



TRABAJO DE FIN DE GRADO
CURSO ACADÉMICO: 2019/2020
GRADO DE TURISMO
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y
ECONÓMICAS**
UNIVERSIDAD JAUME I

TURISMO SOSTENIBLE: REVISIÓN DE SUS BASES Y ESTUDIO DE UN CASO PRÁCTICO EN EL SECTOR HOTELERO

AUTORA: GEORGIANA CAMELIA IACOBESCU

TUTORA: BEATRIZ FORÉS JULIAN

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. LA IMPORTANCIA DE LA SOSTENIBILIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO.....	3
3. INICIATIVAS INTERNACIONALES QUE FAVORECEN EL TURISMO SOSTENIBLE.....	4
4. INICIATIVAS DE LA OMT.....	9
4.1 CÓDIGO ÉTICO DE LA OMT.....	9
4.2 PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS	10
5. DEFINICIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE.....	12
6. CERTIFICACIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO.....	22
7. PRÁCTICAS EN MATERIA DE SOSTENIBILIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO Y HOTELERO.....	33
8. IDENTIFICACIÓN DE LAS PRÁCTICAS EN MATERIA DE SOSTENIBILIDAD DE HOTEL MARINA GROUP E IBEROSTAR GROUP ...	39
8.1 IBEROSTAR:	39
9. CONCLUSION.....	49
9.1 LIMITACIONES Y FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:	49
10. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	51

1. INTRODUCCIÓN

El sector turístico es considerado, en la actualidad, uno de los sectores más grandes e importantes a nivel mundial, representando el 10,4% del PIB mundial. Sin embargo, este sector provoca impactos negativos considerables, tanto a nivel ambiental y sociocultural como a nivel económico, y como consecuencia de esto, ya desde el siglo pasado, se han empezado a tomar medidas y a enfocar su análisis desde el prisma de la sostenibilidad, con el fin de mitigar aquellos impactos negativos.

Tras explicar, brevemente, la importancia de la sostenibilidad en la competitividad del sector turístico en el siguiente apartado dos, este trabajo identifica, en un apartado tres las iniciativas internacionales que favorecen la consolidación del turismo sostenible, siendo las más destacadas aquellas desarrolladas por la Organización Mundial del Turismo (OMT) abordadas en el apartado cuatro.

Una vez establecidas estas iniciativas se desarrolla, en el apartado quinto, el concepto de turismo sostenible, mencionando el desarrollo sostenible como su antecedente, junto a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). La introducción de estos ODS servirá de apeo en el último punto para la identificación de las buenas prácticas que se realizan en los dos hoteles que se estudian en el trabajo.

Tras la definición de este concepto de turismo sostenible, sus bases y conceptos relacionados, se introducen en un apartado sexto las certificaciones desarrolladas por diferentes organismos e instituciones a encauzar, medir y garantizar el esfuerzo de las empresas turísticas en materia de sostenibilidad.

Posteriormente, en el apartado séptimo, se revisan el conjunto de las consideradas “buenas prácticas sostenibles” que se desarrollan en el sector turístico y hotelero, tanto desde el punto de vista ambiental, como social y económico. Tomando como base esta revisión, el punto octavo aborda el examen de las buenas prácticas que se dan en la cadena hotelera del Grupo Iberostar. El trabajo finaliza con un apartado de conclusiones en el que se presentan tanto las aportaciones del trabajo, como sus principales limitaciones y líneas de investigación futuras.

2. LA IMPORTANCIA DE LA SOSTENIBILIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO

En las últimas décadas, el entorno natural ha cambiado el ámbito competitivo mundial, y las organizaciones se han visto impulsadas a reconsiderar su impacto ambiental. Las crecientes demandas de diversos stakeholders, como clientes u organizaciones sin fines de lucro, junto con nuevas regulaciones ambientales, han alentado a los gerentes a adoptar prácticas más sostenibles con el fin de preservar los recursos naturales y mitigar el cambio climático (Forés, 2019).

En este contexto, los resultados medioambientales de las empresas han despertado un gran interés por parte de la academia, los profesionales de las empresas y el público en general. Aun cuando la investigación sobre los desafíos ambientales se ha enfocado tradicionalmente en la industria manufacturera, los datos recientes sobre la contaminación producida por la industria del turismo y su crecimiento exponencial lo han convertido en el foco de un número creciente de documentos de investigación recientes (Forés, 2019).

Concretamente, el estudio de Lenzen et al. (2018), sobre 160 países, estima que el turismo representa aproximadamente el 8 por ciento de las emisiones mundiales de gases de efecto invernadero, de las cuales el 12 por ciento proceden de los viajes aéreos; se espera que esta cantidad aumente un 40% para 2025 si no hay cambios en la política o los hábitos personales. Otro factor que hace que la industria turística sea digna de análisis en la literatura de rendimiento ambiental es la alta dependencia de los recursos naturales y el entorno circundante de los productos turísticos competidores. En esta línea, Zhu y otros (2017) indican que gran parte del uso de energía en la industria del turismo todavía depende de los combustibles fósiles tradicionales (Forés, 2019).

Se puede decir, pues, que se trata de un sector altamente dependiente de la calidad de los recursos naturales y el bienestar de la comunidad local dado que circunscribe un destino turístico.

Por tanto, la adopción de prácticas en materia de sostenibilidad se impone como una necesidad ya no solo para garantizar el desempeño económico de las empresas turísticas, sino también su supervivencia a largo plazo.

3. INICIATIVAS INTERNACIONALES QUE FAVORECEN EL TURISMO SOSTENIBLE

A finales del siglo XX y principios del siglo XXI, se han llevado a cabo varias iniciativas a nivel mundial con el objetivo de disminuir los impactos mundiales que originan una práctica incorrecta del turismo y, también, con el objetivo de conservar la actividad turística, pero sin detener el desarrollo del medio ambiente con su fauna y flora (Espinoza Carrión, Pérez Espinoza, & Lalangui, 2017).

Según Espinoza Carrión (2017) revisando a Zamora, Castro y Marín (2013), se llevaron a cabo una serie de eventos con el fin de cumplir esos objetivos.

A continuación, se presentará un resumen cronológico de estas acciones que marcaron el rumbo de las prácticas en materia de sostenibilidad:

- En **1975** entra en vigor CITES, siglas que hacen referencia al Convenio sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de la Flora y Fauna. Se trata de un acuerdo entre gobiernos cuyo objetivo es garantizar que el comercio internacional de especímenes de animales y plantas silvestres no amenace su supervivencia (Espinoza Carrión, Pérez Espinoza, & Lalangui, 2017) (CITES, s.f.).
- En **1978** la OMT constituye un comité ambiental, cuya reunión tuvo lugar en 1981, en Madrid, en la cual asistieron representantes del ámbito turístico y ambiental, con el objetivo de acordar las líneas de trabajo necesarias para obtener un turismo respetuoso con el medio ambiente (Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Málaga, 2010).
- En **1982** se lleva a cabo el CNUDM, la Convención sobre el Derecho del Mar, la cual se considera uno de los tratados multilaterales más destacados a nivel mundial. En él se establece un íntegro régimen de ley y organización en los océanos y mares del mundo, estableciendo reglas que rigen todos los usos posibles de los océanos y sus recursos (Organización Marítima Internacional, s.f.) (Espinoza Carrión, Pérez Espinoza, & Lalangui, 2017).
- En **1991** se usa por primera vez el término de turismo sostenible (Espinoza Carrión, Pérez Espinoza, & Lalangui, 2017).
- En **1992** se lleva a cabo la Cumbre de Río, en la cual se inicia y tiene como principal objetivo la integración del desarrollo sostenible al turismo, iniciándose así la aplicación de las Agendas 21 sectoriales a partir de las

cuales se decreta la necesidad de fomentar programas de turismo ecológicamente sostenibles (Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Málaga, 2010).

- En **1993** se crea el programa *Hacia un Desarrollo Sostenible por la Comisión Europea*, el cual trata de integrar políticas, leyes y proyectos en un programa global de reforma orientado a un único objetivo, el desarrollo sostenible (Eur-Lex, 1993).
- En **1994** la OMT publica, en la Agenda 21, el documento “For the Travel and Tourism Industry. Towards environmentally sustainable development”, el cual está formado por los principios básicos en relación con el turismo y medio ambiente, con el objetivo de garantizar la sostenibilidad también localmente (Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Málaga, 2010).
- En **1995** el PNUMA (Programa de las Naciones Unidas por el Medio Ambiente) desarrolla las directrices generales para la práctica de un turismo que respete los recursos naturales. Su labor es analizar las condiciones y las tendencias ambientales a nivel mundial, regional y nacional; desarrollar instrumentos ambientales internacionales y nacionales; y consolidar las instituciones para la gestión racional del medio ambiente (La ONU y el Estado de Derecho, s.f.) (Espinoza Carrión, Pérez Espinoza, & Lalangui, 2017).
- En **1996** la OMT, el Consejo de Viajes y Turismo (WTTC) y el “Consejo de Tierra” autorizaron una declaración conjunta denominada “Agenda 21 para la Industria Turística: Hacia un Desarrollo Sostenible”, acta basado en la Agenda 21 procedente de la Cumbre de Rio de Janeiro 1992 (Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Málaga, 2010).
- En **1997** la OMT expone la “Guía Práctica para el desarrollo y uso de indicadores de Turismo Sostenible”. Otro evento que se originó ese mismo año fue la Declaración de Berlín sobre la División Biológica y Turismo Sostenible, cuyo principal objetivo es acondicionar los principios del Convenio de Diversidad Biológica al turismo (Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Málaga, 2010).

- En **1999** la OMT aprueba el Código Ético para el Turismo, en Santiago de Chile, el cual está formado por 10 artículos (Espinoza Carrión, Pérez Espinoza, & Lalangui, 2017).
- En el año **2000** se crea una organización cuyo objetivo es minimizar las emisiones de gases de efecto invernadero y el cambio climático. Se trata del Carbon Disclosure Project una organización no gubernamental y sin fines de lucro, que tiene como objetivo suministrar un canal para que las empresas midan y divulguen las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) y las estrategias de cambio climático. En los últimos 15 años, esta organización ha desarrollado un sistema que genera una intervención sin precedentes en cuestiones ambientales a nivel mundial (cdp, s.f.).
- En **2001** es publicado el documento “Trabajando juntos por el futuro del Turismo Europeo”, cuyo objetivo es impulsar el desarrollo sostenible en las actividades turísticas de Europa, a través de la aplicación de una Agenda 21 (Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Málaga, 2010).
- El **2002** fue declarado el año mundial del Ecoturismo, celebrado en Canadá (Espinoza Carrión, Pérez Espinoza, & Lalangui, 2017).
- En **2003** se aprueba en la “Conferencia Internacional sobre Cambio Climático y Turismo”, celebrada en Túnez, se instó a los gobiernos que mostraran interés en vincular el turismo con el desarrollo sostenible, a firmar acuerdos intergubernamentales y multilaterales afines, principalmente el protocolo de Kyoto, otros convenios y declaraciones similares sobre el cambio climático y las resoluciones asociadas que impidan que la repercusión de este fenómeno pueda expandirse o aclararse (Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Málaga, 2010).
- En **2006** se expone la Ley de Turismo Bhutanesa, ya que Bhután declara su necesidad de tener una legislación que administre el turismo sostenible, con el fin de proteger mejor el medio ambiente cultural y natural, además de propagar los beneficios socioeconómicos de manera imparcial a todo el país (Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Málaga, 2010).
- En **2007** se crea el programa LIFE, el único instrumento financiero de la Unión Europea dedicado, especialmente, al medio ambiente en el periodo

2007-2013. El principal objetivo de este programa es permitir la aplicación, actualización y desarrollo de la política y la legislación comunitaria en cuanto al medio ambiente, incluida la introducción del medio ambiente en otras políticas, con el propósito de contribuir al desarrollo sostenible. El programa, apoyará la implementación del 6° PMA, incluidas las estrategias temáticas y financiará medidas y proyectos con valor añadido europeo en los Estados miembros (Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Málaga, 2010).

- En **2009** se realiza el manual de uso de la ficha de evaluación del BID (Banco Interamericano de Desarrollo) para la sostenibilidad de proyectos turísticos (Espinoza Carrión, Pérez Espinoza, & Lalangui, 2017).

Posteriores a esta fecha se ha desarrollado otra iniciativa a nivel mundial para la mejora de la sociedad, se trata del **ECPAT Internacional**, acrónimo de End Child Prostitution, Child Pornography and Trafficking of Children for Sexual Purposes (Acabar con la Prostitución Infantil, la Pornografía Infantil y el Tráfico de Niños con fines Sexuales), creada en 2012, y la cual expone un Código de Conducta para la Protección de los Niños, Niñas y Adolescentes contra la Explotación Sexual en el Turismo y los Viajes.

Tiene como objetivo involucrar, también, al sector privado para evitar que los delincuentes sexuales usen los canales en su beneficio. Esto requiere la participación de distintos agentes como: ONGS, autoridades policiales, administraciones públicas estatales, regionales y locales, operadores de transporte u otros profesionales del sector (ECPAT Spain, 2012).

