

The background of the entire page is a scenic photograph of a valley in Cappadocia, Turkey. Numerous hot air balloons with various patterns and colors (blue, red, yellow, orange) are floating in the sky. Below them, the landscape features unique rock formations and ancient cave dwellings (karahanli) built into the cliffs. The sky is a soft, hazy blue.

Evaluación del impacto de la Certificación GSTC:

Conclusiones del Programa de Turismo Sostenible de Turquía

**Informe de Impacto del GSTC 2024
Departamento de Acreditación del GSTC**

Introducción

En los últimos años, la industria turística se ha vuelto más consciente del agotamiento de los recursos, el aumento de los residuos y los daños medioambientales. A medida que crece el sector, también aumenta la demanda de servicios respetuosos con el medio ambiente por parte de los consumidores, lo que convierte a la sostenibilidad en una prioridad importante para las entidades turísticas. Las empresas turísticas que quieren seguir siendo competitivas han empezado a prestar más atención a la sostenibilidad. Según Velaoras et al. (2024), se ha producido un aumento significativo del uso de certificados de sostenibilidad en el sector de la hotelería para reducir el impacto ambiental y aumentar la eficiencia operativa. Un certificado de sostenibilidad es un documento que se entrega a las empresas que cumplen unas normas específicas y que confirma por escrito que dichas empresas cumplen con sus responsabilidades medioambientales (Graci & Dodds, 2015).

En 2022, la Agencia de Promoción y Desarrollo del Turismo de Turquía (TGA), organismo oficial de turismo de ese país que opera bajo los auspicios del Ministerio de Cultura y Turismo, firmó un acuerdo de colaboración con el Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC) y adoptó el Estándar para Industria del GSTC, que sirve de piedra angular del Programa de Turismo Sostenible de Turquía y constituye la base para la certificación de turismo sostenible a escala nacional en todo el sector. Ese mismo año, el Ministerio de Cultura y Turismo anunció un programa nacional e hizo obligatoria la certificación de sostenibilidad para todos los hoteles del sector turístico.

La TGA, propietaria del programa, define el propósito del programa como “El utilizar los recursos de la oferta turística, incluidos los aspectos naturales, culturales y sociales, teniendo en cuenta el equilibrio protección-utilización y desarrollando y promoviendo globalmente estos aspectos sin poner en peligro ninguno de ellos, ha mejorado los estándares nacionales de turismo sostenible en cooperación con sus grupos de interés nacionales e internacionales” (Agencia de Promoción y Desarrollo del Turismo de Turquía, 2022). El programa consta de tres etapas, que exigen diferentes niveles de cumplimiento del Estándar GSTC. La tercera etapa exigida por el Gobierno, que requiere el pleno cumplimiento del Estándar GSTC y equivale a la Certificación GSTC, deberá ser alcanzada por todos los hoteles para 2030 (Agencia de Promoción y Desarrollo del Turismo de Turquía, 2023).

Teniendo en cuenta que en el país operan aproximadamente 22.000 hoteles, Turquía destaca como un caso importante para comprender los impactos y resultados de la Certificación GSTC.

GSTC busca examinar las actitudes de los hoteles hacia la Certificación GSTC, junto con los beneficios y retos encontrados a lo largo del proceso de certificación. Se espera que las conclusiones derivadas de la muestra de Turquía contribuyan a una evaluación exhaustiva de las repercusiones de la Certificación GSTC. Se ha adoptado un enfoque de métodos mixtos que consta de dos fases.

La primera fase emplea una metodología cuantitativa y se encuentra actualmente en la fase de análisis de datos. Se ha distribuido a los hoteles de Turquía una encuesta diseñada para evaluar el impacto de la Certificación GSTC. Una vez finalizada la recogida de datos, se analizarán las conclusiones y se presentarán en el informe final.

La segunda fase adopta un enfoque cualitativo para explorar más a fondo las repercusiones de la certificación. Esta fase consiste en la recopilación de datos a través de discusiones en grupos focales, que proporcionan valiosas perspectivas sobre las repercusiones de la Certificación GSTC. En este informe se presentan los resultados de las entrevistas a los grupos focales, en los que se destacan tanto las ventajas como los aspectos mejorables del proceso de certificación.

