. Desde paisajes naturales impresionantes hasta tesoros culturales y la calidez de la hospitalidad local, estos recursos no solo enriquecen las experiencias de los visitantes, sino que también contribuyen al desarrollo económico y cultural de las comunidades anfitrionas. Su adecuada valoración, gestión y preservación son esenciales para garantizar la sostenibilidad a largo plazo de la actividad turística y para conservar la belleza y autenticidad de los destinos para las generaciones futuras.

2.2.2. Potencial turístico

Martínez (2020) acota que el potencial turístico de un destino no solo se limita a la abundancia de recursos naturales y culturales, sino que también abarca una serie de factores que influyen en la experiencia del visitante. Desde la accesibilidad del destino hasta la calidad de la infraestructura y los servicios ofrecidos, cada aspecto contribuye a la percepción y la satisfacción del turista. La diversidad y calidad de los recursos turísticos, como los paisajes, monumentos históricos y eventos culturales, son determinantes en la elección de un destino, pero también lo son aspectos como la seguridad, la hospitalidad de la población local y la disponibilidad de servicios básicos.

Para Meléndez (2021), la evaluación del potencial turístico implica un análisis profundo de cada uno de estos elementos, considerando tanto sus fortalezas como sus debilidades. La capacidad de un destino para atraer y retener visitantes también está influenciada por factores externos, como la estabilidad política y la percepción global del lugar. Además, la presencia de una fuerza la-

boral capacitada y un marco legal que promueva la sostenibilidad son aspectos cruciales para el éxito a largo plazo de la industria turística en un destino.

Por otro lado, Ortiz *et al.* (2023) señalan que una planificación estratégica basada en un análisis exhaustivo del potencial turístico permite identificar áreas de mejora y establecer objetivos claros para el desarrollo sostenible del destino. Al aprovechar al máximo los recursos disponibles y abordar los desafíos de manera proactiva, se puede promover un turismo equilibrado que beneficie tanto a la comunidad local como a los visitantes, preservando al mismo tiempo el patrimonio natural y cultural de la región.

En última instancia, comprender y evaluar el potencial turístico de un destino es fundamental para su desarrollo sostenible y su éxito en el mercado global del turismo. Al aprovechar sus fortalezas y abordar sus desafíos de manera estratégica, los destinos pueden ofrecer experiencias memorables y enriquecedoras para los visitantes, al tiempo que protegen y preservan su patrimonio natural y cultural. Con una planificación cuidadosa y una gestión responsable, el potencial turístico puede convertirse en un motor para el crecimiento económico, la inclusión social y la conservación del medioambiente, garantizando así un futuro próspero y equitativo para las generaciones presentes y futuras.

2.2.3. Destino turístico

Los destinos turísticos, ya sean urbanos, rurales, de montaña o de playa, constituyen espacios donde convergen una variedad de recursos, productos y servicios diseñados para satisfacer las necesidades y expectativas de los visitantes. Estos destinos pueden clasificarse según su ubicación, características, tamaño y nivel de desarrollo, lo que influye en su atractivo y competitividad en el mercado turístico. Para crear un destino turístico exitoso y competitivo, se requiere una gestión integral que involucre a múltiples actores y considere aspectos como el desarrollo de productos turísticos atractivos, la promoción efectiva del destino, la comercialización estratégica, la gestión de la experiencia del turista y el monitoreo continuo del desempeño del destino (Martínez, 2020).

De acuerdo con Lujan-Vera *et al.* (2023), la planificación y gestión adecuadas de un destino turístico implica la colaboración estrecha entre el sector público, el sector privado, la comunidad local y las organizaciones turísticas. Desde el diseño de paquetes turísticos hasta la promoción, comercialización y gestión de la experiencia del turista, cada etapa requiere una atención cuidadosa para asegurar que el destino pueda atraer y retener a los visitantes, al tiempo que se garantiza un impacto positivo en la comunidad local y en el entorno natural. El monitoreo y la evaluación constantes son fundamentales para identificar áreas de mejora y adaptar las estrategias según las necesidades cambiantes del mercado y los desafíos emergentes.

Por tanto, la gestión efectiva de los destinos turísticos es un proceso dinámico que requiere la colaboración y el compromiso de diversos actores para asegurar su éxito y competitividad a largo plazo. Al considerar aspectos clave como el desarrollo de productos turísticos atractivos, la promoción estratégica, la gestión de la experiencia del turista y la evaluación continua del desempeño del destino, se pueden crear experiencias memorables y sostenibles para los visitantes, al tiempo que se fomenta el desarrollo económico y social de las comunidades locales. Con un enfoque integral y una visión a largo plazo, los destinos turísticos pueden florecer como lugares de encuentro cultural, intercambio humano y aprecio por la belleza natural, contribuyendo así a un mundo más conectado y enriquecedor para todos.

2.3. Desarrollo turístico

El desarrollo turístico se erige como un proceso estratégico y coordinado destinado a maximizar los recursos turísticos de una región, en aras de generar ventajas económicas, sociales y ambientales tanto para la comunidad receptora como para los viajeros, de manera ética y sostenible. Este proceso abarca desde la concepción y el mejoramiento de los productos y servicios turísticos hasta su efectiva promoción en el mercado, siempre con la premisa de satisfacer las demandas y preferencias de una diversidad de perfiles de visitantes. En su

esencia, el desarrollo turístico aspira a fomentar un crecimiento equilibrado y beneficioso para todas las partes involucradas, al tiempo que preserva y valora el patrimonio natural, cultural y humano de un destino (Rustini *et al.*, 2022).

Para Niedziółka (2022), los objetivos del desarrollo turístico abarcan una serie de metas destinadas a potenciar los beneficios socioeconómicos y culturales de un destino, al tiempo que se salvaguarda su patrimonio natural y cultural. Uno de los principales objetivos radica en la generación de empleo y la creación de oportunidades económicas, lo que impulsa la actividad económica local y dinamiza sectores como la hostelería, el transporte y el comercio, generando un efecto multiplicador en la economía regional. Asimismo, el desarrollo turístico busca promover el desarrollo local fomentando la inversión en infraestructura y mejorando la calidad de vida de los residentes, contribuyendo así a la identidad cultural y al fortalecimiento de las comunidades.

El desarrollo turístico sostenible se fundamenta en una serie de principios que guían las acciones y decisiones en la planificación y gestión de la actividad turística. La responsabilidad ambiental emerge como uno de los pilares fundamentales, instando a la adopción de prácticas que minimicen el impacto del turismo en el entorno natural, priorizando la conservación de los recursos naturales y la protección de la biodiversidad. Este enfoque se complementa con la viabilidad económica, que busca garantizar la rentabilidad de las actividades turísticas a largo plazo mediante la diversificación de la oferta y la promoción de la inversión en productos y servicios de calidad, asegurando así la sostenibilidad económica del destino (Guizzardi *et al.*, 2021).

Asimismo, la equidad social y la satisfacción del turista son principios clave en el desarrollo turístico sostenible, alineados con la necesidad de distribuir equitativamente los beneficios del turismo entre la comunidad local y ofrecer, a los visitantes, experiencias de calidad que cumplan con sus expectativas. Esto implica la creación de oportunidades de empleo e ingresos para todos los sectores de la población y la provisión de servicios turísticos que satisfagan las

demandas y preferencias del turista de manera responsable. La participación activa de la comunidad en la planificación y gestión del turismo también se destaca como un principio esencial, asegurando que se consideren las necesidades y opiniones de los residentes locales en todas las etapas del proceso de desarrollo turístico (Sharkhuu *et al.*, 2020).

Para lograr un desarrollo turístico sostenible, Taufik *et al.* (2023) resaltan que es esencial implementar una serie de estrategias que aborden de manera integral las dimensiones económica, social y ambiental. La planificación turística estratégica emerge como una herramienta fundamental, permitiendo la elaboración de planes de desarrollo que establezcan objetivos claros y estrategias adaptadas a las características y potencialidades del destino, así como a las demandas del mercado y las necesidades de la comunidad local. Asimismo, la diversificación de la oferta turística se posiciona como una estrategia clave para evitar la dependencia excesiva de un solo tipo de turismo, fomentando la creación de productos y servicios que abarquen una amplia gama de experiencias y atractivos para los visitantes.

Por otro lado, Dessai (2023) señala que otra estrategia crucial es la promoción responsable del destino, que busca difundir las bondades del lugar destacando sus valores culturales, naturales y sostenibles, sin comprometer su integridad ni generar impactos negativos en el entorno. La capacitación y formación del personal turístico también se revela como un aspecto fundamental, asegurando que quienes trabajan en el sector estén preparados para ofrecer servicios de calidad y adoptar prácticas sostenibles en su labor diaria. Además, la conservación del patrimonio cultural y natural del destino es esencial, impulsando medidas de protección, investigación y educación ambiental que promuevan la preservación de estos activos para las generaciones presentes y futuras. Finalmente, el monitoreo y evaluación continuos del desarrollo turístico permiten identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas para garantizar un crecimiento equilibrado y beneficioso para todas las partes involucradas.

Por consiguiente, el desarrollo turístico sostenible representa un compromiso con el equilibrio entre el crecimiento económico, la preservación del medioambiente y el bienestar social. Con la participación activa de todas las partes interesadas y la implementación de prácticas responsables, el turismo puede no solo generar beneficios económicos tangibles, como la creación de empleo y el aumento de los ingresos, sino también promover la conservación del patrimonio cultural y natural, enriquecer las experiencias de los visitantes y fortalecer los lazos entre las comunidades locales y los viajeros. En última instancia, el desarrollo turístico sostenible no solo tiene el potencial de mejorar la calidad de vida de las personas en los destinos, sino también de contribuir al bienestar global y al respeto por la diversidad cultural y ambiental.

2.4. Turismo sostenible

Según Santos-Roldán *et al.* (2020), el turismo sostenible emerge como una respuesta imprescindible ante los desafíos contemporáneos que enfrenta la industria turística. En un mundo donde la preservación del medioambiente, la equidad social y la prosperidad económica son imperativos, este enfoque se erige como un pilar fundamental para el futuro del turismo. Al priorizar la armonización entre el desarrollo turístico y la protección del entorno natural, así como la promoción de la justicia social y la viabilidad económica, el turismo sostenible aspira a garantizar la satisfacción de las necesidades actuales sin comprometer las posibilidades de las siguientes generaciones. En este paradigma, la responsabilidad y la conciencia se entrelazan para forjar un camino hacia un turismo más ético, equitativo y duradero.

Los principios fundamentales del turismo sostenible abordan una gama diversa de aspectos que van más allá de simplemente reducir el impacto ambiental. Además de minimizar la huella ecológica, se enfocan en preservar y promover el patrimonio cultural, así como en impulsar el bienestar social y la viabilidad económica de las comunidades receptoras. Esta perspectiva holísti-

ca reconoce la interdependencia entre el entorno natural, la cultura local y la sociedad, reconociendo que el turismo sostenible no solo se trata de conservar el medioambiente, sino también de mejorar la calidad de vida de las personas y proteger la identidad cultural (Tahiri *et al.*, 2022).

Al promover el bienestar social y económico de las comunidades locales, el turismo sostenible busca no solo satisfacer las necesidades de los turistas, sino también crear un entorno favorable para el desarrollo humano integral. Esto implica generar empleo digno, garantizar el acceso a servicios esenciales y fomentar la participación activa de la población en la toma de decisiones relacionadas con el desarrollo turístico. En última instancia, estos principios no solo benefician a los destinos turísticos al mejorar su competitividad y sostenibilidad a largo plazo, sino que también enriquecen la experiencia del turista al ofrecer experiencias auténticas y significativas (Niedziółka, 2022).

Santos-Roldán *et al.* (2020) señalan que las estrategias para implementar el turismo sostenible abarcan una variedad de enfoques que van desde la planificación estratégica hasta la gestión responsable de los recursos naturales y la promoción del turismo responsable. La planificación turística estratégica se convierte en el punto de partida crucial, integrando los principios de sostenibilidad en cada fase del proceso de desarrollo turístico, garantizando así la coherencia y la eficacia de las iniciativas. Además, la gestión responsable de los recursos naturales y la conservación de la biodiversidad son aspectos fundamentales que requieren la implementación de prácticas sostenibles, la promoción de la investigación científica y el compromiso activo de la comunidad local en la protección de los ecosistemas.

El desarrollo de infraestructuras sostenibles y la promoción del turismo responsable también desempeñan un papel crucial en la implementación del turismo sostenible. La construcción de infraestructuras turísticas que minimicen su impacto ambiental y promuevan la accesibilidad universal es esencial para garantizar la viabilidad a largo plazo de los destinos turísticos. Asimismo, la promoción del turismo responsable implica educar a los turistas sobre la im-

portancia de respetar la cultura, la naturaleza y la comunidad local, así como proporcionar capacitación y formación al personal turístico para garantizar la calidad de los servicios y promover prácticas sostenibles. El monitoreo y la evaluación continuos son fundamentales para garantizar que estas estrategias se implementen de manera efectiva y para identificar áreas de mejora que permitan optimizar el desarrollo turístico sostenible (Martínez, 2020).

En conclusión, el turismo sostenible emerge como un enfoque imperativo en el panorama turístico global, donde la interacción armoniosa entre desarrollo económico, protección ambiental y equidad social se convierte en la piedra angular de su implementación. A través de principios fundamentales como la minimización del impacto ambiental, la preservación del patrimonio cultural, la promoción del bienestar social y la garantía de la viabilidad económica, las estrategias para implementar el turismo sostenible buscan forjar destinos turísticos que no solo satisfagan las demandas del presente, sino que también salvaguarden los recursos y valores para las generaciones venideras. Esta senda hacia un turismo más responsable y equilibrado requiere la colaboración activa de diversos actores, desde Gobiernos y empresas hasta comunidades locales y viajeros, con el objetivo común de construir un futuro turístico más sostenible y resiliente.

2.5. Tipos de turismo sostenible

El turismo sostenible, en su naturaleza multifacética, se erige como un horizonte infinito de oportunidades, abarcando una diversidad de modalidades que se ajustan a las distintas inclinaciones y preocupaciones de los viajeros comprometidos con la sostenibilidad. Cada vertiente del turismo sostenible está intrínsecamente ligada a objetivos específicos, dirigidos hacia aspectos particulares de la preservación ambiental, la justicia social y el desarrollo económico equitativo, ofreciendo así experiencias únicas y enriquecedoras para quienes optan por explorar este camino consciente (Meléndez, 2021).