Debido a esto se crea el Código de la ECPAT formado por seis principios (ECPAT Spain, 2012):

1. Desarrollar una política ética contra la Explotación Sexual Comercial de niños, niñas y adolescentes.
2. Formar a sus empleados en el país de origen y en los de destino.
3. Incorporar una cláusula en los contratos con proveedores estableciendo el rechazo común de la Explotación Sexual Comercial de niños, niñas y adolescentes.
4. Brindar información a los turistas a través de catálogos, folletos y otros canales de comunicación habituales.
5. Suministrar información a los agentes locales clave en cada destino.

6. Comunicar anualmente sobre la implementación de estos puntos.

Ante su impacto en el desarrollo normativo posterior, el siguiente apartado presenta una breve definición de la OMT y los diez artículos de los que forman parte el Código Ético de la OMT, aprobado por unanimidad en la Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo, en Chile, así como el Pacto Mundial.

4. INICIATIVAS DE LA OMT

La Organización Mundial del Turismo (OMT) es el organismo de las Naciones Unidas que se ocupa de la promoción de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos (UNWTO, s.f.).

La OMT, al ser la principal organización internacional en el ámbito turístico, defiende un turismo que colabore al crecimiento económico, a un desarrollo incluyente y a la sostenibilidad ambiental, además brinda liderazgo y apoyo al sector turístico para difundir sus conocimientos y políticas turísticas al mundo (UNWTO, s.f.).

En 1999, son aprobados por la Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo (OMT) tanto el Código Ético Mundial del Turismo y el Pacto Mundial, aunque este último no entra en funcionamiento hasta el año 2000, el cual se realiza en colaboración con las Naciones Unidas. A continuación, se exponen de manera más detallada los dos documentos.

4.1 CÓDIGO ÉTICO DE LA OMT

El Código Ético Mundial para el Turismo es un ámbito de referencia para el turismo responsable y sostenible, cuyo principio fundamental es orientar a los principales actores del desarrollo turístico, es decir, gobiernos, empresas turísticas, comunidades y turistas (Olédays, 2017).

Su objetivo principal es ayudar a maximizar los beneficios del sector, reducir a la vez sus posibles consecuencias negativas para el medio ambiente, el patrimonio cultural y la sociedad (Olédays, 2017).

Persigue además otros objetivos como aumentar al máximo los beneficios de los residentes de los destinos turísticos, proteger el futuro del sector turístico, aumentar su contribución a la prosperidad económica, a la paz y al entendimiento entre todas las naciones del mundo, y, por último, fomentar un orden turístico mundial igualitario, responsable y sostenible, beneficiado a todos los sectores de la sociedad, desarrollándose en un entorno de economía internacional abierta y liberalizada (Olédays, 2017).

El Código Ético está formado por los siguientes 10 artículos (Código Ético para el Turismo y Comunidades de Destino, 1999):

- Artículo 1: contribución del turismo al entendimiento y al respecto mutuos entre hombres y sociedades.
- Artículo 2: el turismo, instrumento de desarrollo personal y colectivo.

- Artículo 3: el turismo, factor de desarrollo sostenible.
- Artículo 4: el turismo, factor de aprovechamiento y enriquecimiento del patrimonio cultural de la humanidad.
- Artículo 5: el turismo, actividad beneficiosa para los países y las comunidades de destino.
- Artículo 6: obligaciones de los agentes del desarrollo turístico.
- Artículo 7: derecho al turismo.
- Artículo 8: libertad de desplazamiento turístico.
- Artículo 9: derechos de los trabajadores y de los empresarios del sector turístico.
- Artículo 10: la puesta en práctica de los 9 principios.

4.2 PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

Este pacto tiene su inicio en el año 2000 y está formado por 10 principios, los cuales se establecen en varias declaraciones de las Naciones Unidas en relación a los derechos humanos, normas laborales, medioambientales y anticorrupción y disfrutan, además, de consenso universal (Pacto Mundial Red Española, 2017).

La creación del Pacto Mundial de las Naciones Unidas junto a la OMT pretende llamar la atención de las empresas para alinear sus estrategias operativas con estos diez principios universales y, además, fomentar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) (United Nations Global Compact, s.f.).

El Pacto Mundial de las Naciones Unidas está formado por los siguientes diez principios (United Nations Global Compact, s.f.):

Derechos humanos:

- **Principio 1:** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- **Principio 2:** Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

Derechos laborales:

- **Principio 3:** Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

- **Principio 4:** Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- **Principio 5:** Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- **Principio 6:** Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Medio ambiente:

- **Principio 7:** Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- **Principio 8:** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- **Principio 9:** Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Lucha contra la corrupción:

- **Principio 10:** Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

Los movimientos e iniciativas realizadas a nivel internacional han tenido gran significado, marcando el desarrollo del turismo sostenible en todo el mundo, y, teniendo como objetivo principal el mejoramiento de la calidad de vida de los grupos de interés. (Espinoza Carrión, Pérez Espinoza, & Lalangui, 2017).

5. DEFINICIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE

En las últimas décadas, el concepto de sostenibilidad ha copado las principales agendas de agentes gubernamentales, empresariales y no gubernamentales (WBCSD, 2000). La sostenibilidad, referida como la capacidad de la naturaleza para la regeneración de sus ecosistemas, se erige como un paradigma capaz de abordar las dimensiones sociales, económicas y medioambientales bajo un mismo constructo (Elkington, 1994).

El campo ambiental de la sostenibilidad debe contemplar el uso de recursos naturales, la gestión medioambiental, y la prevención de la contaminación. El campo social contempla los estilos de vida, la educación, la comunidad, y la igualdad de oportunidades. El campo económico considera los beneficios, los costes económicos, el crecimiento económico, la investigación y el desarrollo.

El origen de este paradigma se encuentra en el informe de la Comisión Brundtland (1987), en el cual se menciona por primera vez los términos sostenibilidad y desarrollo sostenible, teniendo gran importancia el medio ambiente considerándose un legado de las futuras generaciones. En este informe se define como “*aquel desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus necesidades propias*” (Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Málaga, 2010) (Lázaro, 2005).

Con el fin de avanzar en la consecución de los objetivos en materia de sostenibilidad, en 2015 la ONU aprobó la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible integradora de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Esta agenda tiene como objetivos, dentro del marco mundial hasta el año 2030, erradicar la pobreza extrema, combatir la desigualdad e injusticia y enmendar el cambio climático (UNWTO, s.f.).

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Fuente: unwto.org (s.f.)

Dentro de la Agenda 2030, el turismo sostenible presenta una posición importante tal y como se explicará posteriormente (UNWTO, s.f.).

A continuación, se introducen brevemente, cada uno de los 17 objetivos del desarrollo sostenible (UNWTO, s.f.):

Objetivo 1: Fin de la pobreza

El turismo es uno de los grandes sectores económicos, y cuyo crecimiento es cada vez más rápido, lo que lo sitúa en una posición favorable para promover el crecimiento económico, el desarrollo a todos los niveles y la contribución a los ingresos mediante la creación de empleo. Este desarrollo del turismo sostenible puede relacionarse con los objetivos nacionales de disminuir la pobreza, con objetivos relacionados con la promoción del emprendimiento y los pequeños negocios, al igual que el empoderamiento de los grupos más desfavorecidos, en especial mujeres y jóvenes.

Objetivo 2: Hambre cero

El turismo tiene la posibilidad de impulsar la producción, el uso y la venta de los productos locales en los destinos turísticos e integrarlos en la cadena de valor del sector. Por otro lado, el Agroturismo se encuentra en crecimiento, el cual puede conseguir complementar las actividades agrícolas tradicionales. El aumento de los

ingresos en las zonas locales puede llevar a una agricultura resiliente y al mismo tiempo aportar valor a la experiencia turística.

Objetivo 3: Salud y Bienestar

El crecimiento económico y desarrollo, producido gracias al turismo, puede tener un efecto colateral en la salud y el bienestar de los destinos turísticos. La entrada de divisas y los impuestos originados del turismo pueden reinvertirse en atención y servicios de salud, y conseguir, así, mejorarlos.

Objetivo 4: Educación de calidad

La prosperidad del turismo se basa en una fuerza de trabajo adecuadamente formada y competente. Debido a su crecimiento, se pueden invertir en educación y formación profesional, a la vez que, ayudar a la movilidad laboral mediante acuerdos transfronterizos acerca de cualificaciones, estándares y certificaciones. Teniendo gran importancia los medios que se ocupan de la educación, que son los que deberían tener la obligación de beneficiar a los grupos desfavorecidos, ya que el turismo posee la competencia para fomentar la inclusividad, los valores de una cultura de tolerancia y paz, al igual que la interactividad de los ciudadanos a nivel global.

Objetivo 5: Igualdad de género

El turismo es uno de los sectores con mayor porcentaje de mujeres empleadas y emprendedoras, por lo que este podría servir como vía de liberación del potencial de las mujeres y ayudarlas a participar plenamente e independizarse en todos los aspectos de la sociedad.

Objetivo 6: Agua limpia y Saneamiento

El turismo puede desarrollar un papel importante para conseguir el acceso al agua y la seguridad, al igual que el acceso a la higiene y el saneamiento. Usar el agua de manera eficiente en el sector turístico, ligado a las adecuadas medidas de seguridad, gestión de agua residuales, control de la contaminación y eficiencia tecnológica, puede ser esencial para proteger aquellos recursos valiosos.

Objetivo 7: Energía asequible y no contaminante

Como ya se ha mencionado anteriormente, el sector turístico requiere de gran cantidad de energía, sin embargo, este también puede precipitar el cambio a unas energías renovables e incrementar, así, su cuota en la matriz energética mundial, que

se puede conseguir gracias a unas inversiones sólidas y a largo plazo en este tipo de energías, por lo que permitiría reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, paliar el cambio climático e implantar soluciones energéticas nuevas e innovadoras en las áreas de mayor contaminación.

Objetivo 8: Trabajo decente y Crecimiento Económico

El turismo tiene una gran aportación al crecimiento económico mundial y es el responsable de crear 1 de cada 11 empleos. Produce, además, oportunidades de trabajo para la sociedad, sobre todo, mujeres y jóvenes, y puede beneficiarse de la mejora de las capacidades y del desarrollo profesional. Esta contribución del turismo a la creación de empleo se contempla en la meta 8.9: *“Hasta 2030, producir y poner en práctica políticas que promuevan un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales”*.

Objetivo 9: Industria, Innovación e Infraestructura

Para que el turismo pueda desarrollarse de forma adecuada es necesario unas infraestructuras públicas y privadas de calidad y, a su vez, un entorno innovador. El sector turístico puede incitar a los gobiernos nacionales a renovar las infraestructuras y modernizar las industrias, con el fin de atraer a más turistas y fuentes de inversión extranjera. Esto llevaría a una industrialización más sostenible, lo que es fundamental para el crecimiento, desarrollo e innovación.

Objetivo 10: Reducción de las desigualdades

El progreso comunitario y la reducción de la desigualdad puede verse enormemente beneficiado por el sector turístico si se implica a la población local y a todos aquellos agentes clave en su desarrollo. Cooperando, además, a la renovación urbana, al desarrollo local, y disminución de los desequilibrios regionales, permitiendo, así, a la comunidad local a desarrollarse en su lugar de origen.

Objetivo 11: Ciudades y Comunidades sostenibles

El turismo sostenible permite mejorar las infraestructuras urbanas y la accesibilidad global, fomentar la rehabilitación de las zonas en decadencia y de proteger el patrimonio cultural y natural. Por lo tanto, invertir en las infraestructuras verdes debería dar lugar a ciudades más inteligentes y verdes, de las que se beneficiarían tanto los habitantes como los turistas.

Objetivo 12: Producción y Consumo Responsable

La adopción de prácticas de consumo y producción sostenibles, en el sector turístico, puede considerarse un factor decisivo en la transición hacia la sostenibilidad. Por lo que, tal y como se indica en la meta 12b del objetivo 12, es esencial “*Crear y aplicar instrumentos para vigilar los efectos en el desarrollo sostenible, a fin de conseguir un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales*”. El programa de turismo sostenible del marco decenal de programas sobre modalidades de consumo y producción sostenibles (10YFP), tiene como objetivo desarrollar dichas prácticas del programa de desarrollo sostenible, las cuales contendrán iniciativas para uso eficiente de recursos que originarán mejores resultados económicos, sociales y ambientales.

Objetivo 13: Acción por el Clima

El turismo afecta y se ve afectado por el cambio climático, por lo que está en el propio interés del sector en tener un papel importante en la respuesta global al cambio climático, disminuyendo el consumo de energía y utilizando fuentes renovables, sobre todo en el sector del transporte y el alojamiento.

Objetivo 14: Vida submarina

El turismo costero y marítimo, considerado el mayor segmento turístico, principalmente para los estados insulares más pequeños en desarrollo (PEID), por lo que necesita de unos ecosistemas marinos saludables. El desarrollo del turismo debe pertenecer a un régimen integrado de las áreas costeras para ayudar a conservar y preservar unos ecosistemas marinos débiles y servir como medio para promocionar la economía azul, de acuerdo con la meta 14.7 “*Hasta 2030, incrementar los beneficios económicos que los pequeños estados insulares en desarrollo y los países menos desarrollados obtienen del empleo sostenible de los recursos marinos, en particular a través de la gestión sostenible de la pesca, la acuicultura y el turismo*”.