Dado que el programa turco representa una de las colaboraciones más importantes del GSTC y que el número de hoteles certificados por el GSTC está aumentando rápidamente, los resultados de la investigación son cruciales para evaluar su eficacia y los resultados de sostenibilidad que fomenta.

Nota: La Certificación GSTC utiliza los Criterios de la Industria Turca de Turismo Sostenible, la cual es la norma reconocida por el GSTC en Turquía. Sin embargo, este informe se refiere a ella como el "Estándar GSTC" para aplicaciones en el mercado global.

Metodología

Las entrevistas a grupos focales permiten a los entrevistados compartir sus experiencias comunes, interactuar entre sí y expresar sus pensamientos con mayor profundidad. El GSTC llevó a cabo dos entrevistas a grupos focales para conocer las experiencias, percepciones y dificultades a las que se enfrentan los hoteles que hacen parte del Programa de Turismo Sostenible de Turquía en relación con el proceso de certificación de la sostenibilidad.

Han participado siete personas, que representan a 47 hoteles de cinco grupos hoteleros que operan en Turquía. Los entrevistados son directores y empleados de hoteles que contribuyen directamente a las prácticas de sostenibilidad.

Los siete representantes se dividieron en dos grupos en función del estatus de certificación de los hoteles: Con Certificación GSTC y sin Certificación GSTC. Los hoteles sin Certificación GSTC pueden clasificarse como pequeñas organizaciones que se preparan para la certificación. Las entrevistas con estas organizaciones tenían como objetivo comprender los beneficios y los retos experimentados por una organización pequeña en el Programa de Turismo Sostenible de Turquía, que es equivalente a la Certificación GSTC. Las conclusiones de esta entrevista en grupo se presentan por separado al final de la sección “Resultados”, ya que están más relacionadas con el proceso del Programa de Turismo Sostenible de Turquía. Se efectuaron dos entrevistas en grupo de aproximadamente 70 minutos cada una.

Las preguntas para las entrevistas a los grupos focales se crearon basándose en los requisitos determinados por ISEAL (2023) de la siguiente manera:

- Eficacia del sistema (si los componentes del sistema funcionan según lo previsto)
- Resultados del sistema en materia de sostenibilidad (si el sistema contribuye a los resultados e impactos previstos en materia de sostenibilidad)
- Desempeño de los clientes (si los clientes demuestran una mejora de sus prácticas y/o resultados e impactos de sostenibilidad en consonancia con los objetivos del sistema).
- Impactos negativos no deseados (aparición de efectos negativos no deseados)

Las preguntas usadas en las entrevistas con los grupos focales figuran en el anexo 1.

Los datos cualitativos obtenidos se evaluaron mediante el método de análisis temático. Durante el análisis se anotaron cuidadosamente las entrevistas y se elaboraron notas detalladas de las reuniones. Se codificaron las expresiones y conceptos recurrentes que destacaban en los datos, y los datos codificados se agruparon para crear temas significativos. Los temas identificados se revisaron en cuanto a su coherencia con las preguntas de la investigación y los requisitos de ISEAL, y se asignaron a los requisitos pertinentes. Los temas identificados se apoyaron e incluyeron en la sección de resultados con ejemplos de declaraciones de los participantes. De este modo, los resultados de la investigación fueron compatibles con los requisitos establecidos por ISEAL. Los investigadores del GSTC analizaron los datos y se evaluó la coherencia entre los códigos. Se examinaron en profundidad las percepciones y experiencias de los hoteles de Turquía en relación con el proceso de Certificación GSTC, y los temas identificados se analizaron en el marco de los requisitos del código de buenas prácticas para sistemas de sostenibilidad de ISEAL (ISEAL, 2023).

Resultados

Los resultados se organizan en función de los temas de los 4 requisitos de ISEAL, con citas pertinentes para apoyar cada categoría. El análisis ofrece un examen exhaustivo de cada tema y permite comprender mejor el contexto general del estudio.