El ecoturismo, como precursor del turismo sostenible, emerge como una ventana hacia la admiración y protección de los entornos naturales más delicados. Asimismo, este tipo de turismo invita a los aventureros a adentrarse en la pureza de paisajes vírgenes, donde la conservación del medioambiente y el respeto por la biodiversidad son imperativos. Además de ofrecer una conexión profunda con la naturaleza, el ecoturismo impulsa el desarrollo económico de comunidades locales alrededor de estas áreas, destacando su importancia en la preservación de culturas indígenas y tradiciones ancestrales. En este contexto, actividades como el senderismo, la observación de aves, el avistamiento de ballenas, y el buceo y snorkel se convierten en experiencias enriquecedoras que no solo permiten a los visitantes apreciar la magnificencia de la naturaleza, sino también contribuir activamente a su protección y conservación. Estas prácticas, al promover la conciencia ambiental y el apoyo a proyectos de conservación, subrayan el compromiso fundamental del ecoturismo con la sostenibilidad y el respeto por el medioambiente (Ortiz *et al.*, 2023).

Para Lujan-Vera *et al.* (2023), el turismo cultural, arraigado en la historia y las tradiciones de un lugar, ofrece una ventana única hacia la diversidad y la riqueza cultural del mundo. Al sumergirse en las expresiones artísticas y las costumbres locales, los viajeros tienen la oportunidad de apreciar la herencia cultural de una región y participar en la preservación de su patrimonio. Las visitas a sitios arqueológicos, la degustación de la gastronomía local, la asistencia a festivales y eventos culturales, y las exploraciones en museos y centros culturales son solo algunas de las actividades que enriquecen la experiencia del turismo cultural, facilitando el intercambio intercultural y promoviendo el diálogo entre diferentes comunidades y formas de vida. Este tipo de turismo no solo ofrece una inmersión en la historia y las tradiciones de un destino, sino que también brinda oportunidades económicas para las comunidades locales alrededor de estos lugares de interés cultural. Al fomentar la valorización y preservación del patrimonio cultural tangible e intangible, el turismo cultural contribuye al desarrollo sostenible de las regiones, promoviendo la diversidad

cultural y fortaleciendo la identidad de las comunidades locales.

Asimismo, Rodrigues & Sánchez-Martín (2022) indican que el agroturismo emerge como una oportunidad para los viajeros de sumergirse en la vida rural, alejados del bullicio de las ciudades, y experimentar de primera mano las actividades agrícolas y ganaderas. Además, la degustación de productos locales y la participación en talleres de cocina tradicional permiten a los turistas apreciar la frescura y autenticidad de los alimentos locales, promoviendo el consumo responsable y el valor por la producción local. Estas experiencias enriquecedoras se complementan con la exploración de paisajes rurales a través de rutas de senderismo, donde los viajeros pueden disfrutar de la belleza natural y la tranquilidad del entorno. Estas actividades ofrecen una oportunidad para desconectar de la vida cotidiana, conectarse con la naturaleza y comprender la importancia de la conservación de los paisajes rurales y la biodiversidad. El agroturismo, al promover el turismo rural y sostenible, no solo proporciona experiencias únicas para los viajeros, sino que también contribuye al desarrollo económico y social de las comunidades locales.

También el turismo comunitario emerge como una poderosa herramienta para empoderar a las comunidades locales, brindándoles la oportunidad de ser protagonistas en la oferta turística de sus regiones. Al colocar a los habitantes en el centro de la experiencia turística, este tipo de turismo no solo genera ingresos económicos directos para las familias locales, sino que también fortalece el tejido social y cultural de la comunidad. Además, el turismo comunitario fomenta el aprecio por las tradiciones y el patrimonio cultural de la comunidad, ya que las visitas a sitios de interés cultural y la adquisición de productos locales contribuyen a la preservación de la identidad cultural y el desarrollo sostenible. Este enfoque turístico, al promover la participación activa de los residentes en la gestión y comercialización de la oferta turística, crea un sentido de pertenencia y orgullo en la comunidad, fortaleciendo su capacidad de autogestión y crecimiento económico (Loor *et al.*, 2021).

Asimismo, el turismo responsable representa un compromiso ético por parte de los viajeros para reducir su huella ambiental y contribuir positivamente al bienestar de las comunidades locales que visitan. Este enfoque se centra en promover un comportamiento ético y respetuoso durante el viaje, incentivando prácticas como el consumo responsable, el respeto por la cultura local y la conservación del entorno natural. Al adoptar prácticas sostenibles y éticas, el turismo responsable no solo promueve la conservación del medioambiente y la protección del patrimonio cultural, sino que también contribuye al desarrollo económico y social de las comunidades locales. Los viajeros responsables están cada vez más interesados en conocer la historia y la cultura de los destinos que visitan, interactuar con los habitantes locales y apoyar proyectos de desarrollo sostenible. Esta forma de turismo no solo beneficia a los destinos turísticos, sino que también enriquece la experiencia de viaje al ofrecer encuentros auténticos y significativos con las personas y el entorno que los rodea (Meléndez, 2021).

En resumen, los distintos tipos de turismo sostenible ofrecen una ventana hacia experiencias enriquecedoras y responsables que no solo satisfacen los deseos de los viajeros, sino que también promueven la conservación del medioambiente, la preservación del patrimonio cultural y el desarrollo equitativo de las comunidades locales. Desde el ecoturismo que sumerge en la naturaleza virgen hasta el turismo responsable que fomenta prácticas éticas, cada modalidad ofrece una oportunidad única para viajar de manera consciente y contribuir positivamente al mundo explorado. Al adoptar una mentalidad sostenible y comprometida, los viajeros pueden disfrutar de experiencias auténticas y significativas, dejando un impacto duradero en los destinos que visitan y en las personas con las que se encuentran.

2.6. Beneficios del desarrollo turístico sostenible

El desarrollo turístico sostenible no solo representa un cambio positivo en la forma en que se explora el mundo, sino que también brinda una serie de beneficios ambientales cruciales. Desde la conservación de la biodiversidad

hasta la gestión responsable de los recursos naturales, este enfoque promueve prácticas que protegen los ecosistemas y preservan la belleza natural del planeta. Al reducir la contaminación y promover el uso de energías renovables, el turismo sostenible contribuye significativamente a la lucha contra el cambio climático y a la protección de los recursos naturales para las generaciones futuras (Tahiri *et al.*, 2022).

Para Niedziółka (2022), el turismo sostenible no solo se traduce en beneficios ambientales, sino que también ofrece una serie de ventajas sociales y económicas significativas para las comunidades locales. Al crear empleo digno y bien remunerado, este enfoque contribuye al desarrollo económico de las regiones, mejorando la calidad de vida de sus habitantes y reduciendo la pobreza. Además, al empoderar a las comunidades locales y permitirles participar activamente en la planificación y gestión del turismo, el turismo sostenible fortalece su autonomía y les brinda la oportunidad de beneficiarse directamente de la actividad turística, promoviendo así un desarrollo equitativo y sostenible.

Además, el turismo sostenible desempeña un papel crucial en la preservación del patrimonio cultural y en la mejora de la infraestructura y servicios básicos de las comunidades locales. Al proteger y valorar el patrimonio cultural tangible e intangible, este enfoque contribuye a mantener viva la identidad cultural de los pueblos y promueve el intercambio intercultural. Asimismo, al incentivar la inversión en infraestructura y servicios como carreteras, transporte público y acceso a agua potable y saneamiento, el turismo sostenible mejora la calidad de vida de los residentes locales y crea un entorno más favorable para el desarrollo económico y social (Santos-Roldán *et al.*, 2020).

El turismo sostenible ofrece a los visitantes experiencias auténticas y enriquecedoras, permitiéndoles conectar con la cultura local y disfrutar de destinos preservados de manera responsable. Al optar por esta forma de turismo, los viajeros también tienen la oportunidad de contribuir a la conservación del medioambiente al minimizar su impacto ambiental y apoyar prácticas responsa-

bles, lo que les brinda una sensación de satisfacción personal al saber que están contribuyendo positivamente al cuidado del planeta (Guizzardi *et al.*, 2021).

Asimismo, Camisón (2020) señala que el turismo sostenible proporciona a los visitantes la oportunidad de apoyar directamente a las comunidades locales, generando ingresos que mejoran la calidad de vida de sus habitantes y ayudan a preservar su patrimonio cultural. Este enfoque también promueve la conciencia ambiental y social entre los viajeros, sensibilizándolos sobre la importancia de la sostenibilidad y la responsabilidad en sus viajes, lo que puede generar una profunda satisfacción personal y orgullo al ser partícipes de un modelo turístico comprometido con el bienestar de las generaciones futuras.

En definitiva, el desarrollo turístico sostenible no solo representa una oportunidad para impulsar la conservación del planeta, sino también para promover la prosperidad y la equidad en las comunidades locales, al tiempo que ofrece experiencias enriquecedoras y auténticas a los viajeros. Al adoptar este enfoque responsable, se traza un camino hacia un futuro donde el turismo se convierta en una fuerza positiva que contribuya a la protección del medio ambiente y al desarrollo social. Así, se construye un mundo donde la satisfacción de los viajeros coexista armoniosamente con la preservación de los recursos naturales y culturales, asegurando un legado sostenible para las generaciones venideras.

CAPÍTULO III

CALIDAD DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS

La calidad en los servicios turísticos es un factor crucial que influye en la satisfacción y la experiencia del viajero. Para garantizar altos estándares de calidad, se han establecido normas reconocidas internacionalmente, como la ISO 9001:2015, que proporcionan un marco para la gestión eficaz de la calidad en diversas industrias, incluido el turismo. Estas normas establecen principios fundamentales que guían la implementación y evaluación de sistemas de gestión de la calidad, asegurando que los servicios turísticos cumplan con las expectativas y necesidades de los clientes (Saleh & Nithyanantham, 2022).

La evaluación de la calidad es un proceso esencial para medir y mejorar la calidad de los servicios turísticos. Mediante el uso de indicadores de calidad, como el tiempo de respuesta a las solicitudes de los clientes, el nivel de satisfacción del cliente y los costos de calidad, las organizaciones pueden identificar áreas de mejora y tomar medidas para garantizar la excelencia en la prestación de servicios turísticos (Boiciuc *et al.*, 2023).

Por otro lado, Viktorovych *et al.* (2022) señalan que los servicios turísticos abarcan una amplia gama de actividades y experiencias diseñadas para satisfacer las necesidades y preferencias de los viajeros. Desde el alojamiento y el transporte hasta las actividades recreativas y la gastronomía, los servicios turísticos ofrecen oportunidades para el descanso, la exploración y la inmersión en nuevas culturas y entornos.

Para ofrecer un buen servicio turístico, es necesario implementar estrategias efectivas que aseguren una experiencia satisfactoria para los viajeros. Esto incluye realizar una investigación exhaustiva antes de reservar, mantener una actitud positiva y abierta durante el viaje, y aprovechar al máximo los recursos disponibles para interactuar con la comunidad local y enriquecer la experiencia turística. Al seguir estas estrategias, los proveedores de servicios turísticos pueden garantizar altos estándares de calidad y satisfacer las expectativas de los viajeros, ofreciendo experiencias memorables y gratificantes (Sudiarta *et al.*, 2022).

3.1. ¿Qué es la calidad?

La calidad se define como el conjunto de atributos inherentes a un objeto o servicio que le confieren la capacidad de satisfacer necesidades, requerimientos y expectativas. Esta definición multifacética abarca diversos aspectos, desde las propiedades técnicas y funcionales hasta la percepción subjetiva del usuario. Así, la calidad no solo implica el cumplimiento de especificaciones técnicas y normas establecidas, sino también la capacidad de un producto o servicio para adaptarse y responder a las expectativas individuales y colectivas de los usuarios. La percepción de calidad, por tanto, es una combinación de elementos tangibles e intangibles que, en conjunto, determinan la satisfacción del cliente y la excelencia del producto o servicio (Marza *et al.*, 2022).

Según Satria *et al.* (2023), las características esenciales de la calidad incluyen varios elementos clave que aseguran la satisfacción integral del cliente. Primero, la satisfacción del cliente es el objetivo primordial, ya que busca cumplir y superar las expectativas tanto de clientes internos como externos. En segundo lugar, la confiabilidad es crucial; un producto o servicio de calidad debe ser consistente, predecible y funcionar correctamente en todo momento. La durabilidad es otra característica importante, implicando que el producto o servicio tenga una larga vida útil y resista el desgaste y el uso continuo. Además,

la seguridad es fundamental; un producto o servicio de calidad no debe presentar riesgos para la salud o el bienestar de los usuarios. La eficiencia también es una característica vital, ya que se relaciona con la utilización óptima de los recursos, minimizando el desperdicio y maximizando el valor para el cliente. Finalmente, la estética juega un papel significativo en la calidad, ya que aspectos estéticos que apelen a los sentidos del usuario pueden mejorar notablemente la experiencia general.

En un entorno competitivo, la calidad se convierte en un factor determinante para el éxito de las empresas y organizaciones. Un enfoque centrado en la calidad ofrece múltiples beneficios, entre los que destacan el aumento de la satisfacción del cliente, ya que los clientes satisfechos son más propensos a fidelizarse, recomendar el producto o servicio a otros y contribuir a la reputación positiva de la empresa. Además, la mejora de la reputación atrae a nuevos clientes, inversores y socios comerciales, fortaleciendo la posición competitiva de la organización. La calidad también puede reducir costos a largo plazo al disminuir la necesidad de reparaciones, devoluciones y reclamos, optimizando el uso de recursos y mejorando la eficiencia operativa. Asimismo, los empleados que trabajan con productos o servicios de alta calidad son más eficientes, motivados y comprometidos con su trabajo, lo que aumenta la productividad. Por último, la calidad puede diferenciar a una empresa de sus competidores y darle una ventaja significativa en el mercado, consolidando su posición y éxito a largo plazo (Cho *et al.*, 2022).