Objetivo 15: Vida de Ecosistemas terrestres

Unas de las principales razones por las que los turistas visitan un destino, son debido a sus paisajes majestuosos, bosques ilesos, una biodiversidad rica y territorios catalogados como patrimonio natural. El turismo sostenible puede desarrollar un rol importante, tanto en la conservación y preservación de la biodiversidad, como en el

respeto de los ecosistemas terrestres, gracias a la disminución de los residuos y el consumo, la preservación de la flora y la fauna local, y las actividades de sensibilización.

Objetivo 16: Paz, Justicia e Instituciones sólidas

El turismo hace posible la interacción entre grandes números de personas de diferentes culturas, por lo que fomenta la tolerancia y el entendimiento multicultural e interconfesional, formando las bases de sociedades más pacíficas. El turismo sostenible, a su vez, puede establecer un medio de vida, fortalecer la identidad cultural e impulsar actividades empresariales, con el fin de evitar la violencia y el conflicto y afianzar la paz en las sociedades.

Objetivo 17: Alianza para lograr los Objetivos

El turismo presenta una naturaleza intersectorial, lo que permite fortalecer las asociaciones público-privadas e implicar a múltiples agentes interesados, ya sean internacionales, nacionales, regionales y locales, con el fin de trabajar conjuntamente para lograr los ODS y otros objetivos comunes.

Los acontecimientos reseñados en los apartados anteriores permitieron la aplicación, desarrollo e introducción del desarrollo sostenible al turismo, dando lugar al Turismo Sostenible. Como se ha mencionado anteriormente, en 1991, se emplea por primera vez el término *Turismo Sostenible*, el cual la OMT define como “*aquel que responde a las necesidades de los turistas y de las regiones anfitrionas presentes, a la vez que protege y mejora las oportunidades del futuro. Está enfocado hacia la gestión de todos los recursos de manera que satisfagan todas las necesidades económicas, sociales y estéticas, y a la vez que respeten la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas de soporte de la vida*” (Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Málaga, 2010).

Según la OMT existen cinco principios que definen el Turismo Sostenible (Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Málaga, 2010):

- Los recursos naturales y culturales se preservan para su utilización continua en el futuro, ocasionando, a su vez, beneficios.
- El desarrollo turístico es planeado y administrado de tal manera para que no provoque graves problemas ambientales o socioculturales.
- Se mejora y preserva la calidad ambiental.

- El principal objetivo es conservar un elevado nivel de satisfacción de los visitantes para que el destino mantenga su prestigio y potencial comercial.
- Toda la sociedad se beneficia de los beneficios del turismo.

El turismo comienza a tener relevancia en el seno de la Unión Europea (UE), sobre todo cuando empiezan a incorporarse en estos países como Grecia, España y Portugal, declarándose así en 1990, el “Año Europeo del Turismo”, por el Consejo de Ministros de la Comunidad, y en una propuesta establecida por el Parlamento se fijaron objetivos como *“fomentar un mejor reparto estacional y geográfico del Turismo, respetando la calidad del medio ambiente, en particular, incitando al escalonamiento de las vacaciones y al desarrollo de alternativas al turismo de masas, de nuevos destinos y de nuevas formas de turismo”* (Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Málaga, 2010).

Otro gran acontecimiento fue la firma del Libro Verde en 1994, en una reunión de los ministros de Turismo europeos. El objetivo de dicho Libro era promover y facilitar una reflexión general del papel de la UE a beneficio del turismo responsable con los agentes que intervienen en dicha actividad y su impacto en el entorno (Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Málaga, 2010).

Posteriormente surgen una serie de documentos y foros, destacando la Comunicación de la Comisión titulada “Una Europa sostenible para un mundo mejor: una Estrategia Europea de Desarrollo Sostenible”. En dicho documento aparecen cuestiones importantes para la sostenibilidad como el transporte, la energía, la formación, etc. (Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Málaga, 2010).

Acorde con la UE, la sostenibilidad está formada por tres aspectos que han acompañado al turismo sostenible en su definición y evolución. Estos aspectos son (Cardoso Jiménez, 2006) :

- La sostenibilidad económica, el destino turístico se convierte en un producto, con aspectos rentables y viables hacia el futuro, lo que permite que la población y los visitantes se puedan aprovechar de él, además de cuidarlo y protegerlo para que este se pueda usar para tales fines y, como consecuencia, mantener una economía más estable, proporcionando un desarrollo económico duradero a la comunidad local.
- La sostenibilidad ambiental, trata de impulsar la conservación y cuidado del entorno natural, con el fin de que no sufra daños irreversibles que

provoquen el destroz del destino y productos turísticos para la actividad, provocando así el desequilibrio económico de la comunidad dedicada a esta actividad.

- La sostenibilidad social-cultural, estos aspectos tienen gran significado en el desarrollo de la actividad turística, ya que los actores involucrados en turismo deberán proporcionar sus ideas más alentadoras con el fin de hacer de la actividad turística algo duradero y rentable sin descuidar aspectos fundamentales como el ambiente y la cultura, favoreciendo así el intercambio cultural equilibrado.



Fuente: H&B Supply Solutions: Sustentabilidad (s.f.)

En cambio, en España el Turismo Sostenible tiene un origen más reciente. Los primeros acontecimientos que expone el turismo son en 1905 cuando se crea la Comisión Nacional de Turismo, sin embargo, no fue hasta 1951 cuando se fundó el Ministerio de Información y Turismo. En 1978, se transfieren las competencias turísticas a las comunidades autónomas, a través de la Constitución española, y como consecuencia desde 1991, estas pueden tomar decisiones acerca del turismo en sus propias comunidades, a excepción de las decisiones internacionales. En la década de los 90 se crean los planes FUTURES para disminuir la crisis del sector turístico (Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Málaga, 2010).

En 1993 se crea en Francia la “Conferencia Euromediterránea sobre Turismo y Desarrollo Sostenible”, la cual tiene como fin la puesta en práctica de la Agenda 21 en esta zona (Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Málaga, 2010).

Otro gran acontecimiento del turismo sostenible es la celebración de la Conferencia Mundial del Turismo Sostenible en Lanzarote, la cual tuvo el apoyo de la

OMT y el gobierno canario, y en la cual se creó el documento, la “Carta del Turismo Sostenible” (Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Málaga, 2010).

Finalmente, en 2000, se originó una iniciativa de carácter gubernamental, la firma del Plan Integral de Calidad del Turismo Español (PICHTE), en la cual hay un compromiso a nivel estatal con el turismo sostenible, predominando el concepto de calidad sobre el de competitividad (Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Málaga, 2010).

En el Plan realizado por la PICHTE “Calidad de los destinos turísticos”, se hace referencia a la sostenibilidad indicando que “Dos son los principios que dirigen este programa: el liderazgo necesario y protagonismo de la Administración local y el término de desarrollo sostenible: preocupación por el mantenimiento de los beneficios económicos mediante la preservación del medio ambiente y la cultura local” (Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Málaga, 2010).

Tras la realización del análisis acerca del origen y definición del Turismo Sostenible, a continuación, se menciona cuáles son los tipos de turismo que, según el informe realizado por el Instituto Worldwatch (Zoe, 2005), poseen gran semejanza y están relacionados con la sostenibilidad y el medio ambiente (Blanco & Martínez, 2013):

- Turismo de aventura: es un tipo de turismo basado en la naturaleza, el cual conforma un componente de riesgo y exige altos niveles de esfuerzo físico y una habilidad especializada.
- Ecoturismo: es un tipo de turismo hacia las zonas naturales en las cuales el ambiente que existe está bien conservado y, además, mejora el bienestar de la población local.
- Geoturismo: se trata de un tipo de turismo que mantiene o mejora el carácter geográfico de un lugar, como la estética, el ambiente, la herencia, la cultura y el bienestar de sus residentes.
- Turismo masivo: es un tipo de turismo realizado a gran escala, asociado normalmente con hoteles. Es un tipo de turismo de “mar, arena y sol”, con singularidades como la propiedad transnacional, el beneficio económico directo mínimo a la población local, la temporada y los viajes organizados.
- Turismo basado en la naturaleza: hace referencia a cualquier tipo de turismo que necesita del entorno natural para sus atracciones o sitios.
- Turismo pro-pobre: es un tipo de turismo que favorece y pretende mejorar las zonas subdesarrolladas.

- Turismo responsable: es un tipo de turismo que trata de llevar al máximo los beneficios de la comunidad local, pretende minimizar aquellos impactos negativos sociales o ambientales y ayuda a la población local a conservar las culturas frágiles, los habitantes y las especies.

Y finalmente, el último tipo de turismo relacionado con la sostenibilidad es el turismo sostenible anteriormente definido.

6. CERTIFICACIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO

Con el fin de promover y garantizar la consecución de los objetivos en materia de sostenibilidad por parte de los agentes que conforman el sector turístico, se han establecido programas de certificación para medir diferentes elementos vinculados con la sostenibilidad del turismo como la calidad de servicio, la sostenibilidad del turismo convencional y el ecoturismo, el cual se desarrolla en ecosistemas naturales, protegidos o frágiles (La Sociedad Internacional del Ecoturismo, 2004).

La certificación ambiental se inicia con la “Cumbre de la Tierra” de las Naciones Unidas en Río de Janeiro, llevada a cabo en 1992. Durante este evento se estableció la “Agenda 21”, la cual señala la responsabilidad social y ambiental de todos los sectores de la población mundial, incluyendo organizaciones no gubernamentales, gobiernos y empresas (La Sociedad Internacional del Ecoturismo, 2004).

Como consecuencia de esto, en 1996, se divulgó el estándar genérico ISO 14001 para sistemas de gestión ambiental, el cual se estableció como sistema de certificación ambiental universal. Sin embargo, desde el año 2000 se ha admitido el hecho de que los programas de certificación no tratan con seriedad los aspectos socioculturales, y que los sistemas de certificación del área social y laboral no han tenido presente los factores ambientales, por lo que en algunas áreas ha habido colaboraciones entre programas de certificación social y ambiental (La Sociedad Internacional del Ecoturismo, 2004).

La certificación ambiental en turismo tuvo un desarrollo a partir de 1992, de los cuales los aspectos sociales y culturales han sido incorporados desde 1996 en América y desde 2000 en Europa (La Sociedad Internacional del Ecoturismo, 2004).

La certificación tiene sus orígenes desde el siglo XX, en Estados Unidos con la American Automobile Association, las guías Michelin en Europa y el sistema de cinco estrellas para la calidad de los hoteles a nivel mundial. Dichos sistemas medían, originalmente, la calidad del producto turístico, al igual que los aspectos de la salud, la higiene y la seguridad. Sin embargo, el impacto negativo social y ambiental del turismo se ha hecho visible en varias partes del mundo, y como consecuencia se empieza a promover la triple rentabilidad de la sostenibilidad como una práctica de negocios recomendada (La Sociedad Internacional del Ecoturismo, 2004).

Se realizó una comparación de la supervivencia del turismo con una banca de tres patas, haciendo la primera referencia a la calidad por parte de los programas tradicionales, por otra parte, los gobiernos han regulado la salud, la higiene y la seguridad, haciendo

referencia la segunda pata, mientras que los primeros programas de certificación “verdes” hacían referencia a la tercera pata (impactos ambientales) (La Sociedad Internacional del Ecoturismo, 2004).

De acuerdo con la Organización Mundial del Turismo (OMT), entre los años 1992, con la celebración de la “Cumbre de la Tierra”, y 2002, con la celebración del Año Internacional del Ecoturismo, se llevaron a cabo más de 60 programas de certificación de turismo ambiental, siendo la mayoría hallados en Europa, los cuales son de programas totalmente voluntario que en la mayoría de los casos no tienen en cuenta los factores socioculturales. De estos programas, tres de ellos se dedican a la certificación del ecoturismo, los cuales evalúan el alojamiento y algunos de estos certifican todos los sectores y aspectos del turismo. (La Sociedad Internacional del Ecoturismo, 2004).

A partir del año 2000, se llevó a cabo el Acuerdo de Mohonk, el cual permite un consenso informal entre los programas acerca de los estándares mínimos para conceder certificaciones de turismo sostenible y ecoturismo, al igual que una diferenciación entre dichos tipos de turismo (La Sociedad Internacional del Ecoturismo, 2004).

Como resultado de la realización de estas actividades, los nuevos programas de certificación turística y los ya establecidos comienzan a considerar todos los aspectos de la sostenibilidad: el ambiental, el sociocultural y el económico. Además, la mayoría de estos programas están diseñados para trabajar simultáneamente con las clasificaciones de calidad de cinco estrellas y regulaciones gubernamentales en cuanto a salud y seguridad (La Sociedad Internacional del Ecoturismo, 2004).

La certificación implanta estándares y ayuda a diferenciar empresas de ecoturismo y turismo sostenible de otras empresas las cuales no presentan una práctica responsable. Esta certificación trae beneficios para todos los agentes involucrados (La Sociedad Internacional del Ecoturismo, 2004):

Beneficios para las empresas:

- Ayuda a las empresas a progresar, se trata de un proceso de certificación formativo. Según las empresas esta certificación brinda beneficios como la introducción de los elementos de sostenibilidad en sus operaciones y enfocarse en los cambios que estas necesitan realizar.
- Otro de los beneficios es que la certificación permite disminuir costes de operación. En las empresas turísticas se reducen costes en agua, electricidad y combustibles fósiles, sin reducir de la calidad del servicio.