A continuación se enumeran los once temas que surgieron como resultado del análisis de los datos:

Cuadro 1: 11 temas coincidentes con los requisitos de ISEAL

Requisitos de ISEAL	Repercusiones de la Certificación GSTC en 11 temas
Eficacia del sistema	Proceso de aprendizaje mediante la preparación para la certificación y la experiencia de auditorías directamente, en persona. Orientación hacia resultados sostenibles a través del Estándar GSTC.
Desempeño de sostenibilidad del sistema	Mayor concientización sobre la sostenibilidad Impacto positivo en la cadena de suministro Incremento de la ventaja competitiva
Desempeño de los clientes	Mejora de los derechos de los trabajadores Contribución a la economía local Mejora en la gestión de riesgos Medición del consumo de energía y agua
Impactos negativos no deseados	Conflicto entre el concepto de turismo de lujo y sostenibilidad Insatisfacción de clientes y empleados

Como se ha indicado anteriormente, los datos obtenidos a través de las entrevistas a los grupos focales se analizaron y clasificaron mediante el método de análisis temático para comprender en profundidad las experiencias, percepciones y retos a los que se enfrentan los hoteles que participan en el Programa de Turismo Sostenible de Turquía en relación con el proceso de Certificación GSTC.

Los temas identificados a partir de este análisis hacen hincapié en las dimensiones clave de la adaptación de los hoteles a la Certificación GSTC, sus esfuerzos por mejorar los resultados en materia de sostenibilidad y el papel de la certificación en el fomento de la sensibilización de empleados y huéspedes.

Además, los resultados revelan efectos tanto previstos como imprevistos de la certificación. Aunque se esperaban mejoras en las prácticas de sostenibilidad y una mayor concientización, el estudio también identificó beneficios adicionales, como impactos positivos en las cadenas de suministro y una mayor ventaja competitiva. Al mismo tiempo, también se señalaron posibles retos, como los conflictos entre el turismo de lujo y los requisitos de sostenibilidad.

Resultados de la entrevista con los representantes de hoteles certificados

Eficacia del Sistema

Desde el punto de vista de la eficacia del sistema, los resultados más importantes son el proceso de aprendizaje a través de las auditorías y la orientación clara que proporciona el Estándar GSTC. Los entrevistados subrayaron que las auditorías realizadas en el marco de la Certificación GSTC son cruciales para fomentar un entorno de aprendizaje. Aunque el objetivo principal de las auditorías es evaluar el cumplimiento del Estándar GSTC, también sirven como oportunidad para que las empresas certificadas identifiquen áreas de mejora. El proceso de auditoría también pone de relieve las no conformidades, lo que permite a las organizaciones y a los empleados reconocer las lagunas en sus prácticas y mejorar sus esfuerzos de sostenibilidad con el tiempo. Esto contribuye a la mejora continua del cumplimiento. Estos elementos demuestran lo bien que funciona el sistema de certificación, garantizando que las organizaciones certificadas cumplen los requisitos de sostenibilidad y se benefician de un proceso estructurado y de apoyo.

"Nitelikli denetçilerden öğrenmek bizim için çok önemli." (Interviewee 1)

"Para nosotros es muy importante aprender de auditores cualificados". (Entrevistado 1)

Además, los entrevistados señalaron que el Estándar GSTC ofrece orientaciones claras y estructuradas para aplicar prácticas sostenibles. Más que un mero proceso de evaluación, estas auditorías también desempeñan un papel en la mejora continua al ayudar a los hoteles a identificar carencias y áreas de mejora en sus esfuerzos de sostenibilidad. El proceso apoya de forma natural el aprendizaje al ofrecer oportunidades de aprendizaje indirecto, durante las cuales los hoteles reciben información directa a través de los informes de auditoría. Este marco estructurado ayuda a los hoteles a cumplir los requisitos de sostenibilidad con mayor eficacia y a adaptar sus operaciones a las mejores prácticas mundiales.

Desempeño de Sostenibilidad del Sistema

En el contexto de los resultados de sostenibilidad del sistema, las conclusiones indican que la Certificación GSTC contribuye significativamente a los resultados e impactos de sostenibilidad, en particular en términos de una mayor concientización sobre la sostenibilidad, un impacto positivo en la cadena de suministro y una mayor ventaja competitiva. Estos resultados de los entrevistados indican que la certificación es algo más que el mero cumplimiento; es una herramienta que promueve la resiliencia económica, la responsabilidad medioambiental y la interacción social.