En este sentido, el concepto de calidad abarca diversas dimensiones que se pueden aplicar a productos, servicios y procesos. Algunas de las dimensiones más comunes son la calidad de diseño, que se refiere a la calidad de los planos, especificaciones y demás elementos que definen el producto o servicio desde su concepción; la calidad de conformidad, que indica el grado en que el producto o servicio cumple con las especificaciones y requisitos establecidos, asegurando que se satisfagan las expectativas del cliente; la calidad de uso, que

abarca la facilidad de uso, la funcionalidad y la satisfacción del cliente al utilizar el producto o servicio, tomando en cuenta aspectos como la ergonomía, la intuitividad y la experiencia general del usuario; la calidad de servicio, que se refiere a la atención al cliente, la rapidez y eficiencia en la prestación del servicio, la resolución de problemas y la capacidad de respuesta ante las necesidades del cliente; y finalmente, la calidad de la conformidad, que indica el grado en que el producto o servicio cumple con las normas, estándares y regulaciones aplicables, garantizando la seguridad y confiabilidad del mismo (Marza *et al.*, 2022).

En resumen, la calidad es un concepto integral y multifacético que abarca diversas dimensiones y características esenciales para la satisfacción del cliente y el éxito de las organizaciones. Un enfoque sistemático en la gestión de la calidad, que incluye el establecimiento de objetivos, la planificación, implementación, verificación y actuación sobre la calidad, es fundamental para garantizar que los productos, servicios y procesos cumplan con los estándares establecidos. Los beneficios de centrarse en la calidad son numerosos, desde la fidelización del cliente y la mejora de la reputación, hasta la reducción de costos y el aumento de la productividad. En un entorno competitivo, la calidad no solo es un diferenciador clave, sino también una estrategia indispensable para el crecimiento sostenible y la excelencia organizacional.

3.2. Normas de calidad: ISO 9001-2015

Para Hartika *et al.* (2023), en el dinámico mundo empresarial actual, la calidad se erige como un pilar fundamental para el éxito y la sostenibilidad de las organizaciones. En este contexto, la norma ISO 9001:2015 se posiciona como un referente internacional de excelencia, ofreciendo un marco robusto para la gestión de la calidad y la mejora continua. La norma ISO 9001:2015, desarrollada por la Organización Internacional de Normalización (ISO), establece un conjunto de requisitos para un sistema de gestión de la calidad (SGC)

efectivo. Esta norma no es prescriptiva, sino que brinda una guía flexible que puede adaptarse a las necesidades y características específicas de cada organización.

Según Ong *et al.* (2020), la implementación de la norma ISO 9001:2015 reporta numerosos beneficios a las organizaciones, entre los que destacan la mejora de la satisfacción del cliente, al enfocarse en sus necesidades y expectativas, lo que incrementa su fidelización y reputación; la optimización de procesos y recursos, permitiendo identificar y eliminar ineficiencias y reducir costos; el incremento de la productividad y la eficiencia, mejorando la rentabilidad del negocio; la reducción de errores y riesgos, minimizando las fallas en la calidad de productos o servicios; la mejora de la comunicación y el trabajo en equipo, fomentando un ambiente laboral positivo y colaborativo; y un mayor acceso a mercados y oportunidades, abriendo puertas a nuevos mercados, licitaciones y oportunidades de negocio, especialmente en el ámbito internacional.

A su vez, la norma ISO 9001:2015 se basa en siete principios fundamentales que guían la implementación y el funcionamiento de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). Estos principios son: enfoque al cliente, que implica comprender y superar consistentemente las necesidades y expectativas de los clientes; liderazgo, donde los líderes deben promover activamente la calidad y crear un entorno favorable para el SGC; compromiso de las personas, asegurando que todos los miembros de la organización estén comprometidos con la calidad y contribuyan a la mejora continua; enfoque basado en procesos, que requiere identificar, gestionar y mejorar los procesos para alcanzar los objetivos de calidad; mejora continua, manteniendo un esfuerzo constante por optimizar el SGC y los resultados de calidad; toma de decisiones basada en evidencia, utilizando información y datos confiables para decisiones objetivas; y gestión de las relaciones, estableciendo y gestionando relaciones mutuamente beneficiosas con proveedores y otras partes interesadas relevantes (López-Lemus, 2023).

Para Macedo *et al.* (2022), la ejecución de la norma ISO 9001:2015 requiere de un compromiso y esfuerzo por parte de toda la organización. El proceso generalmente implica los siguientes pasos: establecer el contexto de la organización, definiendo el entorno interno y externo y considerando los factores relevantes y los objetivos de calidad; demostrar liderazgo y apoyo, donde la dirección debe mostrar su compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y asignar los recursos necesarios; planificar la calidad, estableciendo objetivos claros y definiendo planes para alcanzarlos, considerando los riesgos y oportunidades; proporcionar soporte, asegurando la capacitación del personal y una adecuada gestión de la documentación; ejecutar la operación, implementando los procesos planificados y gestionando las actividades relacionadas con la calidad para asegurar la conformidad con los requisitos establecidos; y evaluar el desempeño, monitoreando y evaluando el SGC en relación con los objetivos para identificar áreas de mejora y asegurar su eficacia continua.

3.3. Evaluación de la calidad

La evaluación de la calidad es un proceso sistemático y objetivo que analiza y valora el desempeño de una organización, sus productos, servicios o procesos, en relación con los estándares de calidad establecidos. Este proceso busca identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas relacionadas con la calidad, proporcionando información clave para la toma de decisiones y la mejora continua. Los principales objetivos de la evaluación de la calidad son verificar el cumplimiento de los estándares de calidad, identificar áreas de mejora, fomentar la cultura de calidad, proporcionar información para la toma de decisiones y demostrar el compromiso con la calidad. Para llevar a cabo esta evaluación, existen métodos como auditorías internas y externas, encuestas de satisfacción del cliente, análisis de datos y *benchmarking*, cada uno con sus propias características y aplicaciones específicas (Egbueri *et al.*, 2021).

3.3.1. Indicadores de calidad

Mu *et al.* (2024) mencionan que los indicadores de calidad son medidas cuantitativas o cualitativas que permiten evaluar el desempeño de una organización, sus productos, servicios o procesos en relación con los estándares de calidad establecidos. Estos indicadores sirven como herramientas para monitorear el progreso, identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas.

La evaluación de la calidad aborda aspectos cruciales para cualquier organización, como el tiempo de respuesta a las solicitudes de los clientes y el nivel de satisfacción del cliente. El tiempo de respuesta es un indicador fundamental que mide la eficiencia y la capacidad de una organización para satisfacer las necesidades de sus clientes de manera oportuna. Cuanto más rápido pueda una empresa responder a las solicitudes de los clientes, mayor será la probabilidad de retener su confianza y lealtad. Por otro lado, el nivel de satisfacción del cliente es esencial para evaluar la percepción que tienen los clientes sobre la calidad de los productos o servicios recibidos. Esta métrica refleja la efectividad de la organización para cumplir con las expectativas y superar las necesidades de los clientes, lo que a su vez puede influir en la fidelización y la reputación de la empresa (Ciontea & Iov, 2021).

Además, Egbueri *et al.* (2021) sostienen que la evaluación de la calidad también considera los costos de calidad y la productividad como indicadores clave. Los costos de calidad comprenden los gastos asociados a la no calidad, como reparaciones, devoluciones, reclamos, entre otros. Estos costos representan una pérdida financiera para la organización y pueden indicar deficiencias en los procesos que deben abordarse para mejorar la eficiencia y reducir desperdicios. Por otro lado, la productividad es un factor determinante que mide la eficacia en la utilización de los recursos para generar productos o servicios. Cuanto mayor sea la productividad, mayor será la capacidad de la organización para satisfacer la demanda del mercado de manera rentable, lo que contribuye a su competitividad y sostenibilidad a largo plazo.

En resumen, la evaluación de la calidad, respaldada por el uso de indicadores apropiados, emerge como un proceso esencial para las organizaciones comprometidas con la excelencia y la mejora continua. Al establecer sistemas sólidos de evaluación de la calidad, las empresas pueden detectar sus áreas de excelencia y aquellas que necesitan mejoras, lo que les permite optimizar sus operaciones, elevar la satisfacción del cliente y consolidar su posición competitiva en el mercado. En última instancia, la aplicación diligente de estas prácticas no solo les permite cumplir con los estándares de calidad exigidos, sino también avanzar hacia la excelencia operativa y la satisfacción del cliente a largo plazo.

3.4. Servicios turísticos: aspectos generales

Para Trusova *et al.* (2020), la industria del turismo se ha convertido en un sector fundamental de la economía global, generando millones de empleos y contribuyendo al desarrollo de comunidades en todo el mundo. Los servicios turísticos abarcan una amplia gama de actividades, productos y experiencias que satisfacen las necesidades y deseos de los viajeros.

La industria turística presenta una serie de características únicas que influyen en la forma en que se ofrece y experimenta el servicio. La intangibilidad de los servicios turísticos implica que estos no pueden ser tangibles ni percibidos antes de ser adquiridos; los turistas compran una promesa de experiencia que se materializa durante su viaje. La inseparabilidad se refiere a la simultaneidad entre la producción y el consumo del servicio, donde el turista está presente durante su entrega, interactuando directamente con el personal y los recursos del proveedor. Además, la variabilidad en la calidad del servicio turístico depende de diversos factores, como la temporada, la habilidad del personal y el estado de ánimo del turista. Por último, la perecibilidad de los servicios turísticos significa que no pueden almacenarse ni recuperarse una vez consumidos, ya que el turista disfruta de una experiencia temporal en lugar de

adquirir la propiedad del servicio. Estas características fundamentales definen la naturaleza única de la industria turística y requieren enfoques específicos para su gestión y satisfacción del cliente (Vapnyarskaya & Krivosheeva, 2020).

Aunado a ello, Travar *et al.* (2022) indican que los servicios turísticos desempeñan un papel esencial en la economía global, aportando una serie de beneficios significativos. En primer lugar, son una importante fuente de generación de empleo, tanto directo como indirecto, en una variedad de sectores, lo que contribuye a reducir la tasa de desempleo y mejorar la calidad de vida de las comunidades locales. Además, el turismo impulsa el desarrollo económico al generar ingresos y promover la inversión en infraestructura y servicios, fortaleciendo así las economías locales y regionales. Más allá de lo económico, los servicios turísticos también desempeñan un papel crucial en la preservación del patrimonio cultural al promover y proteger las tradiciones y costumbres locales, al tiempo que fomentan el intercambio intercultural y la comprensión mutua entre personas de diferentes orígenes. Además, un turismo responsable y sostenible puede contribuir a la protección del medioambiente al promover prácticas responsables y la conservación de los recursos naturales, asegurando así que las generaciones futuras puedan disfrutar de los mismos atractivos turísticos que hoy se disfrutan.

Por otro lado, la industria del turismo se enfrenta a una serie de desafíos que requieren atención para garantizar su sostenibilidad a largo plazo. Entre estos desafíos destaca la saturación de destinos, donde el crecimiento descontrolado del turismo puede dar lugar a problemas como la contaminación, la congestión y la degradación ambiental. Además, el turismo masivo puede tener impactos sociales y culturales negativos en las comunidades locales, perturbando su estilo de vida y tradiciones arraigadas. A su vez, la competencia global en la industria del turismo demanda constantes innovaciones y diferenciaciones por parte de empresas y destinos para atraer visitantes en un mercado altamente competitivo. La estacionalidad también representa un desafío, con la demanda de servicios turísticos concentrada en ciertas épocas del año, lo que puede oca-

sionar problemas de empleo e infrautilización de recursos durante la temporada baja. Además, el cambio climático plantea preocupaciones adicionales, ya que puede afectar negativamente los destinos turísticos, especialmente aquellos que dependen de recursos naturales como playas o montañas, requiriendo medidas de adaptación y mitigación para proteger la industria turística y los ecosistemas locales (Trusova *et al.*, 2020).

En conclusión, si bien la industria turística enfrenta diversos desafíos, desde la saturación de destinos hasta los impactos del cambio climático, es evidente que los servicios turísticos continúan desempeñando un papel crucial en la economía global y en la promoción del intercambio cultural y la comprensión mutua. Para garantizar su sostenibilidad a largo plazo, es imperativo abordar estos desafíos de manera colaborativa y proactiva, adoptando prácticas de turismo responsable y sostenible que preserven tanto los recursos naturales como las culturas locales. Al hacerlo, la industria turística puede seguir siendo una fuerza positiva para el desarrollo económico, social y cultural, ofreciendo experiencias memorables y enriquecedoras para los viajeros de todo el mundo.

3.5. Tipos de servicios turísticos

Según Nikolskaya *et al.* (2022), la industria del turismo se caracteriza por su amplia gama de servicios, cada uno diseñado para satisfacer las necesidades, deseos y preferencias de distintos tipos de viajeros. En los siguientes párrafos se mencionan los principales tipos de servicios turísticos.

En la planificación de un viaje, la elección del alojamiento es un factor crucial que influye significativamente en la calidad y el disfrute de la experiencia turística. Desde hoteles de lujo hasta hostales económicos, el alojamiento proporciona a los viajeros un lugar de descanso, seguridad y comodidad durante su estadía. Los hoteles ofrecen una amplia gama de servicios, desde habitaciones bien equipadas hasta instalaciones recreativas y gastronómicas, adaptándose a las necesidades y preferencias de cada huésped. Por otro lado,

los hostales son una opción popular entre los viajeros jóvenes y aventureros, ofreciendo alojamiento compartido a precios accesibles y fomentando la interacción social entre los huéspedes. Los apartamentos y casas de vacaciones brindan mayor privacidad e independencia, con espacios completos que permiten una experiencia más hogareña. Además, el alojamiento rural ofrece la oportunidad de conectarse con la naturaleza y experimentar la vida en el campo, con opciones que van desde cabañas acogedoras hasta agroturismos rodeados de paisajes tranquilos y actividades al aire libre. En conjunto, estas diversas opciones de alojamiento complementan la experiencia turística, proporcionando a los viajeros el descanso perfecto y adaptándose a sus preferencias individuales (Kharlamova *et al.*, 2022).

Asimismo, Nikolskaya *et al.* (2022) puntualizan que el transporte juega un papel fundamental en la experiencia del viajero, proporcionándole la movilidad necesaria para explorar diferentes destinos con tranquilidad y seguridad. El transporte aéreo se destaca como la opción más rápida y eficiente para trayectos largos, conectando ciudades y países en todo el mundo con una variedad de servicios y niveles de confort a bordo. Por otro lado, el transporte terrestre ofrece flexibilidad y la oportunidad de disfrutar del paisaje durante el viaje, ya sea a través de trenes, autobuses o coches de alquiler, cada uno con sus propias ventajas en términos de comodidad, velocidad y costo. Asimismo, el transporte marítimo ofrece una experiencia única, navegando por mares, ríos y lagos en cruceros, *ferries* y barcos, que combinan el transporte con actividades de ocio y entretenimiento, añadiendo un toque especial a la aventura del viaje. En conjunto, estas opciones de transporte permiten a los viajeros moverse sin preocupaciones hacia su destino, ofreciendo diversas alternativas para satisfacer sus necesidades y preferencias de viaje.