- El procedimiento de introducir la certificación de turismo sostenible a menudo va asociado a un acceso más fácil a asistencia técnica y financiación con el fin de que las empresas puedan poner en funcionamiento una nueva tecnología.
- Esta certificación puede permitir que las empresas certificadas tengan una ventaja de mercado, debido a que los consumidores aprenden a reconocer marcas de certificación creíbles.

Beneficios para los consumidores:

- Esta certificación permite a que los consumidores conozcan cuales son los negocios responsables social y ambientalmente. A medida que los programas de certificación se den a conocer mejor, permitirá producir beneficios tangibles en el volumen y la reputación de estas empresas.
- Permite concienciar a la población acerca de las prácticas de los negocios responsables.
- Informa a los turistas acerca de los aspectos ambientales y sociales del destino, para que estos actúen de forma responsable y colaboren positivamente.

Beneficios para los gobiernos:

- Esta certificación permite a los gobiernos preservar sus núcleos de mercado como destinos de ecoturismo o turismo sostenible, en caso de que la credibilidad del destino se vea en peligro por el lavado verde.
- Permite ascender los estándares de la industria en ámbitos de la salud, la seguridad, el ambiente y la estabilidad social.
- Reduce costes reguladores de la protección ambiental.

Beneficios para el ambiente y las comunidades locales:

- Esta certificación demanda que las empresas deban proteger el ambiente y que le provoquen daños mínimos o inexistentes.
- Exige que las empresas respeten la cultura local y que ofrezca beneficios económicos y sociales.
- El hecho de que estas empresas sean económicamente sostenibles y brinden calidad de servicio, esto puede continuar a largo plazo.

Para la contribución de un mundo más sostenible, la Normas ISO, son esenciales y deberían ser defendidas por todas las empresas e industrias responsables.

En 2018, la Organización Internacional de Normalización (ISO), se encuentra actualmente aliada con la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de la ONU, teniendo, este plan, el objetivo para la transformación del mundo actual (DQS, s.f.).

Las normas ISO han sido reconocidas tanto por las empresas, consumidores, fabricantes como por los consumidores modernos, debido a los impactos de sus acciones y la importancia de la sostenibilidad. Estas normas posibilitan a las empresas medir los costes y los efectos de sus actividades, lo que conlleva a una mejora, como cuantificarse y medirse, en el proceso de la toma de decisiones, lo que esto, a su vez, lleva a un negocio más receptivo y responsable (DQS, s.f.).

Estas normas se sustentan en los tres pilares del desarrollo sostenible: económica, social y ambiental, lo que permite que las empresas planeen su crecimiento futuro en base a las expectativas del consumidor y cumplir con esas expectativas, ya que estas fomentan y permiten la transparencia y las mejores prácticas para restringir y reducir los impactos de sus actividades y pueden favorecer a gobiernos, industrias y consumidores (DQS, s.f.).

Hay varias normas vinculadas con la sostenibilidad y el desarrollo empresarial sostenible como, las normas ISO 9001, 9004, 14001, 50001, 45001, 22000, 22301, 27001, 31000, 19600, 8000 y 26000 (ISO Tools Excellence, s.f.).

Relacionadas con la calidad el producto y/o servicios se encuentran las Normas ISO 9001, 9004, IEC 17025 y TS 16949 (ISO Tools Excellence, s.f.):

ISO 9001: creada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO), se trata de una norma que se incorpora a los Sistemas de Gestión de Calidad de las organizaciones tanto públicas como privadas, independientemente de su tamaño o actividad y, cuyo principal objetivo es la mejora de la calidad de los productos y servicios, además de la satisfacción del cliente. Aquellas empresas que la poseen consiguen un valor distintivo y una ventaja competitiva, además, en el 2015, sufrió algunos cambios y se le incorporaron diez nuevos requisitos, con el fin de actualizarla a los nuevos tiempos.

Normas ISO 9004: esta norma tiene como objetivo principal la obtención del éxito sostenido indistintamente de las características que posee la organización. Esta norma incorpora el concepto de la supervivencia económica y persigue el incremento de la calidad de los productos y servicios mediante herramientas de autoevaluación.

En relación con el medio ambiente se encuentran las Normas ISO 14001, 50001:

Normas ISO 14001: es una norma internacional la cual está formada por los requisitos esenciales para establecer un Sistema de Gestión Medioambiental. Esta norma facilita a las empresas la posibilidad de integrar un SGMA, la cual indica un desarrollo ambiental apropiado, siendo, además, certificable aplicándose a cualquier empresa, sin importar su tamaño o sector, que busque en su trabajo diario la disminución de los impactos sobre el entorno y el cumplimiento de la legislación vigente.

El estándar ISO 14001 de 2015 presenta una vertiente verde a las empresas, el cual es considerado hoy en día un mecanismo de competitividad en el mundo empresarial.

Norma ISO 50001: esta norma hace referencia al Sistema de Gestión Energética, rama del sistema de gestión de una empresa que se dedica a desarrollar y establecer su política energética, además de la administración de aquellos elementos de sus actividades, productos o servicios que presentan un vínculo con el uso de la energía.

La ISO 50001, implanta los requisitos que debe tener un Sistema de Gestión Energética, con el objetivo de llevar a cabo mejoras del rendimiento energético de las organizaciones. Finalmente, en 2011, esta norma fue integrada en otros Sistemas de Gestión, como ISO 9001, 14001, etc., ya desarrollados en las empresas.

En relación con las normas de Seguridad y Riesgos, se han desarrollado las siguientes normas:

Normas ISO 45001: se trata de un estándar internacionalmente, publicado en 2016 y formado por los requisitos necesarios para la creación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Esta norma sustituye a la anterior, OHSAS 18001, y pretende alinearse con otras ISO, especialmente 9001 e ISO 14001, trayendo novedades como un nuevo planteamiento de la definición de riesgo, revisión del concepto lugar de trabajo y trabajador, lenguaje más accesible para el sector servicios, para ellos se habla de identificación de riesgo y control de riesgo en lugar de peligros y cambio de mentalidad para que la norma pase de ser un estándar de cumplimiento a un estándar de negocio.

Norma ISO 22000: se trata de una norma que determina y establece los requisitos para desarrollar e instaurar un Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria. Su objetivo principal es lograr el equilibrio internacional de las normas ya existentes en esta materia y ser un recurso que permita mejorar la Seguridad Alimentaria. Esta se aplica, además, a todas las empresas que se relacionen con la Seguridad Alimentaria, independientemente de su papel en ella o tamaño.

Norma ISO 22301: norma internacional basada en la gestión de la continuidad de negocio. Esta reconoce los principios de un Sistema de Gestión de la Continuidad de negocio, y determina el proceso, los principios y la terminología de gestión de continuidad de negocio. Además, otorga un principio de entendimiento, desarrollo e incorporación de esta continuidad dentro de la empresa, con el fin de garantizar a las partes involucradas, que la empresa se encuentra preparada y cumple con los requisitos internos, regulatorios y del cliente.

Normas ISO 27001: norma internacional que proporciona salvaguardia, confidencialidad e integridad de los datos y de la información al igual que los sistemas que la procesan.

Dicha norma les permite a las empresas analizar el riesgo y la puesta en práctica de los controles necesarios para disminuirlos o eliminarlos, lo que permite mejorar la competitividad e imagen de las empresas.

Normas ISO 31000: norma que presenta las directrices y principios para gestionar el riesgo que toman las empresas. Esta norma, está diseñada para permitir que las empresas de todo tipo y tamaño administren de manera efectiva sus riesgos, de modo que se aconseja que las organizaciones desarrollen, implementen y mejoren constantemente un marco de trabajo diseñado para incorporar los procesos de administración de riesgo en la empresa en cada una de sus actividades.

Norma ISO 19600: es una guía de referencia internacional, publicada en 2015, para proporcionar a las organizaciones de un Sistema de Gestión de Compliance (cumplimiento normativo), con el fin de evitar distintos riesgos que tiene lugar por el incumplimiento legal, reduciendo así, los riesgos que tienen lugar debido a sanciones,

multas, contingencias, daños, etc. Se trata de una norma no certificable y se puede aplicar a cualquier tipo de empresas.

Respecto a la Responsabilidad Social, existen dos Normas ISO aplicables, la 8000 y 26000:

Norma ISO 8000: se trata de una norma certificable cuya puesta en práctica es voluntaria. Está creada por la organización estadounidense Social Accountability International, cuyo fin es promover la responsabilidad laboral mejorando las condiciones laborales.

Esta norma tiene como objetivo principal proporcionar un ambiente de trabajo seguro y saludable, en el cual se respetan los derechos de los trabajadores y se incorporen los aspectos sociales relacionados con el trabajo y la estrategia empresarial. La puesta en práctica y certificación de esta norma permite ver a los clientes y terceras partes, el interés de las empresas en el bienestar de sus trabajadores.

Normas ISO 26000: se trata de una guía de directrices que permite a todo tipo de empresas actuar de forma socialmente responsable, contribuyendo al desarrollo sostenible y mejorar la relación con sus grupos de interés o stakeholders. Su aplicación es voluntaria y no certificable, la cual determina las definiciones, principios y materiales fundamentales de la Responsabilidad Social Empresarial.

Otro tipo de certificado es el **Certificado EMAS**, siglas de Eco-Management and Audit Scheme. Se trata de un sistema comunitario de Ecogestión y Ecoauditoría, creado en 1993 y patrocinado por la Comisión Europea. De la misma manera que la ISO 14001, esta plantea una sistemática para que las empresas puedan gestionar y mejorar su labor ambiental y su objetivo es exigir a las empresas una declaración sobre la situación medioambiental y acciones de mejora emprendidas en estas, las cuales se someten a un registro público y a una auditoría anual para su verificación (El Blog CEUPE, s.f.) (Poraqui.net, s.f.).

Destaca también, **Green Key o Llave verde**, un programa internacional formado por una gran cantidad de establecimientos certificados y cuenta, además, con el reconocimiento del Global Sustainable Tourism Council (GSTC) (Llave Verde, s.f.).

La Llave Verde simboliza el compromiso que tiene los establecimientos con unos requisitos específicos y concede a los huéspedes la oportunidad de contribuir a la mejora del medioambiente. Su objetivo principal es sensibilizar al sector turístico con el fin de lograr un cambio de valores, actitudes y comportamientos hacia un turismo sostenible (Llave Verde, s.f.).

Travelife, se trata de una iniciativa para la formación, gestión y certificación de las empresas turísticas que pretenden alcanzar la sostenibilidad (Travelife, s.f.).

El Sistema Travelife para Hoteles, es una herramienta que sirve para tener una mejor relación con los socios en la cadena de proveedores, ya que estos pueden beneficiarse del ahorro de costes al introducir este sistema de gestión y de la ventaja competitiva que consiguen a través de la comercialización de su empresa con el sello Travelife (Travelife, s.f.).

EarthCheck, los productos y servicios que incorporan esta certificación fueron creados por el Centro de Investigación Cooperativo de Turismo Sostenible del Gobierno de Australia. EarthCheck, es verificada cada año para afianzar que esta cumpla con los Estándares Internacionales relacionados al protocolo de gases de efecto invernadero, turismo responsable y certificaciones. Estas últimas son certificadas por el Consejo Global de Turismo Sustentable y aquellas operaciones de turismo que consiguen el sello “EarthCheck Certified”, tiene la posibilidad de demostrar su rendimiento ambiental y social (EarthCheck, s.f.).

Otra forma de clasificar los productos y servicios que se encuentran relacionados con la sostenibilidad es el Eco-etiquetado.

El sistema de eco-etiquetado tiene como finalidad ceder un valor distintivo a los productos o servicios que, comparados con otros cuyas funciones son similares, son más respetuosos con el medio ambiente (Ayuso, 2003). Gracias al eco-etiquetado, los clientes pueden reconocer que los productos o servicios cumplen con unos requisitos específicos ambientales exigidos por los organismos proveedor, lo que permite que a la hora de realizar la compra estos estén más informados (El Eco-etiquetado Turístico, s.f.).

De acuerdo con el UNEP, los principales objetivos de las eco-etiquetas en el sector turístico es incrementar la concienciación ambiental de las partes interesadas en el

turismo: las empresas, las autoridades locales y los consumidores; el eco-etiquetado puede servir para involucrar a las pymes del sector en actividades ambientales y, además, mejorar el comportamiento ambiental del sector turístico respecto a objetivos determinados, y finalmente, suministran información ambiental para los consumidores, lo que les ayudan a tomar decisiones basadas en dicha información (El Eco-etiquetado Turístico, s.f.).

En los últimos años se han creado etiquetas tanto en el ámbito internacional, nacional o local. Algunas de las ecoetiquetas más reconocidas son (El Eco-etiquetado Turístico, s.f.):

Green Globe: fundado en 1993, se trata del sistema de certificación más destacado a nivel mundial en relación con el turismo sostenible. Esta ecoetiqueta se basa en los principios de la Agenda 21 y se ajusta a cualquier tipo de actividad turística, tanto para empresas turísticas como para los destinos turísticos.