El segundo resultado importante de las entrevistas a los grupos de discusión es la mayor concientización sobre la sostenibilidad entre empleados y visitantes, lo que fomenta cambios de comportamiento que benefician tanto al medioambiente como a las operaciones de la empresa. Los entrevistados señalaron que las sesiones de formación, las estrategias de comunicación sobre sostenibilidad y la visibilidad de las buenas prácticas favorecen un cambio de mentalidad que contribuye a un comportamiento más responsable entre el personal y los visitantes.

"Sertifika'yı almak misafir ve çalışanda farkındalık yarattı." (Interviewee 3)

"Convertirnos en una organización certificada creó conciencia entre huéspedes y empleados". (Entrevistado 3)

Los entrevistados destacaron que dar prioridad a los productos locales y fomentar las relaciones con las comunidades locales son beneficios clave de la certificación, ya que apoyan la sostenibilidad económica. Este proceso, que anima a las empresas a abastecerse localmente, demuestra que el proceso de certificación empuja a las organizaciones que hacen parte de la cadena de suministro a transformar sus negocios en consonancia con la creciente demanda de productos sostenibles y locales por parte de los establecimientos de alojamiento.

"Yerel ürünlere öncelik verdik, yerel halkla ilişkiler arttı, yerel ekonomiye katkı büyüdü." (Interviewee 2)

"Hemos dado prioridad a los productos locales, han mejorado las relaciones públicas locales y ha aumentado la contribución a la economía local". (Entrevistado 2)

Además, la ventaja competitiva de la Certificación GSTC fue ampliamente reconocida, sobre todo en los mercados internacionales. Los entrevistados mencionaron que contar con la certificación es un factor importante en discusiones de ventas y marketing.

"Satış pazarlama görüşmelerinde GSTC Sertifikasına sahip olup olmadığımızı soruyorlar." (Interviewee 2)

"En las reuniones de ventas y marketing nos preguntan si tenemos la Certificación GSTC". (Entrevistado 2)

Desempeño de los Clientes

Desde el punto de vista del desempeño de los clientes, los principales resultados incluyen mejoras en los derechos de los empleados, la contribución a la economía local, la mejora de la gestión de riesgos y la medición del consumo de energía y agua.

Los entrevistados señalaron que el cumplimiento del Estándar GSTC ha dado lugar a mejoras tangibles en los derechos de los empleados, sobre todo en materia de educación, prestaciones y condiciones de trabajo. Como requisito para obtener el certificado GSTC, los hoteles deben demostrar durante el proceso de auditoría que ofrecen un entorno seguro a sus empleados y que les proporcionan las oportunidades, la experiencia y la formación periódica necesarias para progresar. Según el entrevistado, el cumplimiento del Estándar GSTC mejora los derechos de los empleados.

*"GSTC Sertifikasyonu için yapılan denetimlerin en önemli çıktısı personel hakları oldu."
(Interviewee 3)*

*"El resultado más importante de las auditorías realizadas para la
Certificación GSTC es la mejora de los derechos de los empleados". (Entrevistado 3)*

Además, el proceso de certificación ha aumentado la concientización de los hoteles sobre los riesgos relacionados con la sostenibilidad, como la escasez de agua. Los entrevistados señalaron que someterse a las auditorías del GSTC ha animado a la dirección de los hoteles a integrar estrategias de gestión de riesgos en sus operaciones.

"Su kıtlığı büyük risk, risk analizleri için ciddiyetini anlamamıza sebep oldu." (Interviewee 5)

"La escasez de agua es un gran riesgo, gracias al análisis de riesgos con la Certificación GSTC, comprendimos la importancia de este riesgo". (Entrevistado 5)

Otro aspecto importante de la Certificación GSTC es la mejora de la medición y el seguimiento del consumo de energía y agua necesarios para obtener la certificación. Los entrevistados manifestaron que la aplicación de estrategias basadas en datos para controlar el consumo, algo muy significativo, ha permitido optimizar mejor los recursos y obtener beneficios económicos.

"Tüketim verileriyle ilgili ölçme çok büyük fayda sağladı." (Interviewee 4)

*"Con la certificación, la medición de los datos de consumo ha sido muy
beneficiosa para el funcionamiento del hotel". (Entrevistado 4)*

Impactos Negativos No Deseados

A pesar de sus muchos beneficios, los entrevistados destacaron los impactos negativos no deseados de la Certificación GSTC. Estos impactos se han descrito como acciones de sostenibilidad que no siempre son aplicables, conflictos entre sostenibilidad y turismo de lujo, e insatisfacción entre huéspedes y empleados.