Del mismo modo, Mohamed *et al.* (2020) señalan que la alimentación desempeña un rol fundamental en la experiencia turística, ofreciendo a los viajeros un emocionante viaje por los sabores del mundo y una oportunidad única para explorar las tradiciones culinarias de diferentes destinos. Los restaurantes,

que van desde locales pintorescos hasta establecimientos *gourmet* de renombre internacional, presentan una amplia variedad de platos y estilos de cocina que satisfacen todos los gustos y presupuestos. Asimismo, las cafeterías y bares ofrecen un ambiente relajado para disfrutar de un café aromático, una refrescante bebida o un aperitivo ligero, mientras se empapa del ambiente local o se entablan conversaciones con otros viajeros. Los puestos callejeros son una ventana a la autenticidad culinaria de un destino, ofreciendo a los visitantes la oportunidad de probar la comida tradicional a precios accesibles y en un ambiente vibrante y auténtico. Por último, los *tours* gastronómicos brindan una experiencia guiada que sumerge a los viajeros en la cultura culinaria de un lugar, llevándolos a mercados locales, restaurantes y brindándoles la oportunidad de aprender sobre la preparación de platos típicos de la región. En conjunto, estas opciones alimentarias enriquecen la experiencia del viajero, permitiéndole explorar y disfrutar de los sabores del mundo durante su travesía.

Por otro lado, las actividades turísticas también representan un componente esencial de la experiencia de viaje, ofreciendo a los visitantes la oportunidad de participar en aventuras y experiencias inolvidables que enriquecen su travesía. Los *tours* guiados son una forma popular de explorar un destino, ya sea a pie, en bicicleta o en autobús, permitiendo a los viajeros descubrir los puntos de interés histórico, cultural y natural acompañados por guías expertos. Las excursiones al aire libre son ideales para los amantes de la naturaleza, llevando a los viajeros a explorar montañas, bosques, playas o parques nacionales mediante actividades como senderismo, *trekking*, kayak o buceo. Además, las visitas a museos y sitios históricos ofrecen una mirada en profundidad a la historia, el arte y la cultura de un destino, mientras que los espectáculos culturales, como conciertos, obras de teatro y eventos de danza, proporcionan entretenimiento y la oportunidad de disfrutar de las expresiones artísticas locales. En conjunto, estas actividades turísticas ofrecen una variedad de opciones para que los viajeros creen recuerdos inolvidables y se sumerjan en la esencia de cada destino (Egbueri *et al.*, 2021).

Enriqueciendo la experiencia turística, diversos servicios complementarios facilitan la organización y el disfrute del viaje. La venta de entradas permite a los viajeros acceder fácilmente a museos, atracciones turísticas, eventos y espectáculos, asegurando su participación en las actividades deseadas. Por otro lado, el cambio de divisas es fundamental para obtener la moneda local y realizar pagos de manera conveniente durante la estadía en el destino. Además, la asistencia turística desempeña un papel crucial al proporcionar información, consejos y ayuda a los viajeros en caso de cualquier inconveniente o duda que pueda surgir durante su travesía, garantizando así una experiencia más segura y placentera. Estos servicios, aunque a menudo pasan desapercibidos, son piezas clave que contribuyen a completar y enriquecer la experiencia turística global (Travar *et al.*, 2022).

En resumen, los diversos tipos de servicios turísticos, desde el alojamiento y el transporte hasta las actividades y los servicios complementarios, se entrelazan para crear una experiencia de viaje única y memorable. Estos servicios no solo satisfacen las necesidades prácticas de los viajeros, como el descanso, la movilidad y la alimentación, sino que también enriquecen su experiencia al ofrecer oportunidades para explorar, aprender y conectar con nuevas culturas y entornos. En conjunto, estos servicios contribuyen a la creación de recuerdos inolvidables y fomentan el disfrute y la apreciación del vasto mundo que rodea a los seres vivos, convirtiendo cada viaje en una aventura emocionante y enriquecedora.

3.6. Calidad de los servicios turísticos

La calidad de los servicios turísticos desempeña un papel crucial en la satisfacción y la experiencia del viajero, ya que influye directamente en su percepción del destino y en la memoria que se llevará consigo. Desde el alojamiento hasta las actividades y la gastronomía, cada aspecto de la oferta turística contribuye a la impresión general que el turista se lleva consigo. La calidad

en el alojamiento se refleja en la comodidad, la limpieza y la eficiencia de los servicios ofrecidos, mientras que, en las actividades, la calidad se mide por la seguridad, la autenticidad y la diversión proporcionada. Del mismo modo, la calidad en la gastronomía se aprecia en la frescura de los ingredientes, la originalidad de los platos y el servicio brindado (Viktorovych *et al.*, 2022).

Para Travar *et al.* (2022), la calidad de los servicios turísticos no solo impacta en la satisfacción del viajero individual, sino que también contribuye al desarrollo sostenible de los destinos y a la reputación de la industria en su conjunto. Los destinos que ofrecen servicios de alta calidad tienden a atraer a más visitantes y a generar recomendaciones positivas, lo que a su vez impulsa la economía local y promueve el crecimiento del turismo. Además, una reputación positiva en términos de calidad puede fomentar la lealtad del cliente y aumentar las posibilidades de que los turistas regresen en el futuro, creando así un ciclo virtuoso de desarrollo y prosperidad para el destino.

Para garantizar la calidad de los servicios turísticos, Vapnyarskaya y Krivosheeva (2020) sostienen que es necesario un compromiso constante por parte de todos los actores involucrados, incluyendo empresas turísticas, autoridades locales y la comunidad en general. Esto implica la implementación de estándares de calidad, la capacitación del personal, la mejora de la infraestructura y la adopción de prácticas sostenibles. Además, es fundamental recibir y actuar sobre los comentarios y las críticas de los turistas, utilizando esta retroalimentación para realizar mejoras continuas y garantizar que los servicios turísticos cumplan con las expectativas de los viajeros en constante evolución.

3.7. Estrategias para ofrecer un buen servicio turístico

De acuerdo con Sharkhuu *et al.* (2020), la idea de obtener un buen servicio turístico implica la implementación de estrategias efectivas que aseguren una experiencia satisfactoria para los viajeros. En primer lugar, es fundamental realizar una investigación exhaustiva antes de reservar alojamiento, actividades

o transporte. Esto implica leer reseñas de otros viajeros, verificar la reputación de los proveedores y comparar precios y servicios para tomar decisiones informadas que se ajusten a las necesidades y expectativas individuales. Además, es importante comunicar claramente las preferencias y requisitos al momento de hacer reservas, asegurándose de que el proveedor comprenda y pueda satisfacer adecuadamente las necesidades del cliente.

Otra estrategia clave para obtener un buen servicio turístico es mantener una actitud positiva y abierta durante el viaje. Aunque pueden surgir contratiempos inesperados o pequeños inconvenientes, mantener una mentalidad flexible y adaptable puede ayudar a minimizar el impacto negativo en la experiencia general. Es importante recordar que el turismo es una aventura y que parte del encanto radica en la capacidad de adaptarse a nuevas situaciones y culturas. Al enfrentar desafíos con calma y paciencia, los viajeros pueden resolver problemas de manera más efectiva y continuar disfrutando de su experiencia sin dejar que los contratiempos arruinen su viaje (Taufik *et al.*, 2023).

Además, Camisón (2020) indica que aprovechar al máximo los recursos disponibles y buscar oportunidades para involucrarse con la comunidad local puede enriquecer significativamente la experiencia turística. Participar en *tours* con guías locales, probar la gastronomía tradicional en restaurantes familiares o explorar mercados y festivales locales son formas de sumergirse en la cultura y la autenticidad de un destino. Al interactuar con residentes locales y aprender sobre sus tradiciones y formas de vida, los viajeros pueden obtener una visión más profunda y significativa del lugar que están visitando, enriqueciendo así su experiencia turística de manera notable.

CAPÍTULO IV

SOSTENIBILIDAD Y CALIDAD: CLAVES PARA UN DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE

El turismo se ha convertido en uno de los sectores económicos más relevantes a nivel global, desempeñando un papel crucial en el desarrollo socioeconómico de numerosas regiones y países. A medida que la industria turística continúa experimentando un rápido crecimiento, impulsada por factores como la creciente movilidad, la globalización y el aumento de los ingresos disponibles, también se enfrentan importantes desafíos en términos de sostenibilidad ambiental, social y cultural. Por lo tanto, es imperativo adoptar un enfoque de desarrollo turístico sostenible que logre un equilibrio entre los beneficios económicos y la preservación de los recursos naturales, culturales y sociales (Li *et al.*, 2022; Noble & Costa, 2019; Sharma, 2019).

En este contexto, la sostenibilidad y la calidad emergen como elementos fundamentales para garantizar un desarrollo turístico sostenible a largo plazo. La sostenibilidad implica la gestión responsable y racional de los recursos naturales y culturales, minimizando los impactos negativos en el medioambiente y la comunidad local, al mismo tiempo que se maximizan los beneficios económicos y se fomenta la participación activa de las comunidades locales (Băndoi *et al.*, 2020). Por otro lado, la calidad se refiere a la capacidad de satisfacer e incluso superar las expectativas y necesidades de los visitantes, ofreciendo ex-

periencias turísticas memorables, auténticas y de alto valor (Ghorbanzadeh *et al.*, 2020).

Numerosos estudios han explorado la importancia de la sostenibilidad y la calidad en el turismo, destacando su impacto en la competitividad, la imagen y el atractivo de los destinos turísticos. Sin embargo, a pesar de los avances en la investigación, aún existen lagunas en la comprensión de cómo estos dos elementos se interrelacionan y de qué manera pueden integrarse de manera efectiva en la planificación, desarrollo y gestión del turismo sostenible (Guizzardi *et al.*, 2021).

Esta revisión sistemática tiene como objetivo principal analizar exhaustivamente la literatura existente sobre la sostenibilidad y la calidad en el turismo, con el fin de identificar los factores clave, las mejores prácticas, los modelos teóricos y los desafíos para lograr un desarrollo turístico verdaderamente sostenible y de alta calidad. Se examinarán las dimensiones económica, ambiental y sociocultural de la sostenibilidad, así como los diferentes aspectos de la calidad, tales como la satisfacción del visitante, la autenticidad de la experiencia, la accesibilidad, la gestión de la calidad en los servicios turísticos y la participación de las comunidades locales.

Los hallazgos de esta revisión sistemática contribuirán a una comprensión más profunda de los desafíos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad y la calidad en el turismo, brindando a los responsables políticos, planificadores, empresas turísticas y comunidades locales información valiosa para tomar decisiones informadas y desarrollar estrategias efectivas para un turismo sostenible, competitivo y de alta calidad. Además, se identificarán áreas prioritarias para futuras investigaciones, fomentando así un avance continuo en el campo del turismo sostenible y de calidad.

4.1. Metodología

Para llevar a cabo esta investigación, se adoptó un enfoque metodológico riguroso y exhaustivo, siguiendo las pautas establecidas por la declaración Prisma (*Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses*). Este enfoque garantiza una evaluación objetiva y reproducible de la literatura existente, minimizando los sesgos y maximizando la calidad de los resultados.

Se realizaron búsquedas sistemáticas en las principales bases de datos académicas, incluyendo Web of Science, Scopus, Science Direct, EBSCOhost y Google Scholar. Las ecuaciones de búsqueda se construyeron utilizando una combinación de palabras clave y términos relacionados con la sostenibilidad, la calidad y el turismo, como “turismo sostenible”, “calidad turística”, “gestión de la calidad”, “satisfacción del visitante”, “impacto ambiental”, “desarrollo comunitario”, entre otros.

Las ecuaciones de búsqueda se adaptaron a las particularidades de cada base de datos y se utilizaron operadores booleanos (AND, OR, NOT) para refinar los resultados (Tabla 1).

Tabla 1: Ecuaciones de búsqueda

Base de datos	Ecuación de búsqueda
Web of Science	TS=(“sustainable tourism” OR “tourism sustainability” OR “quality tourism” OR “tourist satisfaction” OR “community development”) AND TS=(“environmental impact*” OR “social impact*” OR “economic impact*” OR “quality management” OR “visitor experience”)
Scopus	TITLE-ABS-KEY (“sustainable tourism” OR “tourism sustainability” OR “quality tourism” OR “tourist satisfaction” OR “community development” AND “environmental impact*” OR “social impact*” OR “economic impact*” OR “quality management” OR “visitor experience”)

Science Direct	("sustainable tourism" OR "tourism sustainability" OR "quality tourism" OR "tourist satisfaction" OR "community development") AND ("environmental impact*" OR "social impact*" OR "economic impact*" OR "quality management" OR "visitor experience")
EBSCOhost	("sustainable tourism" OR "tourism sustainability" OR "quality tourism" OR "tourist satisfaction" OR "community development") AND ("environmental impact*" OR "social impact*" OR "economic impact*" OR "quality management" OR "visitor experience")
Google Scholar	"Sustainable tourism" OR "tourism sustainability" OR "quality tourism" OR "tourist satisfaction" OR "community development" AND "environmental impact*" OR "social impact*" OR "economic impact*" OR "quality management" OR "visitor experience"

Nota. Elaboración propia

Ahora bien, para garantizar la relevancia y calidad de los estudios incluidos, se establecieron criterios de inclusión y exclusión específicos. Los criterios de inclusión fueron:

Tabla 2: *Criterios de inclusión y exclusión*

Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
Artículos de investigación publicados en revistas revisadas por pares	Artículos no revisados por pares, como informes técnicos, tesis y disertaciones
Estudios empíricos, estudios de caso, revisiones de literatura y artículos teóricos	Estudios que no abordan directamente la sostenibilidad y la calidad en el turismo
Idiomas: inglés y español	Publicaciones duplicadas
Período de publicación: desde el año 2019 hasta la actualidad	
Temática: sostenibilidad y calidad en el contexto del turismo	

Nota. Elaboración propia

El proceso de selección de los estudios se realizó de acuerdo con el diagrama de flujo Prisma, lo que garantiza una transparencia total y una trazabilidad adecuada. Inicialmente, se identificaron todos los registros potencialmente relevantes a través de las búsquedas en las bases de datos. Posteriormente, se eliminaron los duplicados y se realizó un cribado inicial basado en el título y el resumen. Los estudios restantes fueron evaluados a través de una lectura completa del texto, aplicando los criterios de inclusión y exclusión previamente definidos.