Aquellos productos que son clasificados de manera positiva por Green Globe, obtienen el logo que les clasifica como especialmente sostenibles. “Green Globe 2” está formado por cuatro categorías: empresas, ecoturismo, comunidades y diseño y construcción.

Etiqueta Ecológica Europea: tiene como base el Reglamento (CEE) nº 198/2000, de 2000, y su principal objetivo es orientar a los consumidores europeos a adquirir productos y servicios menos dañinos para el medio ambiente.

En el año 2003 se implantaron las normas ecológicas para conceder la etiqueta Ecológica Europea a los servicios de alojamiento turístico, la cual tiene en cuenta las tres principales fases de vida del servicio ofrecido por el alojamiento turístico: compra, prestación del servicio y producción de residuos.

Biosphere Hotel: los centros de alojamiento Biosphere Hotel, son aquellos que forman parte de su medio, promoviendo el desarrollo social y económico de la zona local. Tratan de disminuir sus impactos ambientales y colaboran de manera activa al desarrollo local, basado en la maximización de la experiencia turística mediante la involucración del visitante en el entorno ambiental, cultural y social.

Este tipo de sistema de certificación tiene como objetivo considerar la conservación de la biosfera, la satisfacción de las expectativas de los turistas y el incremento de la calidad de vida de la población local.

El Instituto de Turismo Responsable (ITR) identifica cuatro etiquetas: “Quality for life” para aquellos hoteles situado sen Reservas de la Biosfera y zonas naturales

declaradas Patrimonio de la Humanidad; “Responsible Tourism”, se puede adjudicar a todos los hoteles; “Heritage for Life”, se refiere a aquellos hoteles que se considera que tienen inmuebles de patrimonio histórico o cultural o, simplemente, que se encuentran ubicados en centros históricos o culturales; “Animal Embassy”, para aquellos parques temáticos o naturales que protegen al biodiversidad animal.

Más recientemente, el ITR permite la posibilidad de unirse a los estándares del Sistema de Turismo Responsable a través de protocolos de adhesión para cadenas hotelera y destinos turísticos, teniendo como criterios cinco grupos: de ahorro de recursos, de eficiencia medioambiental, de sostenibilidad, de respeto cultural y de marketing responsable.

ECEAT- Centro Europeo de Agroturismo Ecológico: esta Red europea se fundó en 1993 en Holanda. Comienza a surgir la idea de que la agricultura intensiva y el turismo de masas dan lugar la degradación del medio natural, y como consecuencia se fomenta el uso sostenible del suelo y el desarrollo rural mediante la elaboración de modelos desde los cuales, el medio ambiente, agricultura y turismo se benefician mutuamente. Esta etiqueta asegura al consumidor, la originalidad, lo autóctono, la conservación, la calidad de la zona que se visita, de su patrimonio y medioambiente.

CST- Certificación para la Sostenibilidad Turística (Costa Rica): se trata de un programa desarrollado por el Departamento de Recursos Naturales, el Instituto Costarricense de Turismo y la Comisión Nacional de Acreditación de Costa Rica, convirtiéndose en uno de los estándares más destacados a nivel internacional en cuanto a la sostenibilidad.

Este programa certifica las empresas cuya actividad está relacionada con la sostenibilidad. Dentro del proceso de certificación se dan cuatro ámbitos importantes: el entorno físico- biológico, en el que se da una interacción entre la empresa y el medioambiente, destacando cuestiones como el tratamiento de aguas residuales, la protección de la flora y fauna, etc.; planta de servicio, trata aspectos relacionados con los sistemas y procesos internos de la empresa, el empleo de sistemas de ahorro energético y recursos y gestión de residuos; cliente externo, trata acerca de las acciones que desarrolla la dirección para sensibilizar al consumidor y su invitación a formar parte en las actividades de puesta en marcha de las políticas sostenibles de la empresa; entorno socioeconómico, trata de interactuar con las población local, por ejemplo si un hotel colabora con el desarrollo de la región generando empleo, etc.

Establecimiento Eco-Comprobado (Alemania): la compañía TÜV Rheiland Berlin-Brandenburg crea en 1999 el certificado medioambiental Establecimiento Eco-Comprobado, la cual se trata de una certificación exclusiva para hoteles y restaurantes. Su objetivo principal es brindar al sector turístico un modelo de certificación más sencillo y práctico que las ISO 14000 o EMAS, implementando al mismo tiempo estándares medioambientales apropiados para garantizar el prestigio del certificado frente a los consumidores. Este certificado se asigna dependiendo de una puntuación que logra la empresa sobre un cuestionario desarrollado para el sector.

En España, la **Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR)** es la encargada de certificar a las empresas en materia de medioambiente, se trata del certificado AENOR Medio Ambiente. Dicha etiqueta brinda información acerca de productos y servicios que cumplen unos requisitos de calidad ambiental aparte de aquellos establecidos por la normativa vigente.

En Cataluña destaca la etiqueta ecológica del **Distintivo de Garantía de Calidad Ambiental (DGCA)**, creada en 1994, la cual garantiza que los productos o servicios poseen una calidad ambiental. Su principal objetivo es promover el diseño, la producción, la comercialización, el uso y el consumo de aquellos productos o servicios que fomentan la disminución de residuos, la reutilización de los subproductos, aquellos productos que permiten un ahorro de recursos, al mismo tiempo también, procura informar a los clientes sobre la calidad ambiental de los productos o servicios a la hora de tomar la decisión de compra o uso.

Otra ecoetiqueta es la creada por la **Fundación Doñana 21**, la cual trata de poner en evidencia los valores propios de las empresas y productos de la comarca Doñana, por lo que aquellas empresas asociadas deben poseer un sistema de calidad y gestión medioambiental. Dicha etiqueta ejerce como una garantía a aquellas empresas que cumplen con los requisitos internacionales de calidad y respeto al medio ambiente.

Finalmente, se encuentra la ecoetiqueta “**Alcudia: Municipio Ecoturístico**”, creada en 1992 por el Ayuntamiento de Alcudia (Mallorca) para proteger el patrimonio histórico, así como sus espacios naturales. Con esta etiqueta se pretende promocionar un turismo sostenible, buscando el equilibrio entre el desarrollo económico y la protección medioambiental.

7. PRÁCTICAS EN MATERIA DE SOSTENIBILIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO Y HOTELERO

Desde la perspectiva de la relevancia global, las actividades turísticas están principalmente relacionadas con los hoteles, ya que son estos los que albergan a una gran cantidad de turistas de todo el mundo, así como los organizadores de varias de las actividades que se realizan. Esto ha exigido poner un foco importante en su actividad, con el fin de que esta cumpla unos estándares mínimos por lo que al desarrollo sostenible se refiere. Algunas de las recomendaciones en materia de sostenibilidad aplicables al sector turístico, en general, y al hotelero, en particular, son (Espinoza Carrión, Pérez Espinoza, & Lalangui, 2017):

- Cooperar con las comunidades locales para desarrollar negocios relacionados con el turismo.
- Identificar los métodos en que las comunidades locales se beneficien de la existencia del negocio.
- Brindar a los turistas oportunidades para cooperar con las actividades comunitarias o proyectos de desarrollo o conservación.
- Respetar a la cultura de la comunidad, empleados, al patrimonio y a las tradiciones.
- Utilización de los servicios locales promovidos por la comunidad local.
- Respaldo los proyectos que está desarrollando la comunidad.
- Entrenamiento y formación de los empleados locales para que estos puedan realizar planes de carrera dentro de la empresa.
- Emplear al 90% de las personas de la zona o comunidad.

Tal y como hemos avanzado anteriormente, las actividades relacionadas con la sostenibilidad que realizan algunas empresas del sector hotelero las podemos dividir en tres aspectos: la sostenibilidad ambiental, social y económica (Istituto Tecnológico Hotelero, 2017).

La sostenibilidad ambiental destaca aspectos como las emisiones, energía, agua, residuos, contaminación lumínica, impacto paisajístico y contaminación acústica (Istituto Tecnológico Hotelero, 2017).

Empezando por las emisiones, todos aquellos hoteles que están concienciados con el medio ambiente pueden reducir su impacto en este mediante el empleo de la huella de carbono, con el objetivo de calcular las emisiones de CO₂ que generan. Para contrarrestar estas emisiones de CO₂, se podrán adquirir bonos de carbono, que son reducciones de

emisiones gracias a proyectos como la plantación de bosques, generación de energía renovable, etc. (Istituto Tecnológico Hotelero, 2017).

Otro método para la reducción y prevención de las emisiones de CO₂, es el empleo de energías renovables, las cuales, cada hotel, debe emplear las óptimas para su actividad (Istituto Tecnológico Hotelero, 2017).

El empleo de la energía solar es otro método para la reducción y prevención de las emisiones del CO₂, destacando la energía solar térmica de gran utilidad para aprovisionar los sistemas de agua caliente en los edificios (Istituto Tecnológico Hotelero, 2017).

Finalmente, otra opción para mitigar estas emisiones de los hoteles es desarrollar planes de movilidad sostenible, los cuales incorporan criterios de sostenibilidad y seguridad en cuanto a la movilidad al centro de trabajo, fomentados entre los clientes y empleados para tener unos hábitos más saludables en su movilidad, como el diseñar y fomentar rutas más eficientes hacia el hotel y hacia otros lugares de interés utilizando el transporte público, la bicicleta o rutas a pie; el hecho de que los hoteles vuelvan a asumir el coste del desplazamiento de sus empleados; intentar priorizar estas rutas más eficientes para los empleados a su lugar de trabajo, facilitarles un servicio de transporte en autobús de empresa, etc., con el fin de no utilizar su vehículo propio (Istituto Tecnológico Hotelero, 2017).

Otro aspecto importante es la energía, puesto que para que un hotel sea más sostenible necesita implementar un sistema de eficiencia energética con el fin de ahorrar el consumo excesivo de ésta en las distintas actividades que se desarrollan dentro de un hotel realizando así, un uso eficiente y racional de la energía evitando su desperdicio. Esto se puede conseguir mediante la aplicación de medidas como: efectuar auditorías energéticas con el fin de identificar el consumo de energía de las distintas actividades e instalaciones; desarrollar técnicas de construcción que aprovechen y minimicen el consumo de energía; incorporar detectores de presencia o temporizadores en sus instalaciones; sustituir las lámparas tradicionales por las LED; localizar la recepción y otras áreas de trabajo cerca de ventanas; limpiar a menudo las ventanas; efectuar un mantenimiento preventivo de las instalaciones de iluminación (Istituto Tecnológico Hotelero, 2017).

Uno de los aspectos que se relacionan con la energía es la climatización, y el consumo de energía que ésta hace y para la reducción de su consumo se desarrollan diferentes medidas: la instalación de termostatos con el fin de regular la temperatura;

mantener de manera adecuada los sistemas de ventilación forzada y natural y de calefacción, junto a ventanas, el aislamiento y las puertas; utilizar detectores de presencia en las puertas; controlar que los equipos de climatización se encuentren a temperaturas adecuadas de confort y eficiencia energética en cada época del año; el diseño del hotel presente una construcción sostenible, o en caso de ya está construido su ampliación o reforma debe tener en cuenta este aspecto; para mayor innovación se podría utilizar los tejados verdes; instalar cubiertas de vegetación ornamental en las paredes y fachadas (Istituto Tecnológico Hotelero, 2017).

Otro aspecto relacionado con la energía y su consumo, son los equipos y maquinarias que se encuentran en un hotel y, las medidas que se toman para la reducción de su consumo son: una vez usados los aparatos apagarlos, desenchufarlos o desconectarlos al finalizar la jornada; cargar los equipos el tiempo necesario y desconectar el cargador una vez completada la carga; seleccionar el modo ahorro en los equipos si disponen de la opción; utilizar las pantallas planas (Istituto Tecnológico Hotelero, 2017).

Otro factor importante en la sostenibilidad ambiental es el agua y para disminuir su pérdida y desperdicio, los hoteles pueden tomar las siguientes medidas: realizar auditorías hídricas para determinar posibles medidas de ahorro y determinar consumos de agua, teniendo en cuenta, también la cantidad de agua empleada en la limpieza de instalaciones; ejecutar un mantenimiento preventivo con inspecciones periódicas de tuberías, grifos, para evitar el consumo excesivo y fugas; Instalar medidores de caudal y contadores; analizar los sistemas de vertido de aguas residuales, tanto de aguas sanitarias, aguas negras, como de vertidos industriales; desarrollar programas de minimización, con el fin de reducir caudales consumidos y que estos lleven menor carga contaminante; instalar filtros ahorradores de agua; implantar y fomentar hábitos rutinarios de ahorro de agua; utilizar agua con una calidad adecuada e instalar algún tipo de sistemas de reutilización de aguas grises o de lluvia; lavar toallas y sábanas solo cuando es necesario; instalar en las piscinas cloradores salinos; instalar reductores de caudal y sistemas que permitan ahorrar el agua de las duchas; emplear sistemas de depuración del agua; usar agua desalinizada en sus actividades (Istituto Tecnológico Hotelero, 2017).