Algunos entrevistados expresaron dificultades a la hora de cumplir requisitos específicos de sostenibilidad, ya que ciertas expectativas de los auditores pueden ser difíciles de aplicar en la práctica debido a las demandas de servicio de los huéspedes. Esta discrepancia también puede deberse a sutiles diferencias en la interpretación de los criterios por parte de los auditores, a pesar de su formación y experiencia. Sin embargo, estas variaciones pueden minimizarse mediante una orientación clara y coherente proporcionada por el sistema de certificación.

"Bazı denetçilerin talepleri, lüks otellerde uygulanabilir olmayabiliyor." (Interviewee 3)

"Algunas peticiones de los auditores en el contexto de las auditorías pueden no ser aplicables en los hoteles de lujo". (Entrevistado 3)

Según los resultados de las discusiones de grupos focales, uno de los principales retos identificados es el conflicto percibido entre la hotelería de lujo y los requisitos de sostenibilidad. Algunas medidas de sostenibilidad relacionadas con la certificación pueden no coincidir plenamente con las expectativas y preferencias de los huéspedes de los hoteles de lujo, lo que puede crear barreras para su aplicación. Por ejemplo, los huéspedes suelen percibir servicios como el cambio diario de toallas y la limpieza de las habitaciones como distintivos del lujo. Se afirma que algunos huéspedes pueden percibir las medidas de sostenibilidad, como la reducción de los cambios de toallas y la eliminación de los plásticos de un solo uso, como deficiencias del servicio, lo que provoca insatisfacción.

"Lüks konseptle sürdürülebilirlik bazen çelişebiliyor." (Interviewee 1)
"El lujo y la sostenibilidad a veces pueden entrar en conflicto". (Entrevistado 1)

"Pipet konusu, havlu ve çarşaflarla ilgili çok tepkiler alıyoruz." (Interviewee 3)
"Recibimos muchas quejas por la falta de suministro de sorbetes de plástico y de cambio diario de toallas y sábanas". (Entrevistado 3)

Otra repercusión negativa no intencionada planteada por los entrevistados puede describirse como la indiferencia y el hastío mostrados por empleados y huéspedes respecto a la cuestión de la sostenibilidad. Señalaron que aplicar repetidamente las mismas prácticas de sostenibilidad puede reducir la motivación de los empleados con el paso del tiempo. Aunque es positivo que los hoteles sigan dando prioridad a la sostenibilidad, también pone de manifiesto la necesidad de estrategias eficaces para mantener el compromiso y el interés tanto de los empleados como de los huéspedes.

"Personeller bu konudan sıkılıyor." (Interviewee 2)

"El personal se aburre del tema de la sostenibilidad". (Entrevistado 2)

Resultados de la entrevista con los representantes de los hoteles sin Certificación GSTC

La entrevista con los dos hoteles sin Certificación GSTC reveló lo siguiente: Los retos que identificaron no se refieren al proceso de Certificación GSTC en sí, sino más bien a la aplicación del programa en Turquía. Los entrevistados compartieron dos dificultades principales para las pequeñas empresas a la hora de solicitar el proceso de verificación de primer nivel, especialmente relacionadas con la falta de información sobre el proceso y los elevados costes de consultoría.

Estas dos pequeñas entidades declararon que no habían recibido información suficiente. Aunque estas entidades comprendían en general los requisitos de los criterios facilitados por el GSTC, se afirmó que faltaba una orientación clara sobre cómo gestionar el proceso. En concreto, se afirmó que, a pesar de la obligatoriedad del programa gubernamental, los solicitantes no recibían información suficiente y tenían que ponerse en contacto con otros hoteles previamente certificados para acceder a información precisa. Afirmaron tener dificultades para determinar de qué persona o institución podían obtener apoyo a lo largo del proceso. Debido a la falta de un mecanismo de orientación preciso desde el principio de la solicitud, tuvieron que gestionar el proceso de forma independiente.