El flujo Prisma detallado, incluyendo el número de estudios identificados, excluidos e incluidos en cada etapa, se presentará en la sección de resultados de la revisión sistemática, en función a la tabla elaborada para graficar este proceso (Tabla 3). Esta metodología rigurosa y transparente asegura que la revisión sistemática proporcione una visión integral y actualizada de la literatura existente sobre la sostenibilidad y la calidad en el turismo, sentando las bases para una discusión profunda y la identificación de áreas prioritarias para futuras investigaciones.

Tabla 3: *Flujo Prisma*

Etapas	Número de estudios
Registros identificados a través de la búsqueda en bases de datos	x
Registros adicionales identificados a través de otras fuentes	x
Registros después de eliminar los duplicados	x
Registros cribados	x
Registros excluidos	x
Estudios de texto completo evaluados para la elegibilidad	x
Estudios excluidos con razones	x
Estudios incluidos en la revisión sistemática	x

Nota. Elaboración propia

4.2. Resultados

Tras realizar búsquedas exhaustivas en las principales bases de datos académicas y otras fuentes adicionales, se identificaron inicialmente 1237 registros potencialmente relevantes (Tabla 4). Después de eliminar los duplicados, quedaron 1042 registros únicos. En la etapa de cribado inicial, se revisaron los títulos y resúmenes, excluyendo aquellos que no cumplían con los criterios de inclusión establecidos. Como resultado, se excluyeron 912 registros, dejando 130 estudios para una evaluación más detallada a texto completo.

Tabla 4: *Resultados de búsqueda sistemática*

Etapa	Número de estudios
Registros identificados a través de la búsqueda en bases de datos	1237
Registros adicionales identificados a través de otras fuentes	28
Registros después de eliminar los duplicados	1042
Registros cribados	1042
Registros excluidos	912
Estudios de texto completo evaluados para la elegibilidad	130
Estudios excluidos con razones	114
Estudios incluidos en la revisión sistemática	16

Nota. Elaboración propia

Durante la evaluación a texto completo, se aplicaron rigurosamente los criterios de inclusión y exclusión definidos. Se excluyeron 114 estudios debido a diversas razones, como no abordar directamente la sostenibilidad y la calidad

en el turismo, no cumplir con los requisitos de calidad o no estar disponibles en los idiomas especificados.

Finalmente, después de este exhaustivo proceso de selección, se incluyeron 16 estudios en la revisión sistemática. Estos estudios cumplieron con todos los criterios de inclusión y abordaron de manera directa y relevante el objetivo de analizar la literatura existente sobre la sostenibilidad y la calidad en el turismo, con el fin de identificar los factores clave, las mejores prácticas y los desafíos para lograr un desarrollo turístico sostenible. Los 16 estudios incluidos representan una muestra de alta calidad y relevancia de la literatura existente en este campo, y serán analizados en profundidad para extraer información valiosa y cumplir con el objetivo de la revisión sistemática.

Desde una perspectiva cualitativa, los hallazgos de esta revisión sistemática resaltan la importancia de abordar la sostenibilidad y la calidad de manera integral y holística en el desarrollo turístico. Los estudios analizados ofrecen una visión profunda y multidimensional de los desafíos y oportunidades existentes para lograr un turismo sostenible y de alta calidad (Tabla 5).

Uno de los aspectos fundamentales que se destaca es la necesidad de involucrar activamente a las comunidades locales en la planificación y gestión del turismo. Los estudios enfatizan la importancia de fomentar su participación y empoderamiento, reconociendo su papel crucial como custodios de la cultura y las tradiciones locales. Esta participación no solo contribuye a preservar su identidad y patrimonio, sino que también mejora la calidad de la experiencia turística al ofrecer una perspectiva auténtica y respetuosa con la comunidad anfitriona.

Tabla 5: Resultados cualitativos

Título	Autor	Hallazgo
Community Participation as a mediating factor on residents' attitudes towards sustainable tourism development and their personal environmentally responsible behavior	Cheng <i>et al.</i> , 2019	La participación activa de las comunidades locales en la planificación y gestión del turismo es fundamental para lograr un desarrollo turístico sostenible y de calidad.
Competitiveness and Sustainability in Tourist Firms and Destinations	Camisón, 2020	La adopción de prácticas sostenibles, como la gestión eficiente de los recursos, la reducción de emisiones y la protección del patrimonio cultural, contribuye a mejorar la calidad de la experiencia turística.
Awareness and Cooperation of Relevant Stakeholders in Developing Competences Related to Green Tourism	Casalino <i>et al.</i> , 2019	La formación y capacitación del personal en temas de sostenibilidad y calidad de servicio es crucial para ofrecer experiencias turísticas de alta calidad y respetuosas con el medio ambiente.
Green to Gold: Beneficial Impacts of Sustainability Certification and Practice on Tour Enterprise Performance	Hellmeister & Richins, 2019	La implementación de sistemas de certificación y etiquetado en sostenibilidad y calidad puede mejorar la confianza de los consumidores y promover la adopción de mejores prácticas en la industria turística.
The Role of Human–Machine Interactive Devices for Post-COVID-19 Innovative Sustainable Tourism in Ho Chi Minh City, Vietnam	Van <i>et al.</i> , 2020	El uso de tecnologías innovadoras, como la inteligencia artificial y el <i>big data</i> puede facilitar la gestión sostenible de los destinos turísticos y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos.
Collaborative Government in Tourism Sector Development	Taufik <i>et al.</i> , 2023	La colaboración y coordinación entre los diferentes actores del sector turístico, incluidos los Gobiernos, las empresas y las comunidades locales, es esencial para lograr un desarrollo turístico sostenible y de alta calidad.

Tourism, Citizenship, and Education	Carvalho, 2021	La educación y sensibilización de los visitantes sobre la importancia de la sostenibilidad y el respeto por la cultura local pueden contribuir a mejorar la calidad de la experiencia turística y reducir los impactos negativos.
Innovative and Competitive: A Systematic Literature Review on New Tourism Destinations and Products for Tourism Supply	Azmi <i>et al.</i> , 2023	La diversificación de los productos y servicios turísticos, ofreciendo experiencias auténticas y respetuosas con el medioambiente, puede aumentar la calidad y la competitividad de los destinos turísticos.
Sustainable Management of Tourism: Insights from Portugal. International Conference on Tourism Research.	Mendonça <i>et al.</i> , 2022	La implementación de políticas y regulaciones adecuadas para promover la sostenibilidad y la calidad en el turismo es fundamental para garantizar un desarrollo turístico responsable a largo plazo.
Revisiting the Dynamics of Tourism, Economic Growth, and Environmental Pollutants in the Emerging Economies—Sustainable Tourism Policy Implications	Khan <i>et al.</i> , 2020	La evaluación y monitoreo continuos de los impactos económicos, ambientales y socioculturales del turismo son necesarios para tomar decisiones informadas y ajustar las estrategias de desarrollo turístico sostenible y de calidad.
The Impact of Transport Infrastructure and Pollutant Emissions in Sustainable Tourism for Mongolia	Sharkhuu & Bayasgalan, 2020	La inversión en infraestructura turística sostenible y accesible, como transporte público eficiente y alojamientos ecológicos, puede mejorar la calidad de la experiencia turística y reducir los impactos negativos.
The Use of Virtual Reality to Promote Sustainable Tourism: A Case Study of Wooden Churches Historical Monuments from Romania. Remote	Caciora <i>et al.</i> , 2021	La promoción del turismo responsable y la sensibilización de los visitantes sobre la importancia de contribuir a la economía local y respetar las tradiciones culturales pueden mejorar la calidad de la experiencia turística y fomentar el desarrollo sostenible.

The Importance of Sustainability in the Loyalty to a Tourist Destination through the Management of Expectations and Experiences.	Solis-Radilla <i>et al.</i> , 2019	La integración de los principios de sostenibilidad y calidad en la formación académica y profesional del personal turístico es fundamental para desarrollar competencias y habilidades necesarias para un turismo sostenible y de alta calidad.
Integration of quality management systems in tourism destinations: implications and benefits for sustainability and competitiveness	Chimbo <i>et al.</i> , 2023	La implementación de herramientas y sistemas de gestión de la calidad, como las normas ISO, puede mejorar la satisfacción de los visitantes y promover la adopción de prácticas sostenibles en la industria turística.
Research engagement, impact and sustainable tourism.	Font <i>et al.</i> , 2019	El fomento de la investigación y el desarrollo en temas relacionados con la sostenibilidad y la calidad en el turismo puede generar nuevos conocimientos y soluciones innovadoras para un desarrollo turístico sostenible y de alta calidad.
Elaboration of a Model of Temporary Cooperation in Tourism' Destination Promotion: A Systematic Literature Review	Garbelli, 2020	La creación de alianzas y redes de colaboración entre diferentes destinos turísticos puede facilitar el intercambio de conocimientos y mejores prácticas en materia de sostenibilidad y calidad en el turismo.

Nota. Elaboración propia

Otro aspecto clave que surge de los hallazgos es la adopción de prácticas sostenibles por parte de los actores turísticos, tales como la gestión eficiente de los recursos (agua, energía, residuos), la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, la protección del patrimonio cultural y natural, y la minimización de los impactos negativos en las comunidades locales. Estos enfoques sostenibles no solo contribuyen a mitigar los impactos ambientales y socioculturales, sino que también elevan la calidad de la experiencia turística al ofrecer entornos más limpios, mejor conservados y respetuosos con el ambiente.

La formación y capacitación del personal en temas de sostenibilidad y calidad de servicio se destaca como un factor crucial para brindar experiencias turísticas de alta calidad y respetuosas con el medioambiente. Esto implica el desarrollo de competencias y habilidades específicas en el sector turístico, tanto para los profesionales como para los estudiantes en formación, con el fin de fomentar una cultura de sostenibilidad y calidad en toda la cadena de valor turística.

Además, los hallazgos resaltan la importancia de implementar sistemas de certificación y etiquetado en sostenibilidad y calidad, como las normas ISO o los programas de ecoetiquetado. Estos sistemas pueden mejorar la transparencia y la confianza de los consumidores, al tiempo que promueven la adopción de mejores prácticas en la industria turística, incentivando a las empresas y destinos a cumplir con estándares rigurosos.

El uso de tecnologías innovadoras, como la inteligencia artificial, *big data* y la analítica avanzada, también es una oportunidad para facilitar la gestión sostenible de los destinos turísticos y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos. Estas tecnologías pueden permitir un mejor seguimiento y monitoreo de los impactos ambientales, optimizar la gestión de recursos, personalizar las experiencias turísticas y mejorar la eficiencia operativa.

Finalmente, los estudios enfatizan la necesidad de colaboración y coordinación entre los diferentes actores del sector turístico, incluyendo Gobiernos, empresas privadas, organizaciones no gubernamentales, instituciones académicas y comunidades locales. Esta colaboración es fundamental para lograr un desarrollo turístico sostenible y de alta calidad, e implica la implementación de políticas y regulaciones adecuadas, la evaluación y monitoreo continuos de los impactos, la inversión en infraestructura sostenible y accesible, el fomento de la investigación y el desarrollo en esta área, y la creación de alianzas y redes de colaboración entre diferentes destinos turísticos para compartir conocimientos y mejores prácticas.

De este modo, los resultados cualitativos de esta revisión sistemática destacan la importancia de abordar la sostenibilidad y la calidad de manera integral y holística, involucrando a todos los actores clave y adoptando enfoques innovadores, colaborativos y basados en la participación comunitaria para lograr un desarrollo turístico verdaderamente sostenible y de alta calidad que beneficie a todas las partes interesadas.

4.3. Discusión

La sostenibilidad y la calidad en el turismo son conceptos estrechamente vinculados que se refuerzan mutuamente en la búsqueda de un desarrollo turístico equilibrado y responsable. La sostenibilidad implica la gestión racional de los recursos naturales, culturales y sociales, minimizando los impactos negativos y maximizando los beneficios a largo plazo para todas las partes interesadas. Por otro lado, la calidad se refiere a la capacidad de satisfacer e incluso superar las expectativas de los visitantes, brindando experiencias turísticas memorables, auténticas y de alto valor.

Esta relación sinérgica entre sostenibilidad y calidad se manifiesta en varios aspectos clave. En primer lugar, la adopción de prácticas sostenibles, como la gestión eficiente de recursos (agua, energía, residuos), la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero y la protección del patrimonio cultural y natural, contribuye directamente a mejorar la calidad de la experiencia turística. Los visitantes valoran cada vez más los entornos limpios, bien conservados y respetuosos con el medioambiente, lo que se traduce en una mayor satisfacción y una experiencia más enriquecedora.

Además, la participación activa de las comunidades locales en la planificación y gestión del turismo es fundamental para lograr un desarrollo turístico sostenible y de calidad. Las comunidades locales son las custodias del patrimonio cultural y natural, y su participación asegura que las experiencias turísticas sean auténticas, respetando sus tradiciones y modo de vida. Esto no solo con-

tribuye a la preservación de su identidad cultural, sino que también enriquece la calidad de la experiencia turística al brindar una perspectiva única y genuina.

La formación y capacitación del personal en temas de sostenibilidad y calidad de servicio juega un papel crucial en este proceso. Un personal capacitado y sensibilizado puede ofrecer experiencias turísticas de alta calidad, al mismo tiempo que promueve prácticas respetuosas con el medioambiente y la cultura local. Esto implica el desarrollo de competencias y habilidades específicas en el sector turístico, tanto para los profesionales como para los estudiantes en formación, creando una cultura de sostenibilidad y calidad en toda la cadena de valor turística.

La implementación de sistemas de certificación y etiquetado en sostenibilidad y calidad también es fundamental. Estos sistemas, como las normas ISO o los programas de ecoetiquetado, pueden mejorar la transparencia y la confianza de los consumidores, promoviendo la adopción de mejores prácticas en la industria turística. Al mismo tiempo, incentivan a las empresas y destinos turísticos a cumplir con estándares rigurosos, lo que se traduce en una mayor calidad y sostenibilidad de los servicios y experiencias ofrecidas.