Otro aspecto son los residuos y la reducción de estos por parte de los hoteles, la cual se puede conseguir mediante la aplicación de medidas de prevención, minimización, reutilización, reciclaje y valorización de los materiales (Istituto Tecnológico Hotelero, 2017).

Cuando estos residuos se crean es imprescindible implantar medidas para su reutilización y, cuando esto no sea posible, reciclarlos, como es el caso de los plásticos y el papel, además, se podría estudiar aquellos residuos de los que se puedan obtener energía (Istituto Tecnológico Hotelero, 2017).

Los hoteles deben implantar una correcta separación de estos residuos y adoptar medidas de seguridad y cuidado para aquellos residuos que son peligrosos, de los cuales, en su caso se podrían establecer medidas de seguridad, como el etiquetado de estos residuos y su correcto almacenamiento. Además, los hoteles deben documentar el procedimiento para tratar estos residuos y, si se da el caso, de derrame de estos (Istituto Tecnológico Hotelero, 2017).

Los hoteles deben solicitar información periódica sobre gestores, autorizaciones, declaraciones y planes de prevención de residuos y asegurarse que los residuos están siendo entregados a gestores autorizados y se reciclen los materiales. Además, estos deberían promover el compostaje de residuos orgánicos de cocinas y de restos de poda y limpieza de jardines (Istituto Tecnológico Hotelero, 2017).

Los trabajadores de los hoteles deben promover la gestión de residuos que se ocasionan para permitir que estos se reintroduzcan en el sistema productivo.

Cuando se realizan tareas de limpieza se debe atender a la generación de residuos en un hotel, debido a que se emplean, normalmente, sustancias tóxicas y generadoras de residuos peligrosos, por lo que las empresas han comenzado a sustituir esas sustancias tóxicas por métodos inocuos (Istituto Tecnológico Hotelero, 2017).

Otro factor importante es la contaminación lumínica, ya que los hoteles emplean gran cantidad de luces y focos, lo que dificulta a los clientes y otros usuarios a disfrutar de los paisajes que rodean a este, por lo que estos deberían de tener una potencia de acuerdo con el medio en el que se encuentren sin molestar a los clientes, de manera que se reducirá su impacto y el consumo energético del hotel (Istituto Tecnológico Hotelero, 2017).

Esta contaminación tiene gran importancia en los hoteles rurales, ya que el cielo y el entorno son más sensibles a grandes focos de luz en la noche (Istituto Tecnológico Hotelero, 2017).

Otro aspecto importante es el impacto paisajístico, el cual se hace más notable cuando los hoteles se localizan en zonas rurales y su arquitectura es muy distinta a los edificios del área. Para que esto no suceda, la construcción, expansión o mejora del hotel

debería imitar los colores y construcciones de los edificios o vegetación de sus alrededores (Istituto Tecnológico Hotelero, 2017).

Finalmente, el último factor importante en la sostenibilidad ambiental es la contaminación acústica, es decir, todo tipo de ruido que puede darse en el ambiente y que conlleve molestia, riesgo o daño a las personas y el ambiente. Para disminuir este inconveniente, es necesario llevar a cabo medidas como: la insonorización de las salas y lugares con ruido; fijar las actividades que generen ruido en horarios que menos molesten y desconectar los equipos cuando estos no se necesiten; no utilizar maquinaria ruidosa; utilizar barreras acústicas para aislar de posibles molestias exteriores (Istituto Tecnológico Hotelero, 2017).

Otro de los pilares importante en cuanto al desarrollo sostenible, es la sostenibilidad social, el cual presenta beneficios económicos y ambientales sin tener la obligación de realizar grandes inversiones monetarias. Este aspecto, introduce una sensación de bienestar y satisfacción para los clientes y trabajadores, debido a la mejora del ambiente de trabajo y del entorno que rodea al hotel y, como consecuencia de esto, se refuerzan los canales de comunicación e información entre el hotel, los empleados y los clientes (Istituto Tecnológico Hotelero, 2017).

Por este motivo es necesaria la concienciación interna por parte de la empresa y, una externa, por parte de los clientes, subcontratistas y proveedores, además, de una participación activa por parte de los trabajadores y, el fomento y la participación de los clientes y usuarios, ya que son los receptores de los productos y servicios de la actividad laboral, para conseguir los objetivos establecidos en materia ambiental. Para ello el hotel, tiene la obligación de comunicarles, a los usuarios, acerca de métodos de disminución del consumo de recursos y de la generación de residuos, vertidos y emisiones con el fin de que estos participen en el mantenimiento y preservación del medio ambiente cuando usen las instalaciones del hotel (Istituto Tecnológico Hotelero, 2017).

Para conseguir estos objetivos de sostenibilidad, desde la dirección se podría implantar procedimientos o planes de emergencia ante un accidente medioambiental grave, sistemas de gestión de calidad, como las normas ISO, políticas de sostenibilidad, entre otro. En cuanto a los empleados estos podrían implementar buenas prácticas en su rutina se podrían instalar un buzón de sugerencias en el que se recojan sus ideas para mejorar los procesos, procedimientos y hábitos desde la perspectiva ambiental; formar a los todos trabajadores en materia de sostenibilidad y hacer que estos se impliquen en los hábitos de uso racional del material y el equipo, además, pueden facilitar la gestión

sostenible de las tareas de mantenimiento del hotel, a través de prácticas como posibilitar un fácil y rápido acceso a los equipos y procesos para, así, facilitar las operaciones de mantenimiento; respetar los protocolos relacionados con el medio ambiente y la seguridad, etc. (Istituto Tecnológico Hotelero, 2017).

Los clientes, tienden a tener más aprecio por aquellos hoteles que se implican en prácticas de sostenibilidad, ya sea con el ambiente o la sociedad que les rodean, como prácticas desde el interior de las empresas, por lo que estas deben informar a los clientes y usuarios para que estos colaboren con las acciones y logros en materia de medioambiente, ofrecer a los clientes su implicación en estas prácticas, ubicar un buzón de sugerencias, etc. (Istituto Tecnológico Hotelero, 2017).

En cuanto al componente social y legal, los hoteles se relacionan con otros usuarios a nivel cultural, legislativo, de protección de derechos y de seguridad y salud, por lo que este debe cumplir con algunos requisitos como el hecho de que el hotel debe estar al tanto de la normativa ambiental aplicable a sus actividades, tanto en el nivel regional, como comunitario y nacional; tener presente la legislación vigente aplicable al sector hotelero y a las actividades que este realiza; el hotel, también debe contar con un protocolo de Seguridad y Salud Ocupacional (SSO), etc. (Istituto Tecnológico Hotelero, 2017).

Finalmente, el último pilar del desarrollo sostenible es la sostenibilidad económica e indica que el hotel debe prestar atención a este factor, ya que es necesario que esta saque un beneficio económico para pagar a sus empleados y proveedores y, además, obtener beneficio del mismo (Istituto Tecnológico Hotelero, 2017).

Por lo tanto, se debe emplear una economía consciente de las consecuencias ambientales y, como consecuencia, las empresas deben buscar disminuir el impacto ambiental que genera a lo largo de todo el ciclo de vida del producto, a través del uso de transporte más eficiente energicamente y la optimización de cargas y rutas considerando toda la vida del producto. Para ello se podrían desarrollar líneas de investigación orientadas a conseguir la reducción del uso de recursos naturales, la generación de residuos y las emisiones de gases de efecto invernadero, también se podría emplear el ecodiseño en la cadena de suministros, introduciendo el criterio medioambiental en el diseño del producto, con el fin de aminorar su impacto ambiental (Istituto Tecnológico Hotelero, 2017).

8. IDENTIFICACIÓN DE LAS PRÁCTICAS EN MATERIA DE SOSTENIBILIDAD DE HOTEL MARINA GROUP E IBEROSTAR GROUP

Para el desarrollo de este apartado se han identificado las mejores prácticas del Hotel Marina Group y Grupo Iberostar a través de la búsqueda y consulta en fuentes secundarias como artículos en prensa, páginas web oficiales de los hoteles, al igual que documentos oficiales publicados por estos en sus páginas web acerca de la sostenibilidad.

Con el fin de presentar la contribución de ambas empresas en materia de sostenibilidad ambiental y social, se ha tomado como marco de referencia los 17 ODS, previamente introducidos en el apartado cinco, así como la revisión previa reportada en materia de certificación, en el apartado seis, y de buenas prácticas en el sector, en el apartado siete.

8.1 IBEROSTAR:

El Grupo Iberostar, goza de una historia más larga y con la participación en proyectos y fundaciones, que ayudan, de manera directa o indirecta, al desarrollo económico, social y medioambiental de la comunidad en la que opera.

La historia de la cadena Iberostar comienza en 1877, cuando Antoni Fluxà, funda un taller de zapatos en Mallorca, del cual, años más tarde, su hijo se convierte en dueño. Al mismo tiempo, se crea la agencia de viajes “Viajes Baleares”, la cual es considerada la empresa madre de “Viajes Iberia” (Iberostar Group, s.f.).

A mediados de los años 50 y 60, el Grupo Iberostar pasa a formar parte de la Industria del Turismo, tras la compra de Viajes Iberia y comienza a formar alianzas con los tour operadores más prestigiosos de Europa, USA y Canadá. Durante este periodo se adquiere el primer hotel, el Hotel Flamingo, en Palma de Mallorca y tiempo después Miguel Fluxà, se incorpora a la gestión del negocio turístico familiar, formado por una pequeña red de ocho agencias de viaje (Iberostar Group, s.f.).

A finales de los años 70 y a lo largo de los años 80, la compañía experimenta una internacionalización con la creación de Iberotravel, el primer receptivo en Inglaterra, y la empresa consigue la representación exclusiva de Neckermann (Thomas Cook) e Instasun. Como consecuencia de esto nace la marca Iberostar, se incorpora la primera estrella en el logo del Grupo y se inaugura, a finales de los 80, el primer hotel en Canarias, Iberostar Lanzarote Park y primera empresa de nombre Iberostar S.A. (Iberostar Group, s.f.).

Hasta los años 90, la empresa, también posee 7 hoteles en Mallorca y, a partir de los años 90, se crea el primer turoperador de capital español en el extranjero, llamado Sunworld. Con todo esto, en los años siguientes, el Grupo comienza su expansión en América Central y se inaugura el primer hotel en el Caribe, Iberostar Bávaro, en Punta Cana (República Dominicana) y, años más tarde, se abren otros hoteles del Grupo en México, Iberostar Tucán y Quetzal. La empresa consigue, además, hasta finales de los años 90, la creación de la primera compañía aérea, Iberworld y el CEO del Grupo, Miguel Fluxà, recibe el premio Príncipe Felipe a la Excelencia Empresarial (Iberostar Group, s.f.).

Desde los primeros años del siglo XXI, la empresa expande más su legado, inaugurando su primer hotel en Marruecos, Iberostar Founty Beach, en Agadir, y durante este periodo, Miguel Fluxà, recibe, también la Medalla de Oro, debido al fomento del Turismo en Mallorca (Iberostar Group, s.f.).

En 2004, el Grupo Iberostar crea la Fundación Iberostar, se trata de una institución para la asistencia social, el desarrollo cultural y la cooperación para el desarrollo. Un año más tarde, el CEO, recibe otra Medalla de Oro, otorgada por el Rey Juan Carlos I (Iberostar Group, s.f.).

En el año 2006 el Grupo Iberostar vende sus empresas emisoras al fondo de capital de riesgo The Carlyle Group y Vista Capital (Banco Santander), para enfocarse en el negocio hotelero, y, al mismo tiempo, la empresa inaugura el primer hotel en Brasil, Iberostar Bahía, en Praia do Forte (Iberostar Group, s.f.).

Desde 2007 hasta 2010, el Grupo Iberostar crea una línea de hoteles de lujo, llamada The Grand Collection; se inaugura el primer hotel en Jamaica, Iberostar Rose Hall Beach, en Montego Bay; se crea la nueva división inmobiliaria, Iberostate Golf, Villas & Condos, dedicada al desarrollo de residencias vacacionales de lujo en las zonas exclusivas dentro de complejos hoteleros Iberostar de 5 estrellas. Durante el año 2010, se inaugura el primer hotel en propiedad, Iberostar Colonial Trinidad, en Trinidad, Cuba y, la nueva Sede Corporativa del Grupo Iberostar en Palma de Mallorca y, el CEO, recibe la Medalla de Oro de la Cámara de Comercio de Mallorca (Iberostar Group, s.f.).

Durante los cinco siguientes años el Grupo Iberostar fortalece la división hotelera en 15 países de todo el mundo e incrementa la línea de hoteles The Grand Collection, además, comienza la expansión a hoteles urbanos en destinos como Budapest, La Habana

y Tenerife. La empresa, además, se integra en *almundo.com*, uno de los principales players en Latinoamérica con sede en Buenos Aires, Argentina, y el W2M, compañía receptiva con foco mayormente en el Mediterráneo (Iberostar Group, s.f.).