Por otro lado, en el marco del Programa de Turismo Sostenible de Turquía, los materiales informativos del programa, incluido un modelo de sistema de gestión sostenible y muestras de documentación para instalaciones de alojamiento, se han puesto a disposición del público en el sitio web de la TGA con el objetivo de minimizar la necesidad de servicios de consultoría. Por lo tanto, esta laguna puede haber sido el resultado de problemas potenciales como una comunicación ineficaz, la falta de compromiso o deficiencias tecnológicas.

“Hiçbir yerde açıklama yok, devlet bu sertifikayı almamızı istiyor ama bizi bilgilendirmiyor” (Interviewee 6)

“El Gobierno quiere que obtengamos el certificado GSTC, pero no proporciona información suficiente” (entrevistado 6).

“Süreç hakkında ayrıntılı bilgi sağlanmıyor. Bu belirsizlik nedeniyle zorluk yaşıyoruz” (Interviewee 7)

“No hay información detallada sobre el proceso. Estamos teniendo dificultades debido a esta incertidumbre y falta de información” (Entrevistado 7).

Además, destacaron que se les dirigió a consultores a lo largo del proceso, pero que las empresas de consultoría resultaban costosas para las pequeñas empresas. Aunque los honorarios de auditoría son razonables para las pequeñas empresas, se entiende que los costes de consultoría dificultan el acceso al proceso.

“Danışmanlardan destek almayı düşündük ancak yüksek maliyetleri nedeniyle küçük işletmeler için erişilebilir değil” (Interviewee 7)

“Hemos considerado la posibilidad de obtener apoyo de consultores, pero debido a sus elevados costes, el servicio de consultoría no es accesible para las pequeñas empresas” (Entrevistado 7).

Las dificultades experimentadas por las empresas que aún no han iniciado el proceso de Certificación GSTC están más relacionadas con la falta de información y comprensión del programa y de cómo cumplir con el Estándar GSTC. Es necesario que el GSTC proporcione documentos de formación y orientación más accesibles para las pequeñas empresas.

Discusión

Este estudio llevó a cabo una investigación cualitativa para comprender las experiencias, percepciones y retos a los que se enfrentan los hoteles en el ámbito del Programa de Turismo Sostenible de Turquía en relación con la Certificación GSTC. Los hallazgos obtenidos a través de entrevistas a grupos focales permitieron comprender los efectos de la Certificación GSTC en los hoteles y las reflexiones de este proceso en diferentes dimensiones. Los resultados muestran que la Certificación GSTC ofrece diversos beneficios a las organizaciones certificadas. La mayoría de los entrevistados destacaron que tanto ellos como los empleados de los hoteles tienen la oportunidad de aprender sobre prácticas de sostenibilidad a través del proceso de auditoría, lo que respalda la eficacia del sistema de certificación. Además, la Certificación GSTC tiene otros efectos positivos en ámbitos como la contribución a la economía local, el aumento de la concientización sobre la sostenibilidad y la mejora de la medición del consumo de energía y agua en los hoteles.

Por otro lado, los entrevistados también compartieron comentarios positivos sobre temas como la mejora de los derechos de los empleados, la mejora de la cadena de suministro en el contexto de la sostenibilidad y el énfasis en la importancia de la gestión de riesgos en las operaciones hoteleras. Sin embargo, también se observaron efectos adversos inesperados durante las reuniones de los grupos focales, como el conflicto entre el turismo de lujo y la sostenibilidad y la insatisfacción de algunos huéspedes y empleados con el proceso de certificación.

Según los entrevistados, ciertas prácticas de sostenibilidad, como la inversión en energías renovables y la eliminación de plásticos de un solo uso, no eran aplicables a sus hoteles, y las expectativas de las auditorías eran a veces poco realistas. En este punto, ofrecer una orientación más transparente y práctica beneficiaría a los hoteles al facilitarles la aplicación de los criterios de sostenibilidad. Además, debería darse importancia a informar a huéspedes y empleados sobre las prácticas de turismo sostenible y destacar su contribución a la calidad general del servicio del hotel.

Conclusiones

Esta investigación ha examinado en profundidad las experiencias de los hoteles del ámbito del Programa de Turismo Sostenible de Turquía en relación con el proceso de Certificación GSTC mediante entrevistas a grupos focales y ha revelado los efectos de la certificación. Las entrevistas revelaron los efectos positivos de la Certificación GSTC en la concientización y el desempeño de los hoteles.