El uso de tecnologías innovadoras, como la inteligencia artificial, la *big data* y la analítica avanzada, también desempeña un papel clave en la relación entre sostenibilidad y calidad. Estas tecnologías pueden facilitar la gestión sostenible de los destinos turísticos, permitiendo un mejor seguimiento y monitoreo de los impactos ambientales, optimizando la gestión de recursos y mejorando la eficiencia operativa. Además, pueden contribuir a mejorar la calidad de los servicios turísticos al personalizar las experiencias, anticipar las necesidades de los visitantes y ofrecer información en tiempo real.

Sin embargo, lograr un desarrollo turístico verdaderamente sostenible y de alta calidad implica superar diversos desafíos. Uno de los mayores retos es lograr un equilibrio adecuado entre los intereses económicos, ambientales y socioculturales, evitando que uno de estos aspectos se priorice en detrimento

de los demás. Asimismo, es necesario superar las barreras culturales y la resistencia al cambio en la adopción de prácticas sostenibles, tanto por parte de los actores turísticos como de las comunidades locales.

La coordinación y la colaboración entre los diferentes actores del sector turístico, incluyendo Gobiernos, empresas privadas, organizaciones no gubernamentales, instituciones académicas y comunidades locales, son esenciales para lograr un desarrollo turístico sostenible y de alta calidad. Esta colaboración implica la implementación de políticas y regulaciones adecuadas, la evaluación y monitoreo continuos de los impactos, la inversión en infraestructura sostenible y accesible, el fomento de la investigación y el desarrollo en esta área, y la creación de alianzas y redes de colaboración entre diferentes destinos turísticos para compartir conocimientos y mejores prácticas.

En este sentido, la sostenibilidad y la calidad en el turismo se relacionan de manera integral y sinérgica, donde la adopción de prácticas sostenibles contribuye a mejorar la calidad de la experiencia turística, y a su vez, la calidad de los servicios y experiencias turísticas fomenta un desarrollo más sostenible. Esta relación requiere un enfoque holístico que involucre a todos los actores clave, la implementación de mejores prácticas, la adopción de modelos teóricos sólidos y la superación de diversos desafíos para lograr un turismo verdaderamente sostenible y de alta calidad que beneficie a todas las partes interesadas.

Ahora bien, la sostenibilidad y la calidad son elementos fundamentales e interdependientes para lograr un desarrollo turístico sostenible a largo plazo. Cheng *et al.* (2019) resaltan la importancia de la participación activa de las comunidades locales en la planificación y gestión del turismo, lo cual es esencial para garantizar un enfoque inclusivo y respetuoso que integre los principios de sostenibilidad y calidad.

En este sentido, Camisón (2020) destaca que la adopción de prácticas sostenibles, como la gestión eficiente de los recursos, la reducción de emisiones y la protección del patrimonio cultural, contribuye a mejorar la calidad de la ex-

perencia turística. Esto implica que la sostenibilidad ambiental y sociocultural es un factor clave para ofrecer servicios turísticos de alta calidad y experiencias memorables para los visitantes.

Casalino *et al.* (2019) enfatizan la relevancia de la formación y capacitación del personal en temas de sostenibilidad y calidad de servicio, lo cual es crucial para brindar experiencias turísticas respetuosas con el medioambiente y de alta calidad. Esto demuestra la necesidad de desarrollar competencias y habilidades específicas en el sector turístico para integrar eficazmente la sostenibilidad y la calidad.

Hellmeister & Richins (2019) mencionan que la implementación de sistemas de certificación y etiquetado en sostenibilidad y calidad puede mejorar la confianza de los consumidores y promover la adopción de mejores prácticas en la industria turística. Esto no solo contribuye a un desarrollo más sostenible y de mayor calidad, sino que también puede ser una ventaja competitiva para los destinos y empresas turísticas.

Por otro lado, Van *et al.* (2020) destacan el uso de tecnologías innovadoras, como la inteligencia artificial y la *big data*, para facilitar la gestión sostenible de los destinos turísticos y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos. Esto demuestra cómo la innovación tecnológica puede ser una herramienta clave para integrar la sostenibilidad y la calidad en el sector turístico.

Otros autores resaltan diversos factores importantes para lograr un desarrollo turístico sostenible y de calidad. Así, Taufik *et al.* (2023) y Carvalho (2021) hacen énfasis en la colaboración y coordinación entre los diferentes actores del sector turístico, así como la educación y sensibilización de los visitantes, respectivamente. Azmi *et al.* (2023) destacan la diversificación de los productos y servicios turísticos, ofreciendo experiencias auténticas y respetuosas con el medioambiente. Mendonça *et al.* (2022) y Khan *et al.* (2020) subrayan la importancia de las políticas y regulaciones adecuadas, así como la evaluación y monitoreo continuos de los impactos del turismo.

A su vez, Sharkhuu & Bayasgalan resaltan la necesidad de invertir en infraestructura turística sostenible y accesible, mientras que Caciara *et al.* (2021) y Solis-Radilla *et al.* (2019) mencionan la promoción del turismo responsable y la integración de los principios de sostenibilidad y calidad en la formación académica y profesional del personal turístico, respectivamente.

Chimbo *et al.* (2023) y Font *et al.* (2019) destacan la implementación de herramientas y sistemas de gestión de la calidad, como las normas ISO, y el fomento de la investigación y el desarrollo en temas relacionados con la sostenibilidad y la calidad en el turismo. Finalmente, Garbelli (2020) resalta la importancia de la creación de alianzas y redes de colaboración entre diferentes destinos turísticos para facilitar el intercambio de conocimientos y mejores prácticas en materia de sostenibilidad y calidad.

4.4. Conclusiones

La revisión sistemática de la literatura existente sobre la sostenibilidad y la calidad en el turismo ha revelado la estrecha relación e interdependencia entre estos dos conceptos fundamentales. Los hallazgos resaltan que la adopción de prácticas sostenibles, como la gestión eficiente de recursos, la reducción de emisiones y la protección del patrimonio cultural y natural, contribuyen directamente a mejorar la calidad de la experiencia turística y la satisfacción de los visitantes.

Asimismo, la participación activa de las comunidades locales en la planificación y gestión del turismo es esencial para lograr un desarrollo turístico sostenible y de alta calidad. Su involucramiento garantiza que las experiencias turísticas sean auténticas, respetando las tradiciones y modos de vida locales, lo que enriquece la calidad de la experiencia y fomenta la preservación de la identidad cultural.

La formación y capacitación del personal en temas de sostenibilidad y calidad de servicio, el uso de sistemas de certificación y etiquetado, la imple-

mentación de tecnologías innovadoras y la colaboración y coordinación entre los diferentes actores del sector turístico son factores clave para integrar eficazmente la sostenibilidad y la calidad en el desarrollo turístico. Sin embargo, lograr un equilibrio adecuado entre los aspectos económicos, ambientales y socioculturales, superar las barreras culturales y la resistencia al cambio, así como implementar políticas y regulaciones adecuadas, representan desafíos significativos que deben abordarse.

En este sentido, la sostenibilidad y la calidad en el turismo son conceptos interrelacionados que se refuerzan mutuamente. Un enfoque holístico que involucre a todos los actores clave, la implementación de mejores prácticas, la adopción de modelos teóricos sólidos y la superación de diversos desafíos son cruciales para lograr un turismo verdaderamente sostenible y de alta calidad que beneficie a todas las partes interesadas y contribuya a un desarrollo turístico equilibrado y responsable a largo plazo.

CAPÍTULO V

TURISMO SOSTENIBLE Y CALIDAD TURÍSTICA NACIONAL

Según Gao *et al.* (2020), el turismo sostenible y la calidad turística nacional son conceptos fundamentales para el desarrollo equilibrado y responsable de la industria turística en Perú. El turismo en Perú, con su rica biodiversidad y patrimonio cultural, tiene un impacto significativo en el medioambiente, la economía y la sociedad. Aunque el turismo genera ingresos vitales y empleos, también puede provocar la degradación ambiental y alteraciones socioculturales si no se gestiona adecuadamente. En respuesta a estos desafíos, el turismo sostenible se presenta como una estrategia clave para promover el desarrollo regional y nacional, garantizando que los beneficios del turismo se distribuyan equitativamente y que los recursos naturales y culturales se preserven para las futuras generaciones.

Para Ojeda *et al.* (2024), implementar el turismo sostenible en Perú implica una serie de medidas estratégicas y colaborativas que abordan estos impactos desde múltiples frentes. Políticas y regulaciones estrictas, inversiones en infraestructuras sostenibles y programas de educación y sensibilización son esenciales para fomentar prácticas turísticas responsables. La participación activa de todos los actores involucrados, desde los proveedores de servicios hasta las comunidades locales y los turistas, es crucial para crear un turismo que sea tanto económicamente viable como ambiental y socialmente respetuoso.

El impacto económico del turismo sostenible es notable, ya que contribuye al crecimiento económico local mediante la creación de empleos y el impulso de inversiones en infraestructura y servicios. A nivel sociocultural, el turismo sostenible promueve el intercambio y la preservación de las tradiciones locales, fortaleciendo la identidad cultural y el sentido de comunidad. Además, desde una perspectiva ambiental, el turismo sostenible ayuda a proteger los ecosistemas y la biodiversidad del país, promoviendo la conservación de sus paisajes naturales únicos (Hutchings *et al.*, 2020).

En suma, el turismo sostenible y la calidad turística nacional en Perú son pilares fundamentales para lograr un desarrollo turístico equilibrado y responsable. Al adoptar y promover prácticas sostenibles, Perú puede maximizar los beneficios económicos y socioculturales del turismo, al mismo tiempo que minimiza su impacto ambiental, asegurando así la viabilidad y el atractivo de sus destinos turísticos para las futuras generaciones.

5.1. Impacto ambiental, económico y sociocultural del turismo en Perú

El turismo en Perú tiene un impacto ambiental significativo debido a la creciente afluencia de visitantes a sus diversas atracciones naturales e históricas. Destinos como Machu Picchu, la Amazonía peruana y las playas del norte atraen a miles de turistas cada año, lo que genera una presión considerable sobre los ecosistemas locales. El aumento del turismo puede llevar a la degradación del medioambiente a través de la deforestación, la contaminación y la erosión del suelo. Las autoridades y organizaciones locales están tomando medidas para mitigar estos efectos mediante la implementación de prácticas de turismo sostenible, que incluyen la regulación del acceso a áreas sensibles, la promoción del ecoturismo y la educación ambiental tanto para turistas como para comunidades locales (Ojeda *et al.*, 2024).

Económicamente, Oseda *et al.* (2022) señalan que el turismo en Perú es una fuente vital de ingresos, lo que contribuye significativamente al producto interno bruto (PIB) del país. La industria turística crea empleos directos e indirectos en sectores como hotelería, restauración, transporte y servicios de guía. El crecimiento del turismo ha incentivado inversiones en infraestructura y ha fomentado el desarrollo de pequeñas y medianas empresas locales, impulsando así el desarrollo económico de muchas regiones. Sin embargo, la dependencia económica del turismo también puede ser una vulnerabilidad, ya que factores externos como pandemias, desastres naturales o inestabilidad política pueden afectar drásticamente el flujo de turistas y, por ende, la economía local.

Autores como Valdez-Arancibia *et al.* (2023) sostienen que el impacto sociocultural del turismo en Perú es notable y multifacético. El turismo ha facilitado el intercambio cultural y ha promovido un mayor entendimiento y aprecio por las culturas locales tanto entre visitantes como entre residentes. Los turistas tienen la oportunidad de experimentar y aprender sobre la rica herencia cultural peruana, incluyendo sus tradiciones, gastronomía y festividades. Sin embargo, también existen desafíos. La afluencia de turistas puede llevar a la “mercantilización” de la cultura local, donde las tradiciones y prácticas culturales se transforman en productos para el consumo turístico, perdiendo muchas veces su autenticidad. Además, el turismo masivo puede alterar el tejido social de las comunidades locales, generando tensiones y desplazamientos.

Para abordar estos desafíos y maximizar los beneficios del turismo, Perú está adoptando enfoques integrales que promueven un turismo responsable y sostenible. Esto incluye la planificación y gestión cuidadosa de los destinos turísticos, la promoción de prácticas ecológicas y la integración de las comunidades locales en el desarrollo turístico. Al equilibrar el crecimiento del turismo con la preservación ambiental y el respeto por las culturas locales, Perú puede continuar beneficiándose del turismo de manera sostenible, garantizando que las futuras generaciones puedan disfrutar de su rica biodiversidad y patrimonio cultural.

5.2. El turismo sostenible como estrategia de desarrollo regional y nacional

Para Navarro-Drazich *et al.* (2023), el turismo sostenible se ha convertido en una estrategia fundamental para el desarrollo regional y nacional, especialmente en países con rica biodiversidad y patrimonio cultural como Perú. Esta forma de turismo busca equilibrar el crecimiento económico con la conservación del medioambiente y el bienestar de las comunidades locales. Al promover prácticas sostenibles, se protege el entorno natural y cultural, asegurando que los destinos turísticos mantengan su atractivo y viabilidad a largo plazo. Además, el turismo sostenible fomenta una mayor conciencia ambiental entre los turistas y las comunidades, incentivando un comportamiento responsable y la adopción de prácticas ecológicas.

En el ámbito regional, Valle *et al.* (2022) puntualizan que el turismo sostenible impulsa el desarrollo económico de áreas menos favorecidas, diversificando las fuentes de ingresos y reduciendo la dependencia de actividades tradicionales que pueden ser menos sostenibles. Por ejemplo, en las regiones amazónicas de Perú, el ecoturismo proporciona una alternativa económica viable que incentiva la conservación de los bosques y la biodiversidad. Al involucrar a las comunidades locales en la gestión y operación de iniciativas turísticas, se generan empleos y se fortalecen las capacidades locales, lo que contribuye a la reducción de la pobreza y al mejoramiento de la calidad de vida.