A lo largo de estos últimos cinco años, el Grupo Iberostar, abre el primer hotel en Estados Unidos, el Iberostar 70 Park Avenue, en Nueva York; crea la sociedad Logística Hotelera del Caribe, la primera importadora de capital extranjero operando en el Mariel, La Habana (Cuba); Sabina Fluxà es nombrada CEO del Grupo y Miguel Fluxà, recibe la insignia de Oro y Brillantes de CIMET en 2017, como prócer del turismo español en Iberoamérica; la empresa presenta una nueva estrategia que introduce una nueva segmentación del portfolio y una nueva identidad visual y verbal, llamada *Let it shine*. Finalmente, en la actualidad, se ha producido un reposicionamiento de la marca y el 70% del portfolio de la empresa, el cual está formado por hoteles de 4 y 5 estrellas, exclusivamente, y ha sido transformado debido a la especial atención presentada a la innovación de sus productos y servicios al desarrollo tecnológico (Iberostar Group, s.f.).

De acuerdo con su visión, la empresa tiene como objetivo aspirar a ser un referente internacional en turismo sostenible, con un modelo de negocio familiar, rentable y sólido, líder en calidad y satisfacción de sus clientes, basado en una cultura organizativa abierta que fomenta la innovación y el trabajo en equipo (Iberostar Group, 2018).

En cuanto a sus buenas prácticas, el Grupo Iberostar, presenta una amplia memoria de sostenibilidad en la que se diferencian seis apartados: introducción, medio ambiente, gestión ética, personas del Grupo Iberostar, el compromiso de Grupo Iberostar con los derechos humanos y la información sobre la sociedad.

En la introducción se presenta la historia del Grupo Iberostar, antes mencionada y el compromiso, de la empresa, por el desarrollo sostenible, el cual se consolidó con su adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas en 2016. El Grupo presenta sus propias políticas de sostenibilidad formadas por los siguientes principios:

- Evaluar los impactos ambientales y sociales y cumplir con la legislación aplicable y los códigos de ética.
- Implementar estrategias de sostenibilidad en las decisiones del negocio.
- Realizar una innovación continua, en cuanto a los productos y servicios para que estos sean más rentables, sostenibles y respetuosos con las personas y el medio ambiente.

- Implicar a los clientes, colaboradores, proveedores y comunidad local en la utilización eficiente de los recursos.
- Consolidar una correcta gestión de los residuos generados, fomentando la reutilización y el reciclaje, con una visión de economía circular.
- Promover el uso racional de la energía mediante la integración de tecnologías energéticas eficientes y fuentes de energía renovable.
- Compromiso con la preservación del medioambiente en los destinos que la empresa opera.
- Proporcionar un entorno laboral adecuado que favorezca el desarrollo profesional, la igualdad de oportunidades y la pluralidad y diversidad funcional en el trabajo.
- Desarrollar iniciativas que fomenten la colaboración de las asociaciones locales y empleados.
- Crear alianzas y promover proyectos de consumo de productos y servicios de origen local y comercio responsable (Iberostar Group, 2018).

Específicamente, la gestión medioambiental del Grupo Iberostar se divide en tres partes: la planificación, en la que se reconocen y analizan los aspectos ambientales, se consideran los requisitos legales y otros requisitos suscritos por la organización y se establecen objetivos y metas determinadas. La segunda fase es la implementación, en la que se desarrollan procedimientos de formación y sensibilización, comunicación interna y externa, incorporación y desarrollo, comprendiendo el control operacional de las actividades (gestión de residuos, emisiones, etc.). Y, la tercera fase, es la verificación a través del seguimiento y medición del sistema, la evaluación del cumplimiento legal y los mecanismos para reconocer y subsanar desviaciones (Iberostar Group, 2018).

El Grupo Iberostar tiene como objetivo incorporar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) mediante la gestión ética de sus actividades y la apuesta por el desarrollo sostenible, lo que provocaría que la empresa trabaje directa o indirectamente con todos y cada uno de estos objetivos (Iberostar Group, 2018).

A continuación, se presentará el detalle de las acciones que guían la consecución de los diferentes ODS, en cada una de las líneas y políticas presentadas en su memoria de sostenibilidad y para ello se realiza un corte y se explica en un primer lugar los ODS vinculados a la esfera social:

En su relación con el ODS 1, el Grupo Iberostar presenta en su memoria de sostenibilidad, su compromiso a respetar y fomentar los derechos humanos en todos los países donde opera, cumpliendo, con la legislación local. Por lo tanto, el Grupo, fomenta estos derechos, tanto dentro como fuera de la empresa a través de su Código Ético, el Protocolo de prevención de la Explotación de la Prostitución, el código de conducta ECPAT, el Código Ético de la OMT y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Iberostar Group, 2018).



Fuente: untwo.org (s.f.)

En a su gestión ética, el Grupo Iberostar, presenta en relación con los ODS 5, 8 y 10, la promoción de valores como la responsabilidad, transparencia, humildad, pasión y creatividad y, presenta, además, un Código Ético que determina las normas, principios y valores de índole ético del grupo que los colaboradores se ven obligados a cumplir. La empresa, desarrolla también, políticas contra todo tipo de discriminación y gestión de la diversidad, con el fin de garantizar el respeto a los derechos humanos sin sufrir discriminaciones por razón de raza, color, nacionalidad, origen social, edad, sexo, etc. (Iberostar Group, 2018).



Fuente: untwo.org (s.f.)

En dicha gestión ética, también se presenta un Protocolo contra el acoso sexual y/o por razón de sexo, para denunciar los acosos sexuales y/o de género, y las medidas instauradas para prevenir la corrupción y el soborno, las cuales pueden ser prevenidas gracias al código ético, los programas de prevención del delito, el protocolo acerca de las medidas contra la corrupción, el cohecho y el tráfico de influencias, protocolo de compras para la prevención de delitos de corrupción entre particulares, protocolo para prevenir el bloqueo de capitales y prevención de la competencia desleal (Iberostar Group, 2018).

Otro aspecto que se destaca en el desarrollo sostenible es el relacionado con el personal del Grupo Iberostar, cuya intención es conseguir la máxima implicación de sus empleados para satisfacer a los clientes y fomentar un ambiente de trabajo positivo y que incentive crecimiento profesional (Iberostar Group, 2018).

Dentro de este apartado también destaca la seguridad y salud de los trabajadores del Grupo, en cuya ética empresarial se incluyen aspectos como el respeto a la dignidad, la no discriminación, la seguridad, la protección y la promoción de la salud de los trabajadores. Para el cumplimiento de estos aspectos se desarrolla, el proyecto Grupo Iberostar Empresa Saludable y el plan de prevención de riesgos laborales. También, dentro de este apartado destacaría la formación de los trabajadores y la igualdad y accesibilidad de estos dentro del Grupo Iberostar. Para la formación de los trabajadores la empresa lleva a cabo diferentes medidas que favorecen el crecimiento profesional de los empleados y su desempeño en las actividades laborales. Por otro lado, en cuanto a la igualdad y accesibilidad, Iberostar, asegura que dentro de la empresa hay igualdad de oportunidades y pluralidad y diversidad en el trabajo, ya que intenta facilitar el acceso laboral a los grupos menos favorecidos y promueve la igualdad de trato entre el hombre y la mujer. Por lo que en este apartado, además de presentar una relación con los ODS anteriormente vinculados, también se incluye el ODS 3, referente a la salud y el bienestar (Iberostar Group, 2018).



Fuente: untwo.org (s.f.)

Sin embargo, el Grupo Iberostar presenta en su memoria, una explicación más detallada acerca del ODS 8, el cual fomenta el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente. El Grupo Iberostar, cumple con este objetivo mediante la creación de puestos de empleo, fomenta la inclusión social y el desarrollo económico de las comunidades en las que opera, promoviendo sus culturas y dirigiendo su acción social hacia los grupos de interés, incorporando, también, los proyectos vinculados con la infancia. Dentro de este tema, la empresa crea la Fundación Iberostar, la cual desarrolla acciones sociales y de educación

infantil, participando, además, en proyectos en colaboración con instituciones internacionales como Unicef o Save the children (Iberostar Group, 2018).



Fuente: untwo.org (s.f.)

Una vez explicados estos objetivos, se presentan, a continuación, los ODS relacionados con la esfera medioambiental:

En cuanto al uso sostenible de los recursos, Iberostar hace un análisis detallado de su consumo y es consciente de la cantidad de desechos que provoca su actividad, por lo que, para prevenir el consumo excesivo del agua, se podría emplear grifos con sistemas de ahorro, aprovechar las aguas pluviales, la desalinización del agua del mar, etc. Por otro lado, se encuentra el consumo de energía y la eficiencia energética, el hotel emplea prácticas como mejora de los sistemas constructivos de los edificios, la actualización y/o mejora de los sistemas pasivos en canalización de fontanería y clima, el empleo de iluminación LED y el control de la temperatura y, destacan también, el uso de energía renovables, actuando a través de biomasa, placas solares para la captación de energía solar térmica y el reaprovechamiento. Se puede decir, pues, que este apartado se encuentra, estrechamente relacionado con los ODS 6 y 7, los cuales hacen referencia al agua limpia y el saneamiento y la energía asequible y no contaminante (Iberostar Group, 2018).



Fuente: untwo.org (s.f.)

En relación con los ODS 7, 9 y 13, el Grupo Iberostar también presenta, una gestión de residuos y economía circular, a través de la cual se lleva a cabo el uso racional y responsable de los recursos naturales y una gestión adecuada de todos los residuos generados, mediante gestores autorizados y en línea con la legislación aplicables en cada país que actúa, favoreciendo la reutilización y el reciclaje. Para conseguir esto, se facilita la formación e información a los proveedores y trabajadores acerca de las medidas.

Dentro de esta gestión se llevan a cabo, también, acciones para combatir el desperdicio de alimentos, el cual se relaciona con el ODS 2 (Iberostar Group, 2018).



Fuente: untwo.org (s.f.)

Vinculado al ODS 11, el Grupo Iberostar presenta un compromiso con las comunidades locales en las que desarrolla su actividad, el cual consiste en preservar esa identidad sociocultural y las tradiciones y costumbres de dichas comunidades. En algunos países, Iberostar lleva a cabo acciones que, promueven ese bienestar y desarrollo de sus comunidades locales, algunas de estas son el Programa Joven Aprendiz, en Brasil, el Proyecto Chance, en República Dominicana y la propia Fundación Iberostar que lleva a cabo proyectos de educación en Cuba en colaboración con Unicef, para mejorar la situación de las personas más desfavorecidas, creándose asociaciones como la Asociación de Ettafaoul, para discapacitados, en Túnez, o el comedor escolar, en la República Dominicana (Iberostar Group, 2018).



Fuente: untwo.org (s.f.)

Destacando su relación con el ODS 13, el Grupo Iberostar tiene como objetivo la lucha contra el cambio climático y las emisiones de gases de efecto invernadero, las cuales son difíciles de evaluar, por lo que en 2018, el Grupo Iberostar realizó una medida de estas de acuerdo con el estándar Corporate Accounting and Reporting Standard y el estándar GHG Protocol Scope 2 Guidance de Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol), elaborando así, su primer inventario de emisiones de DEI de Alcance 1 (emisiones directas) y de Alcance 2 (emisiones indirectas). Para disminuir estos efectos el Grupo Iberostar colaborará con distintas áreas de la empresa para seguir de cerca la evolución de los datos de dicho inventario, y a partir de estos establecer objetivos para disminuir dichas emisiones (Iberostar Group, 2018).

Otro de los objetivos con los que el Grupo Iberostar se ve involucrado de manera más detallada, es el ODS 14, el cual promueve la conservación y preservación de la vida submarina, fomentando la utilización sostenible de los océanos, mares y recursos marinos. En relación con este objetivo, el Grupo Iberostar, ha desarrollado la campaña “Ola de Cambio”, se trata de un movimiento que consiste en la conservación y preservación de los océanos y la vida marina y costera.



Fuente: untwo.org (s.f.)

El movimiento “Ola de Cambio” está formado por tres líneas de actuación complementarias pero que a la vez diferenciadas: la reducción del consumo de plásticos de un único uso, el fomento de la pesca sostenible y la mejora de la salud costera (Grupo Iberostar, s.f.).

La primera línea trata sobre la reducción del consumo de plásticos de un único uso, y como medida de prevención y disminución de este consumo, el Grupo Iberostar decidió eliminar por completo el uso de estos, logrando este objetivo en 2018, en los hoteles de España, y en 2019, al resto de hoteles, proponiéndose difundir un mensaje de responsabilidad a los empleados, clientes, proveedores y a la sociedad (Grupo Iberostar, s.f.).

La segunda, hace referencia a la pesca sostenible, y como la empresa ha trabajado con sus proveedores con el fin de lograr una mayor trazabilidad de los productos pesqueros y ajustar su oferta a un consumo responsable en cada uno de los destinos que actúa, lo que ha hecho que la empresa rediseñe sus cartas con el objetivo de poner en valor los pescados locales y de temporada. Esta acción, junto a la formación de los empleados y la comunicación a los clientes ha permitido crear hábitos de consumo responsables que no comprometan la conservación de las especies y sus ecosistemas, disminuyendo su explotación. Todo esto ha permitido que la empresa se certifique en Marine Stewardship Council /Aquaculture Stewardship Council (Grupo Iberostar, s.f.).