El proceso de certificación permite a los hoteles aplicar prácticas de sostenibilidad de forma más sistemática, contribuyendo positivamente a la economía local y a los procesos medioambientales. Sin embargo, el proceso de certificación puede plantear dificultades de aplicación para los hoteles pequeños y repercutir en la satisfacción de algunos huéspedes como efectos no deseados.

Se pretende repetir el estudio de forma longitudinal anualmente para examinar de forma más exhaustiva las percepciones a largo plazo de los directores de hotel, empleados y huéspedes sobre la Certificación GSTC y los efectos de este proceso en la continuidad financiera.

Anexo 1

Preguntas para saber si los componentes del sistema funcionan según lo previsto (Eficacia del sistema)

¿Puede describir las nuevas oportunidades o retos que han surgido desde que obtuvo la certificación?

¿Cómo cree que la certificación ha influido en su relación con clientes, empleados u otras partes interesadas?

¿Qué impacto cree que ha tenido la certificación en el compromiso general de su hotel con las prácticas sostenibles (en un contexto social)?

Pregunta relacionadas con si los clientes demuestran mejores prácticas y/o resultados e impactos de sostenibilidad en consonancia con los objetivos del programa (desempeño de los clientes).

¿En qué han cambiado las prácticas de su hotel desde que comenzó el proceso de certificación?

Efectos negativos no deseados

¿Ha notado algún efecto negativo durante el proceso de certificación de turismo sostenible?

¿Podría explicar cuáles serían esos efectos negativos?

Si el sistema contribuye a los resultados e impactos de sostenibilidad previstos (desempeño de sostenibilidad del sistema).

¿Cómo ha afectado el proceso de certificación a la concientización sobre el turismo sostenible en su hotel? ¿De qué manera cree que el Estándar GSTC ha contribuido a esta concientización?

¿Qué cambios, en su caso, ha observado en las oportunidades de mercado para los servicios de turismo sostenible? ¿En qué medida cree que el Estándar GSTC ha influido en estos cambios?

Validez de la trayectoria causal del GSTC (GSTC Impact pathway) y los supuestos del sistema (Supuestos)

¿De qué manera le ha ayudado el Estándar GSTC a orientar la aplicación de prácticas sostenibles?

¿Cómo cree que el hecho de tener la certificación (Estándar GSTC) ha influido en la posición o los resultados de su hotel en el mercado?

Referencias

ISEAL. (2023). Código ISEAL de Buenas Prácticas para Sistemas de Sostenibilidad (Versión 1.0). Alianza ISEAL.

Graci, S. & Dodds, R. 2015. Certificación y etiquetado. En C. Micheal Hall, S. Gössling & D. Scott. The Routledge Handbook of Tourism and Sustainability. London: Routledge.

Velaoras, K., Menegaki, A. N., Polyzos, S., & Gotzamani, K. (2024). The role of environmental certifications in the hospitality industry: Assessing sustainability, consumer preferences, and economic impact. *Preprints*. <https://doi.org/10.20944/preprints202410.2124.v2>

T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü. (2024). GENELGE. E-29753132-010.06.02-5443081.

https://cdn.tga.net.tr/tga-prod/document_pool/2024/7/25/25.07.2024_tarihli_ve_2024-5_S%C4%B1ra_Say%C4%B1%C4%B1_Genelge-d0e13d2d-ed07-4bdc-85f5-d69142ad93df.pdf

Tga.gov.tr (2022). Sürdürülebilir Turizm Programı Sertifikalı/Belgeli Konaklama Tesisleri. Consultado el 9 de enero de 2025.

<https://tga.gov.tr/guvenli-ve-surdurulebilir-turizm/surdurulebilir-turizm-programi/sertifikali-belg>

Eli-konaklama-tesisleri.Tga.gov.tr (2022). About Us. Obtenido el 18 de marzo de 2025, de <https://tga.gov.tr/en/about-us>

Agencia de Promoción y Desarrollo Turístico de Turquía. (sin fecha). Acerca del Programa de Turismo Sostenible. Obtenido el 9 de enero de 2025, del sitio Web: <https://tga.gov.tr/en/safe-and-sustainable-tourism/sustainable-tourism-program/about-the-sustainable-tourism-program>

**Informe de Impacto del GSTC 2024
Por El Departamento de
Acreditación del GSTC**