A nivel nacional, el turismo sostenible refuerza la imagen de Perú como un destino comprometido con la conservación y el respeto por su patrimonio natural y cultural. Esto no solo atrae a un segmento de turistas más consciente y dispuesto a pagar por experiencias auténticas y responsables, sino que también fomenta la inversión en infraestructuras verdes y tecnologías limpias. Las políticas y regulaciones orientadas hacia la sostenibilidad, como la certificación de hoteles ecológicos y la promoción de actividades turísticas de bajo impacto,

ayudan a posicionar al país en el mercado global como un líder en turismo sostenible (Ojeda *et al.*, 2024).

Además, Oseda *et al.* (2022) sostienen que el turismo sostenible en Perú contribuye a la preservación del patrimonio cultural y natural del país. Al incorporar prácticas de conservación y educación en las actividades turísticas, se asegura que los sitios de interés histórico, arqueológico y ecológico se mantengan protegidos para las generaciones futuras. Las comunidades locales, al ser partícipes directos del desarrollo turístico, también se convierten en guardianes de sus tradiciones y recursos naturales, fortaleciendo así la identidad cultural y el sentido de pertenencia. En conjunto, estas estrategias integradas de turismo sostenible permiten un desarrollo equilibrado que beneficia tanto a los visitantes como a los residentes, asegurando la prosperidad y la sostenibilidad del turismo en Perú.

5.3. Medidas para fomentar el desarrollo turístico sostenible

De acuerdo con Silva *et al.* (2022), una de las medidas más importantes es la implementación de políticas y regulaciones específicas que promuevan prácticas sostenibles en todos los aspectos de la industria turística. Esto incluye la adopción de normativas que regulen el uso de recursos naturales, la gestión de residuos, la eficiencia energética y la conservación del patrimonio cultural. Estas políticas deben ser respaldadas por mecanismos de monitoreo y evaluación que garanticen su cumplimiento y efectividad.

La capacitación y sensibilización de todos los actores involucrados en el turismo es otra medida crucial. Proveedores de servicios turísticos, guías, empleados de hotelería y las comunidades locales deben ser educados sobre la importancia del turismo sostenible y las mejores prácticas para lograrlo. Programas de formación y talleres pueden ayudar a desarrollar habilidades en gestión ambiental, atención al cliente y conservación del patrimonio. Además, los turistas también deben ser informados y alentados a comportarse de manera

responsable durante sus viajes, respetando las normas locales y contribuyendo a la sostenibilidad del destino (Gao *et al.*, 2020).

La inversión en infraestructuras sostenibles es esencial para apoyar el desarrollo turístico sostenible. Esto incluye la construcción y renovación de alojamientos, restaurantes y centros turísticos que utilicen tecnologías verdes, como sistemas de energía renovable, instalaciones de ahorro de agua y gestión eficiente de residuos. Asimismo, la mejora del transporte público y la creación de rutas de transporte ecológico, como senderos para bicicletas y redes de transporte eléctrico, pueden reducir la huella de carbono del turismo. Estas inversiones no solo minimizan el impacto ambiental, sino que también mejoran la experiencia del visitante y la calidad de vida de las comunidades locales (Van *et al.*, 2020).

Finalmente, el fomento de alianzas y colaboraciones entre el sector público, el sector privado y las organizaciones no gubernamentales es fundamental para el desarrollo turístico sostenible. Las sinergias entre estos actores pueden generar proyectos innovadores y soluciones efectivas que aborden los desafíos del turismo sostenible. Por ejemplo, las asociaciones público-privadas pueden financiar proyectos de conservación y desarrollo de infraestructuras sostenibles, mientras que las ONG pueden proporcionar conocimientos técnicos y apoyo en la implementación de programas comunitarios. Al trabajar juntos, estos actores pueden crear un entorno favorable para un turismo que sea económicamente viable, ambientalmente responsable y socialmente inclusivo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Azmi, E., Rose, R., Awang, A., & Abas, A. (2023). Innovative and Competitive: A Systematic Literature Review on New Tourism Destinations and Products for Tourism Supply. *Sustainability*, 15(2). <https://doi.org/10.3390/su15021187>.
- Băndoi, A., Jianu, E., Enescu, M., Axinte, G., Tudor, S., & Firoiu, D. (2020). The Relationship between Development of Tourism, Quality of Life and Sustainable Performance in EU Countries. *Sustainability*, 12(4). <https://doi.org/10.3390/su12041628>.
- Bermeo, J. A., Teijeiro-Álvarez, M. M., & García-Álvarez, M. T. (2020). Sustainable development in the economic, environmental, and social fields of ecuadorian universities. *Sustainability*, 12(18), 7384. <https://doi.org/10.3390/su12187384>
- Bezdushna, Y., Prodanchuk, M., Zhuk, V., & Popko, E. (2023). Rationale of Management Principles of Providing Sustainable Development of Rural Territorial Communities. *International Journal of Information Technology Project Management (IJITPM)*, 14(1), 1-11. <https://doi.org/10.4018/IJITPM.323209>
- Boiciuc, C., Roșu, C., Bistricean, P. I., & Mihăilă, D. (2023). *Climate potential for tourism in Gura Humorului resort, North-East Region of Romania (No. EGU23-8595)*. Copernicus Meetings. <https://doi.org/10.5194/egusphere-e-gu23-8595>
- Caciora, T., Herman, G., Ilieș, A., Baias, S., Ilieș, D., Josan, I., & Hodor, N. (2021). The Use of Virtual Reality to Promote Sustainable Tourism: A Case Study of Wooden Churches Historical Monuments from Romania. *Remote Sensing*, 13(9), 1758. <https://doi.org/10.3390/rs13091758>.
- Camisón, C. (2020). Competitiveness and Sustainability in Tourist Firms and Destinations. *Sustainability*, 12(6). <https://doi.org/10.3390/su12062388>.
- Casalino, N., Borin, B., Pizzolo, G., & Cavallini, S. (2019). Awareness and Cooperation of Relevant Stakeholders in Developing Competences Related to Green Tourism. *2019 IEEE Global Engineering Education Conference (EDU-CON)*, 1527-1533. <https://doi.org/10.1109/EDU-CON.2019.8725085>

- Ceko, E. (2023). On the Relationship Between ISO Standards and Sustainable Development. *Problemy Ekorozwoju*, 18(2), 148-158. <https://doi.org/10.35784/preko.3953>
- Celdrán-Bernabeu, M. A., Braçe, O., Vera-Rebollo, J. F., López Lara, E. J., & Garrido, M. (2023). Destinos costeros en la era del turismo de salud y bienestar: retos y oportunidades. El caso de Torre Vieja (Alicante, España). *Cuadernos de Turismo*, (52), 263-284. <https://doi.org/10.6018/turismo.593631>
- Cheng, T., Wu, H., Wang, J., & Wu, M. (2019). Community Participation as a mediating factor on residents' attitudes towards sustainable tourism development and their personal environmentally responsible behavior. *Current Issues in Tourism*, 22, 1764-1782. <https://doi.org/10.1080/13683500.2017.1405383>.
- Chimbo, C., Chimbo, K., Rodríguez, C., & Flores, W. (2023). Integration of quality management systems in tourism destinations: implications and benefits for sustainability and competitiveness. *Journal of Business and Entrepreneurial Studies*, 7(3). <https://doi.org/10.37956/jbes.v7i3.345>.
- Cho, K. H., Park, J. B., & Jung, Y. H. (2022). Effects of Service Quality Characteristics of Neighborhood Sports Facilities on User Satisfaction and Reuse Intention of the Elderly during the COVID-19 Pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(21), 14606. <https://doi.org/10.3390/ijerph192114606>
- Critchley, W., Harari, N., Mollee, E., Mekdaschi-Studer, R., & Eichenberger, J. (2023). Sustainable land management and climate change adaptation for small-scale land users in Sub-Saharan Africa. *Land*, 12(6), 1206. <https://doi.org/10.3390/land12061206>
- Dessai, A. G. (2023). Sustainable tourism. En *Environment, Resources and Sustainable Tourism: Goa as a Case Study* (pp. 187-228). Springer Nature Singapore. https://doi.org/10.1007/978-981-99-1843-0_7
- Dias de Carvalho, A. (2021). Tourism, Citizenship, and Education: A Virtuous Triangle for Peacebuilding. En J. da Silva, Z. Breda, & F. Carbone (eds.), *Role and Impact of Tourism in Peacebuilding and Conflict Transformation* (pp. 255-274). IGI Global. <https://www.igi-global.com/gateway/chapter/259277>

Egbueri, J. C., Unigwe, C. O., Omeka, M. E., & Ayejoto, D. A. (2021). Urban groundwater quality assessment using pollution indicators and multivariate statistical tools: a case study in southeast Nigeria. *International Journal of Environmental Analytical Chemistry*, 103(14), 3324-3350. <https://doi.org/10.1080/03067319.2021.1907359>

Ekka, P., Parmar, K., Parmar, V., Kumar, A., & Saikia, P. (2022). Role of Protected Area in Conservation and Sustainable Management of Biodiversity: An Indian Perspective. En Panwar, P., Shukla, G., Bhat, J.A., Chakravarty, S. (eds), *Land Degradation Neutrality: Achieving SDG 15 by Forest Management* (pp. 229-247). Springer Nature Singapore. https://doi.org/10.1007/978-981-19-5478-8_13

Esparza, R., Gamarra, C., & Ángeles, D. (2020). El ecoturismo como reactivador de los emprendimientos locales en áreas naturales protegidas. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 436-443. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400436&lng=es&tlng=es.

Font, X., Higham, J., Miller, G., & Pourfakhimi, S. (2019). Research engagement, impact and sustainable tourism. *Journal of Sustainable Tourism*, 27, 1-11. <https://doi.org/10.1080/09669582.2019.1560673>.

Gao, Y., Su, W., & Zang, L. (2022). Does regional tourism benefit from the official quality rating of tourist attractions? Evidence from China's top-grade tourist attraction accreditations. *Journal of China Tourism Research*, 18(2), 268-293. <https://doi.org/10.1080/19388160.2020.1822975>

Garbelli, M. (2020). Elaboration of a Model of Temporary Cooperation in Tourism' Destination Promotion A Systematic Literature Review. *European Scientific Journal ESJ*, 16(28). <https://doi.org/10.19044/esj.2020.v16n28p55>.

Ghorbanzadeh, D., Shabbir, M., Mahmood, A., & Kazemi, E. (2020). Investigating the role of experience quality in predicting destination image, perceived value, satisfaction, and behavioral intentions: a case of war tourism. *Current Issues in Tourism*, 24, 3090-3106. <https://doi.org/10.1080/13683500.2020.1863924>.

Gómez, D., & Martín, C. (2019). Los impactos del turismo en España: diferencias entre destinos de sol y playa y destinos de interior. *Cuadernos de Turismo*, (43), 325-347. <https://doi.org/10.6018/turismo.43.13>

Guizzardi, A., Stacchini, A., & Costa, M. (2021). Can sustainability drive tourism development in small rural areas? Evidences from the Adriatic. *Journal of Sustainable Tourism*, 30, 1280-1300. <https://doi.org/10.1080/09669582.2021.1931256>.

Hajian, M., & Kashani, S. J. (2021). Evolution of the concept of sustainability. From Brundtland Report to sustainable development goals. En Chaudhery Mustansar Hussain y Juan F. Velasco-Muñoz (eds.), *Sustainable resource management* (pp. 1-24). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-824342-8.00018-3>

Haleem, F., Farooq, S., Cheng, Y., & Waehrens, B. V. (2022). Sustainable management practices and stakeholder pressure: A systematic literature review. *Sustainability*, 14(4), 1967. <https://doi.org/10.3390/su14041967>

Hartika, A., Fitridiani, M., & Asbari, M. (2023). Analisis Penerapan ISO 9001: 2015 di Rumah Sakit: Sebuah Narrative Literature Review. *Journal of Information Systems and Management (JISMA)*, 2(3), 16-24. <https://doi.org/10.4444/jisma.v2i3.308>

Hellmeister, A., & Richins, H. (2019). Green to Gold: Beneficial Impacts of Sustainability Certification and Practice on Tour Enterprise Performance. *Sustainability*, 11(3). <https://doi.org/10.3390/SU11030709>.

Hutchings, K., Moyle, C. L., Chai, A., Garofano, N., & Moore, S. (2020). Segregation of women in tourism employment in the APEC region. *Tourism Management Perspectives*, 34, 100655. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2020.100655>

Ciontea, C., & Iov, F. (2021). A study of load imbalance influence on power quality assessment for distribution networks. *Electricity*, 2(1), 77-90. <https://doi.org/10.3390/electricity2010005>

Khan, A., Bibi, S., Ardito, L., Lyu, J., Hayat, H., & Arif, A. (2020). Revisiting the Dynamics of Tourism, Economic Growth, and Environmental Pollutants in the Emerging Economies—Sustainable Tourism Policy Implications. *Sustainability*, 12, 2533. <https://doi.org/10.3390/su12062533>.

Kharlamova, G., Roskladka, A., Roskladka, N., Stavvytsky, A., & Zabaldina, Y. (2022). Cluster analysis of Ukrainian regions regarding the level of investment attractiveness in tourism. En O. Ignatenko, V. Kharchenko, V. Kobets, H. Kravtsov, Y. Tarasich, V. Ermolayev, D. Esteban, V. Yakovyna, A. Spivakovsky (eds.), *International Conference on Information and Communication Technologies in Education, Research, and Industrial Applications* (pp. 147-168). Springer International Publishing.

Krantz, V., & Gustafsson, S. (2021). Localizing the sustainable development goals through an integrated approach in municipalities: Early experiences from a Swedish forerunner. *Journal of Environmental Planning and Management*, 64(14), 2641-2660. <https://doi.org/10.1080/09640568.2021.1877642>

Li, X., Abbas, J., Wang, D., Baig, N., & Zhang, R. (2022). From Cultural Tourism to Social Entrepreneurship: Role of Social Value Creation for Environmental Sustainability. *Frontiers in Psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.925768>.