Finalmente, la tercera línea hace referencia a la salud de la costa, y como el Grupo Iberostar trabaja junto con equipos de científicos expertos en materia de cuidado y

protección de los litorales costeros donde se encuentran sus hoteles. Esta línea de actuación engloba la investigación, protección y preservación de arrecifes coralinos, ecosistemas manglares e impulso de estudios para el conocimiento y cuidado de la posidonia (Grupo Iberostar, s.f.).

Gracias al programa “Ola de cambio”, el Grupo Iberostar, se ve involucrado, además, de la defensa de los océanos, en la lucha contra el cambio climático y la preservación de la biodiversidad, vinculado al ODS 15, en el que se llevan a cabo acciones para garantizar la biodiversidad, como los viveros en la República Dominicana, para la limpieza de playas y océanos y los programas para la conservación de tortugas marinas; las acciones de sensibilización y educación de los clientes, como Star Camp Programme, el día mundial de los océanos y día mundial de la pesca; acciones de divulgación, como Reef futures 2018, Exposición “Posidonia” y FITUR; acciones de formación para empleados en cuanto a este movimiento (Iberostar Group, 2018).



Fuente: untwo.org (s.f.)

Finalmente, cabe destacar la relación del Grupo Iberostar con sus proveedores y clientes. En cuanto a la contratación de los proveedores, en la cadena de suministros, estos deben completar un cuestionario medioambiental, de la empresa, y aceptar los términos y las condiciones del Grupo que incluyen los criterios y las políticas medioambientales y sociales del Pacto Iberostar. Por otro lado, en cuanto a sus clientes la empresa tiene como principal objetivo mantener y continuar mejorando la calidad de sus servicios para conseguir una mayor satisfacción y una fidelización por parte de sus clientes. Este apartado se ve vinculado al ODS 17, el cual trata sobre las alianzas para lograr los demás objetivos (Iberostar Group, 2018).



Fuente: untwo.org (s.f.)

9. CONCLUSION

Sin duda alguna, el concepto de sostenibilidad es un término de vital importancia en la actualidad, ya que, como consecuencia del cambio climático y los impactos negativos que han tenido las grandes industrias en el ambiente, en la sociedad y la economía, ha provocado que las personas, cada vez, se inclinen más por aquellas empresas que tratan de disminuir estos efectos e introducen buenas prácticas en sus actividades.

La revisión de la literatura de las bases del turismo sostenible, como de los conceptos relacionados con este, han permitido exacerbar la importancia que la puesta en práctica de este tipo de turismo tiene para garantizar la competitividad y sostenibilidad empresarial, ante la mayor integración que todo modelo de negocio basado en la sostenibilidad hace de los turistas, y la comunidad local que lo circunscribe.

Una vez asentado el concepto y las bases de turismo sostenible, así como las iniciativas a su desarrollo, medición y difusión, se han identificado las mejores prácticas en el sector hotelero, en general, y en Grupo Iberostar, en particular. La identificación de estas prácticas se ha realizado en base a la contribución esperada de cada una de estas a los ODS, lo que ha tenido como objetivo visibilizar la importancia, para los grandes grupos del sector, de la adopción de este tipo de objetivos, y métricas relacionadas, en sus estrategias corporativas.

9.1 LIMITACIONES Y FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:

Este trabajo presenta una serie de limitaciones que pueden abrir diferentes líneas de investigación futuras.

La primera de ellas es que solo se ha podido revisar una empresa, accediendo a fuentes secundarias para poder extraer la información sobre sus prácticas en sostenibilidad. Trabajos futuros deberían encaminarse a la realización de un análisis cualitativo de su caso en base a una entrevista.

También sería interesante extender este estudio en profundidad con un cuestionario, que permitiese desvelar qué antecedentes y resultados tiene la adopción de una estrategia proactiva en términos de sostenibilidad.

Estas entrevistas o encuestas tipificadas de tipo cuantitativo permitirías ampliar y concretar la información recopilada a través de fuentes secundarias como son las páginas web de las instituciones oficiales o artículos académicos y divulgativos acerca de los temas tratados.

Por lo que se podría mencionar que el presente trabajo quedaría abierto para futuros estudios, en los que se podría llevar a cabo esas entrevistas o encuestas, anteriormente mencionadas, al igual que un estudio de las innovaciones que se dieran en la materia.

10. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Blanco, R., & Martínez, V. (Junio de 2013). Hacia una gestión sostenible de las actividades turísticas en los espacios rurales y naturales. *Revista Internacional de Organizaciones*(10), 131–155. Recuperado el 10 de 08 de 2020, de http://www.revista-rio.org/index.php/revista_rio/article/view/126
- Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Málaga. (2010). *Estudio de la Responsabilidad Social Empresarial en las empresas turísticas de la Provincia de Málaga*. Recuperado el 07 de Agosto de 2020, de http://www.camaramalaga.com/fileadmin/doc/turismo/estudios/informe_RSE_Turismo.pdf
- Cardoso Jiménez, C. (2006). Turismo Sostenible: una revisión conceptual aplicada. *El Periplo Sustentable*, 11, 5-21. Recuperado el 08 de 08 de 2020, de El Periplo Sustentable: <https://www.redalyc.org/pdf/1934/193420679001.pdf>
- cdp. (s.f.). *Who we are*. Recuperado el 7 de Agosto de 2020, de cdp: <https://www.cdp.net/es/info/about-us>
- CITES. (s.f.). *Convention on International Trade in Endangered Species of Wild Fauna and Flora*. Recuperado el 08 de Julio de 2020, de <https://www.cites.org/eng/disc/what.php>
- Código Ético para el Turismo y Comunidades de Destino. (1999). *Código Ético Mundial para el Turismo*. Recuperado el 15 de Julio de 2020, de <https://nuestrasmanos.org.ar/varios/Legislacion/CodigoEticoturismo.pdf>
- DQS. (s.f.). *ISO y los Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Recuperado el 10 de Agosto de 2020, de DQS: <https://dqsiberica.com/iso-y-los-objetivos-de-desarrollo-sostenible/>
- EarthCheck. (s.f.). *EarthCheck Certificación*. Recuperado el 12 de Septiembre de 2020, de EarthCheck: <https://es.earthcheck.org/products-services/certificacion/certification/>
- ECPAT Spain. (12 de Julio de 2012). *Código de Conducta para la Prevención de la Explotación Sexual de niños, niñas y adolescentes en el Turismo y en los viajes*. Recuperado el 14 de Agosto de 2020, de ECPAT: [51](https://ecpat-</p></div><div data-bbox=)

spain.org/imagenes/tablaContenidos06sub/CC_Kit_REC_SEN_01_RSC_V_3_Maq.pdf

El Blog CEUPE. (s.f.). *Certificaciones del Turismo Sostenible*. Recuperado el 12 de Agosto de 2020, de CEUPE : <https://www.ceupe.com/blog/certificaciones-del-turismo-sostenible.html>

El Eco-etiquetado Turístico. (s.f.). Recuperado el 12 de Agosto de 2020, de CEUPE Blog: <https://www.ceupe.com/blog/el-eco-etiquetado-turistico.html>

Elkington, J. (1 de Enero de 1994). Towards the Sustainable Corporation: Win-Win-Win Business Strategies for Sustainable Development. *SAGE Journals*, 36(2), págs. 90- 100. doi:<https://doi.org/10.2307/41165746>

Espinoza Carrión, C. R., Pérez Espinoza, M. J., & Lalangui, J. (Enero de 2017). Turismo sostenible, un aporte a la responsabilidad social empresarial: Sus inicios, características y desarrollo. *Universidad y Sociedad [seriada en línea]*, 9(1), 148-153. Recuperado el 05 de Agosto de 2020, de <http://rus.ucf.edu.cu/>

Eur-Lex. (1993). *Quinto programa comunitario de actuación en materia de medio ambiente: hacia un desarrollo sostenible*. Recuperado el 07 de 08 de 2020, de <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=LEGISSUM%3A128062>

Forés, B. (9 de 11 de 2019). Beyond Gathering the ‘Low-Hanging Fruit’ of Green Technology for Improved Environmental Performance: an Empirical Examination of the Moderating Effects of Proactive Environmental Management and Business Strategies. *MDPI*, 11(22), págs. 1-34. doi:<https://doi.org/10.3390/su11226299>

Grupo Iberostar. (s.f.). *Ola de Cambio Grupo Iberostar comprometido con los océanos*. Recuperado el 13 de Septiembre de 2020, de OLA DE CAMBIO: <https://www.grupoiberostar.com/actuacion-social/ola-de-cambio/>

Iberostar Group. (2018). *Memoria de Sostenibilidad del Grupo Iberostar*. Recuperado el 12 de Septiembre de 2020, de Iberostar Group: <https://hotels1.cdn.iberostar.com/uploads/document/document/2001/document.pdf>

Iberostar Group. (s.f.). *Nuestra Historia*. Recuperado el 05 de Septiembre de 2020, de Iberostar Group: <https://www.grupoiberostar.com/familia/historia/>

- ISO Tools Excellence. (s.f.). *Normas ISO*. Recuperado el 12 de Agosto de 2020, de <https://www.isotools.org/normas/>
- Istituto Tecnológico Hotelero. (Octubre de 2017). *Modelo de Sostenibilidad Turística: Autoevaluación y ayudas vigentes*. Recuperado el 13 de Septiembre de 2020, de Instituto Tecnológico Hotelero: <https://www.ithotelero.com/portfolio-item/proyecto-secr-estado-modelo-sostenibilidad/>
- La ONU y el Estado de Derecho. (s.f.). *Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente*. Recuperado el 07 de 08 de 2020, de <https://www.un.org/ruleoflaw/es/un-and-the-rule-of-law/united-nations-environment-programme/>
- La Sociedad Internacional del Ecoturismo. (Agosto de 2004). *UNA GUÍA SIMPLE SOBRE CERTIFICACIÓN DE TURISMO SOSTENIBLE Y ECOTURISMO*. Recuperado el 10 de Agosto de 2020, de <http://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS14/MGTSV-13/SEMANA1/Guiasimplesobrecertification.pdf>
- Lázaro, M. B. (2005). Introducción al concepto de Turismo Sostenible. *Las Jornadas sobre Turismo Sostenible en Aragón*, (pág. 10). Recuperado el 09 de 08 de 2020, de <https://www.aragon.es/documents/20127/674325/INTRODUCCION-2019.06.12.11.39.00.pdf/ede0fddd-740e-bbf1-60f0-c3a8288d167f>
- Llave Verde. (s.f.). *Programa*. Recuperado el 12 de Septiembre de 2020, de Llave Verde: <http://www.llaveverde.org/programa>
- Olédays. (2 de Diciembre de 2017). *¿Qué es el Código Ético Mundial para el Turismo?* Recuperado el 15 de Julio de 2020, de Olédays: <https://www.oledays.es/que-es-el-codigo-etico-mundial-para-el-turismo>
- Organización Marítima Internacional. (s.f.). *Convención de las Naciones Unidas sobre el Derecho del Mar*. Recuperado el 07 de 08 de 2020, de <http://www.imo.org/es/OurWork/Legal/Paginas/UnitedNationsConventionOnTheLawOfTheSea.aspx>
- Pacto Mundial Red Española. (02 de Marzo de 2017). *La misión del Pacto Mundial: 10 Principios + 17 ODS*. Recuperado el 12 de Septiembre de 2020, de Pacto Mundial Red Española: <https://www.pactomundial.org/2017/03/10-principios-17-ods/>

- Poraqui.net. (s.f.). *EMAS*. Recuperado el 12 de Agosto de 2020, de <https://www.poraqui.net/glosario/EMAS>
- Travelife. (s.f.). *Bienvenido a Travelife*. Recuperado el 12 de Septiembre de 2020, de Travelife, Sustainability in tourism: https://www.travelife.info/index_new.php?menu=home&lang=es
- United Nations Global Compact. (s.f.). *Pacto Mundial de Naciones Unidas, una llamada a la acción para Empresas Sostenibles*. Recuperado el 12 de Septiembre de 2020, de United Nations Global Compact: https://www.pactomundial.org/wp-content/uploads/2018/02/Flyer-New-Strategy-GC-2018_20180126.pdf
- UNWTO. (s.f.). *El Turismo en la Agenda 2030*. Recuperado el 12 de Septiembre de 2020, de UNWTO: <https://www.unwto.org/es/turismo-agenda-2030#:~:text=OBJETIVO%2011%3A%20CIUDADES%20Y%20COMUNIDADES%20SOSTENIBLES&text=El%20turismo%20sostenible%20tiene%20la,los%20que%20depende%20el%20turismo.>
- UNWTO. (s.f.). *Sobre la OMT*. Recuperado el 12 de Septiembre de 2020, de UNWTO: <https://www.unwto.org/es/acerca-de-la-omt>
- Valenzuela Rubio , M. (2017). La sostenibilidad ambiental del sector hotelero español. Una contribución al turismo sostenible entre el interés empresarial y el compromiso ambiental. *Arbor*, 193 (785). doi:<http://dx.doi.org/10.3989/arbor.2017.785n3009>
- WBCSD. (2000). *Eco-efficiency: creating more value with less impact*. Geneva, Suiza. Recuperado el 13 de Septiembre de 2020, de World Business Council for Sustainable Development.: <https://www.worldcat.org/title/eco-efficiency-creating-more-value-with-less-impact/oclc/224028551>