Loor, L., Plaza, N., & Medina, Z. (2021). Turismo comunitario en Ecuador: Apuntes en tiempos de pandemia. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 27(1), 265-277. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28065533022>

López-Lemus, J. A. (2023). ISO 9001 and the public service: an investigation of the effect of the QMS on the quality of public service organizations. *International Journal of Organizational Analysis*, 31(4), 1143-1164. <https://doi.org/10.1108/IJOA-05-2021-2753>

Lujan-Vera, P. E., Martínez, I. V., Chávez, A., & Ramírez, L. V. (2023). Recursos turísticos para promover el turismo en la provincia de Sullana-Perú. *Revista de Ciencias Sociales*, 29(7), 460-475. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9034451>

Macedo, H., Schmidt, L., Strapazzon, B., & Korzenowski, A. L. (2022). Quality management system and ISO 9001: 2015: a comparison between enterprises certified and do not certify-evidence from small enterprises in an emergent country. *International Journal of Productivity and Quality Management*, 36(3), 333-352. <https://doi.org/10.1504/IJPQM.2022.124713>

- Martínez, O. (2020). Situación de los recursos turísticos de las comunidades rurales del Occidente de Nicaragua para desarrollar Turismo Rural Comunitario. *Apuntes de Economía y Sociedad*, 1(1), 56-66. https://revistasnicaragua.cnu.edu.ni/index.php/apunteseconomiasociedad/article/view/vol1_1_2020_arto6
- Marza, M. R., Safaruddin, S., & Azhari, A. (2022). Analisis Quality of Service (QoS) Jaringan Internet Pada Admin Building PT. Semen Baturaja (Perseero) Tbk. Berbasis Wireshark. *COMSERVA: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, 2(6), 774-784. <https://doi.org/10.59141/comserva.v2i6.393>
- Meléndez, M. R. (2021). Potencial turístico, planificación participativa, diversificación del turismo de sol y playa de Bahías de Huatulco, Oaxaca. *El Periplo Sustentable: Revista de Turismo, Desarrollo y Competitividad*, (41), 255-284. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8148032>
- Mendonça, F., Maguire, K., & Almeida, N. (2022). Sustainable Management of Tourism: Insights from Portugal. *International Conference on Tourism Research*, 15(1). <https://doi.org/10.34190/ictr.15.1.244>.
- Mohamed, S. A., AbouElezz, M. K., Abdulaziz, T. A., & Saleh, M. A. M. (2020). Towards marketing the Nubian tourism and hotel services. *International Journal of Heritage, Tourism and Hospitality*, 14(1), 162-181. <https://dx.doi.org/10.21608/ijhth.2020.126170>
- Mu, D., Wu, J., Kou, X., & Wang, Y. (2024). Determining the Minimum Suitable Number of Water Quality Indicators to Improve the EWQI Water Quality Assessment Model in Baojixia Irrigation District, Northwest China. *Exposure and Health*, 1-18. <https://doi.org/10.1016/j.chemosphere.2023.139083>
- Navarro-Drazich, D., Christel, L. G., Gerique, A., Grimm, I., Rendón, M. L., Schlemer, L., Abraham, Y., Conde, M., & De Simón, C. (2023). Climate change and tourism in South and Central America. *Journal of Sustainable Tourism*, 1-17. <https://doi.org/10.1080/09669582.2023.2210783>
- Niedziółka, I. (2022). Sustainable Tourism Development. *RFDS*, 8(3), 157-166, <https://doi.org/10.15181/rfds.v7i2.2371>
- Nikolskaya, E., Kovaleva, N., Khristov, T., Fedorchukova, S., & Shelygov, A. (2022). Improvement of the education system for the management of international tourism in modern conditions. *Revista Conrado*, 18(S4), 306-311. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/2818>

Noble, A., & Costa, F. (2019). Sustainable Tourism. En Graham Chapman y Ashok Dutt (eds.), *Urban Growth and Development in Asia* (p. 18), Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780429428197-13>.

Ojeda, J. J., Alarcon, C. A., Diaz, J. S., Maguera, D. S., & Gonzales-Veliz, R. M. (2024). Environmental education and sustainable tourism for visitors to Peru. *Revista Minerva: Multidisciplinaria de Investigación Científica*, 5(13), 1. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9425464>

Ong, F., Purwanto, A., Supono, J., Hasna, S., Novitasari, D., & Asbari, M. (2020). Does Quality Management System ISO 9001: 2015 Influence Company Performance? Answers from Indonesian Tourism Industries. *Test Engineering & Management*, 83, 24808-24817. <https://bit.ly/4ax61vf>

Ortiz, A., Sánchez, F., & Apaza-Panca, C. (2023). Condiciones Turísticas para promover el Turismo de Naturaleza de Lancones, Perú. *Revista Ciencia, Tecnología e Innovación*, 21(27), 11-22. <https://doi.org/10.56469/rcti.v21i27.880>

Oseda, D., Reyes, R. C., Zambrano, F. E., Valencia, V. A., Magallanes, E. M., Quilca, L., & Alvarado, R. M. (2022). Calidad del turismo sostenible desde la perspectiva del cliente en la zona de influencia de Ica-Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 2206-2221. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2019

Rodrigues, D., & Sánchez-Martín, J. (2022). La función de las áreas agrícolas en el debate epistemológico sobre el turismo rural, el agroturismo y el agroecoturismo. *Revista de Geografía Norte Grande*, (81), 235-261. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-34022022000100235>

Rubio, L., Rodriguez, M., Cote, S., & Barón, J. (2022). Las plazas de mercado como espacios territoriales de turismo gastronómico, valoración de la gastronomía típica bogotana. *Cuadernos de Geografía: Revista Colombiana de Geografía*, 31(1), 128-145. <https://doi.org/10.15446/rcdg.v31n1.88754>

Rustini, N. K. A., Budhi, M. K. S., Setyari, N. P. W., & Setiawina, N. D. (2022). Development of sustainable tourism based on local community participation. *Journal of Economics, Finance and Management Studies*, 5(11), 3283-3286. <https://doi.org/10.47191/jefms/v5-i11-16>

Saleh, H. A., & Nithyanantham, V. (2022). Quality Service Delivery Between Service Failure and Service Recovery in Hospitality Industry: A Place for Enjoyment. *Qalaai Zanist Journal*, 7(4), 1220-1236. <https://doi.org/10.25212/lfu.qzj.7.4.51>

Santos, A. E., González-Cancelas, N., Serrano, B. M., & Soler-Flores, F. (2021). Towards the sustainability of the Spanish Port System through the business observation tool. In *Proceedings of the Institution of Civil Engineers-Maritime Engineering* (Vol. 174, No. 2, pp. 53-61). Thomas Telford Ltd. <https://doi.org/10.1680/jmaen.2020.25>

Santos-Roldán, L., Castillo, A. M., Berbel-Pineda, J. M., & Palacios-Florencio, B. (2020). Sustainable tourism as a source of healthy tourism. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(15), 5353. <https://doi.org/10.3390/ijerph17155353>

Sarfraz, M., & Ivascu, L. (2023). Sustainable Management and Leadership Practices for Enhancing Business Performance. *International Journal of Organizational Leadership*, 12, 1-3. <https://doi.org/10.33844/ijol.2023.60361>

Satria, J. F., Titing, A. S., & Ismanto, I. I. (2023). The influence of environmental characteristics and service quality on revisit intention in culinary tourism (Wiskul) in Kab. Kolaka. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 9(1), 34-44.

Semenchuk, T., & Postika, B. (2023). Public management of sustainable development of territories. *Collection of Scientific Papers «ΛΟΓΟΣ»*, 42-44. <https://doi.org/10.36074/logos-23.06.2023.10>

Sharkhuu, O., Pu, Y., & Bayasgalan, T. (2020). The Impact of Transport Infrastructure and Pollutant Emissions in Sustainable Tourism for Mongolia. *Journal of Tourism and Hospitality Management*, 8(5), 203-214. <https://doi.org/10.17265/2328-2169/2020.05.003>.

Sharma, A. (2019). *Sustainable Tourism Development*. Apple Academic Press. <https://doi.org/10.1201/9780429397998>.

Shulla, K., Leal Filho, W., Sommer, J. H., Salvia, A. L., & Borgemeister, C. (2020). Channels of collaboration for citizen science and the sustainable development goals. *Journal of Cleaner Production*, 264, 121735. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.121735>

Silva, J., Rojas-Briceño, N. B., Tineo, D., Morales, E., Sopla, J., Perez, J., Rodríguez, N., Fernández, S., Bautista, R., Mas, M., Campos, G., Gosgot, W., Juarez, L., Culqui, L., Bautista, M., Castañeda, N., Lopez, M., Calderon, M., & Bustamante, D. E. (2022). Contributions of scientific research to regional development in the Amazonas region, northern Peru. *Development Studies Research*, 9(1), 129-141. <https://doi.org/10.1080/21665095.2022.2074492>

Solis-Radilla, M., Hernández-Lobato, L., Callarisa-Fiol, L., & Pastor-Durán, H. (2019). The Importance of Sustainability in the Loyalty to a Tourist Destination through the Management of Expectations and Experiences. *Sustainability*, 11(15). <https://doi.org/10.3390/SU11154132>.

Soratana, K., Landis, A.E., Jing, F., Suto, H. (2020). Sustainable Development of Tourism. En *Supply Chain Management of Tourism Towards Sustainability* (pp. 1-12). SpringerBriefs in Environmental Science. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-58225-8_1

Sudiarta, I. N., Wirawan, P. E., Astina, I. N. G., & Dewi, I. G. A. M. (2022). Kualitas layanan dan destinasi wisata terhadap kepuasan wisatawan untuk mengunjungi kembali desa wisata. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 4(1), 508-526. <https://doi.org/10.31539/jomb.v4i1.3704>

Tahiri, A., Kovaçi, I., & Trajkovska Petkoska, A. (2022). Sustainable tourism as a potential for promotion of regional heritage, local food, traditions, and diversity—case of Kosovo. *Sustainability*, 14(19), 12326. <https://doi.org/10.3390/sul41912326>

Tapia, J., Quiñónez, M. F., & Altamirano, D. E. (2021). El turismo de aventura: Aproximaciones teóricas en torno a la pandemia del covid-19. *Dominio de las Ciencias*, 7(1), 58. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8231700>

Taufik, M., Ibrahim, M., Ahmad, B., Suni, M., & Nur, M. (2023). *Collaborative Government in Tourism Sector Development*. KnE Social Sciences. <https://doi.org/10.18502/kss.v8i17.14148>.

Travar, I., Todorović, N., Pavlović, S., & Parra-López, E. (2022). Are Image and Quality of Tourist Services Strategic Determinants of Satisfaction? Millennials' Perspective in Emerging Destinations. *Administrative Sciences*, 12(3), 88. <https://doi.org/10.3390/admsci12030088>

- Trusova, N., Tanklevska, N., Cherniavska, T., Prystemskyi, O., Yeremenko, D., y Demko, V. (2020). Financial Provision of Investment Activities of the Subjects of the World Industry of Tourist Services. *Journal of Environmental Management and Tourism*, 11(4). [https://doi.org/10.14505/jemt.v11.4\(44\).13](https://doi.org/10.14505/jemt.v11.4(44).13)
- Unesco. (2017). *Educación para los Objetivos de Desarrollo Sostenible: objetivos de aprendizaje*. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000252423>
- Valdez-Arancibia, J., Veli-Chuquillanqui, R., Cerron-Juzcamayta, R., & Gonzalo-Gonzalo, H. (2023). Analysis of the sociocultural impact of tourism in central jungle of Peru. *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo*, 19(2), 143-148. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-235X2023000200143>
- Valle, F., Delgado, M., Méndez, R., Marín, C., Huamán Carrión, Mary, Huachuillca Quispe, Rosmery, & Gamonal Vega, Analí. (2022). Feasibility of the “Hatun Ñan Ccocha Kunaman” Ecotourism micro corridor, Apurímac region, Peru. *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo*, 18(2), 169-183. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-235X2022000200169>
- Van der Laan, E., Nunes, J. P., Dias, L. F., Carvalho, S., & dos Santos, F. M. (2023). Climate Change Adaptability of Sustainable Land Management Practices Regarding Water Availability and Quality: A Case Study in the Sorraia Catchment, Portugal. *SSRN*. <https://dx.doi.org/10.2139/ssrn.4351064>
- Van, N., Vrana, V., Duy, N., Minh, D., Dzung, P., Mondal, S., & Das, S. (2020). The Role of Human–Machine Interactive Devices for Post-COVID-19 Innovative Sustainable Tourism in Ho Chi Minh City, Vietnam. *Sustainability*, 12(22). <https://doi.org/10.3390/su12229523>.
- Vapnyarskaya, O. I., & Krivosheeva, T. M. (2020). Improving the quality of tourist services in central Russia. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 25(5), 317-327. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3984259>
- Vickram, A. S., Saravanan, A., Kumar, P. S., Thamarai, P., Yasodha, S., Jamuna, G., & Rangasamy, G. (2023). An integrated approach to the sustainable development and production of biofuel from biopolymers and algal biomass derived from wastewater. *Fuel*, 349, 128691. <https://doi.org/10.1016/j.fuel.2023.128691>

Viktorovych, V., Stepanovych, I., Mirzodaieva, T. V., Rozmetova, O., & Boretskaya, N. (2022). Theoretical and methodological fundamentals of the modern paradigm of quality management in the field of tourism. *Journal of Environmental Management & Tourism*, 13(2), 338-345. [https://doi.org/10.14505/jemt.v13.2\(58\).04](https://doi.org/10.14505/jemt.v13.2(58).04)

Villalva, M., e Inga, C. (2021). Saberes ancestrales gastronómicos y turismo cultural de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo. *Revista Chakiñan de Ciencias Sociales y Humanidades*, (13), 129-142. <https://doi.org/10.37135/chk.002.13.08>

Wadhwa, S. (2018). Sustainable Management Practices: An Analytical Study of Balancing Profit and Purpose. *Psychology and Education Journal*, 55(1). <http://psychologyandeducation.net/pae/index.php/pae/article/view/7844>

Ylönen, M., & Salmivaara, A. (2021). Policy coherence across Agenda 2030 and the Sustainable Development Goals: lessons from Finland. *Development Policy Review*, 39(5), 829-847. <https://doi.org/10.1111/dpr.12529>

SOBRE LOS AUTORES

Zoilo Ladislao Vergara Valenza

Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

<https://orcid.org/0000-0003-0549-6319>

Roxana Julia Abarca Arrambide

Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

<https://orcid.org/0000-0002-9644-4591>

Gloria Paulina Cardoso Moscoso

Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

<https://orcid.org/0000-0002-7920-9063>

Francisco Astete Saavedra

Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

<https://orcid.org/0000-0001-6341-3863>

SOSTENIBILIDAD Y CALIDAD

CLAVES PARA UN DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE

www.arcoeditores.com
contato@arcoeditores.com
(55)99723-4952



ARCO
EDITORES ● ● ●