



## **GRUPO ACMS Consultores**

Crecimiento del Turismo y Sostenibilidad



**(ER-0772/2013)**

**Alcance ISO 9001**

Diseño, desarrollo, implantación, formación y mantenimiento de sistemas de gestión de la calidad, medioambiental, de la prevención de riesgos laborales, protección de datos, seguridad alimentaria y de la calidad y competencia técnica en laboratorios clínicos.

**Alcance ISO 27001**

Los sistemas de información que dan soporte a las actividades de diseño, desarrollo, implantación, formación y mantenimiento de sistemas de gestión y el diseño, desarrollo y comercialización de software de sistemas de gestión de acuerdo con la declaración de aplicabilidad vigente.



**(SI-0021/2020)**

Publicada el 26/09/2017

En todo el mundo, la gente empieza a depender de los viajes. Ellos no lo consideran un lujo opcional, sino más bien una parte esencial de lo que son y que quieren convertirse. Parece que todo el mundo, en todas partes, está dando a la industria del turismo un gran impulso.

Estas son sólo algunas cifras. Solo el año pasado, 1 235 millones de viajeros cruzaron las fronteras internacionales en un solo año. Para el año 2030, este 1,2 mil millones se convertirá en 1,8 mil millones, según la Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas (OMT) Turismo Highlights (edición de 2017).

Sin embargo, aunque su crecimiento suele ser ampliamente difundido, el turismo internacional representa actualmente el 30% de las exportaciones mundiales de servicios, además de aportar beneficios económicos a las comunidades locales y fomentar una mayor conectividad global. De hecho, con el turismo internacional en aumento, las Normas Internacionales serán más importantes que nunca. Aquí está una mirada a cómo la industria en auge está desentrañando.

### Un punto de referencia mundial

Entonces, ¿cómo contribuyen las Normas Internacionales a estas tendencias de viajes? Con muchos países carentes de regulación y orientación, no debe subestimarse el papel de las Normas Internacionales, dice Natalia Ortiz de Zárate Crespo, Secretaria del Comité Técnico ISO / TC 228, Turismo y servicios relacionados. "Las normas ISO representan las mejores prácticas acordadas entre la industria del turismo en todo el mundo", explica. "Se han convertido en una herramienta valiosa y una fuente útil de conocimiento para los proveedores de servicios turísticos".

La transparencia, la calidad y la promoción de las actividades turísticas fueron los objetivos de la creación de la ISO / TC 228. El comité, liderado por el Instituto Nacional de Normas UNE, miembro de ISO para el país, en colaboración con INNORPI (Túnez) servicios turísticos. Esto ha resultado en más de 20 estándares que ayudan a las organizaciones públicas y privadas a mejorar sus servicios turísticos en áreas tales como buceo, talasoterapia, ambientes naturales protegidos, turismo de aventura y puertos deportivos.

### Tendencias emergentes

Al igual que otras formas de desarrollo, el turismo también puede causar su parte de los problemas. Por lo tanto, no sorprende que el papel del turismo esté adquiriendo cada vez más protagonismo en el debate sobre cómo podemos avanzar hacia patrones de desarrollo más sostenibles.

Especialmente en los últimos años, el término "sostenible" ha sido cada vez más emparejado con palabras como "viajes" y "turismo" para denotar una forma deseada de operar. Los hoteles quieren ser "sostenibles". Las empresas turísticas quieren ser "sostenibles". Y los viajeros están cada vez más preocupados por gastar su dinero en negocios "sostenibles". El turismo sostenible se está volviendo tan popular que lo que en la actualidad llamamos "alternativa" será el "mainstream" en una década.

En España, donde el turismo genera el 11% del PIB del país y contribuye directamente a la creación de uno de cada nueve puestos de trabajo (Ministerio de Industria, Energía y Turismo, 2014), no cabe duda de la importancia de la calidad para impulsar el turismo sostenible .

Para Miguel Mirones, presidente del Instituto Español de la Calidad Turística (ICTE), la industria debería buscar herramientas que se centren en la calidad del servicio y la infraestructura, un componente importante de la experiencia turística. "La sostenibilidad dentro de la industria turística sólo puede lograrse cuando los productos y servicios se han desarrollado teniendo en cuenta la calidad", dice.

Mirones sugiere que también es necesario que los gestores de destino (donde se proporcionan estos productos y servicios turísticos) comprendan la importancia de promover la calidad como herramienta básica para el desarrollo turístico. "Sólo un sector público dedicado a utilizar la calidad y un sector privado que utilice la calidad como herramienta de gestión será capaz de alcanzar un nivel de sostenibilidad adecuado".

### Lograr un turismo sostenible

Este año, el turismo sostenible está tomando un papel de liderazgo. 2017 ha sido designado como el Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo por las Naciones Unidas. Es una oportunidad para ver cómo el turismo se ve afectado por el cambio climático y cómo las emisiones del sector pueden ser frenadas, junto con encontrar formas de que la industria se adapte mejor a los inevitables impactos del aumento de las temperaturas medias globales.

Pero, ¿cómo contribuye exactamente el turismo? El turismo tiene el potencial de contribuir, directa o indirectamente, a todos los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (SDGs), que se fijarán para orientar la agenda global de desarrollo hasta 2030. En particular, se ha incluido como metas en los Objetivos 8, 12 y 14 sobre el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el consumo y la producción sostenibles y el uso sostenible de los océanos y los recursos marinos, respectivamente. La Carta Mundial para el Desarrollo Sostenible incorpora 17 SDGs y representa una gran oportunidad para dirigir firmemente el turismo hacia un camino inclusivo y sostenible.

En la ISO, el tema de la sostenibilidad en el turismo también ha estado avanzando. Uno de los desarrollos más importantes de la ISO / TC 228 en los últimos años ha sido la necesidad de abordar la sostenibilidad. Se creó un nuevo grupo de trabajo sobre turismo sostenible para abordar la gestión de la sostenibilidad de los establecimientos de alojamiento. Esta es una de las áreas clave del turismo y un modelo de gestión potencial que podría ser utilizado por otros subsectores de la industria.

Es más, dos grupos de trabajo adicionales dentro de ISO / TC 228 han tomado iniciativas de sostenibilidad. Los grupos de trabajo sobre el turismo de aventura y los servicios de buceo están elaborando normas para concienciar a los turistas y proveedores de la necesidad de tener en cuenta los tres pilares de la sostenibilidad y, al hacerlo, minimizar los impactos negativos en los destinos turísticos.

### El Turismo del mañana

A medida que el turismo mundial alcance niveles sin precedentes de demanda, la necesidad de sostenibilidad será imprescindible para que la industria sobreviva en su conjunto. ¿Cómo? Una prioridad clave será desarrollar estándares internacionales que respondan verdaderamente a las necesidades del mercado, sean prácticos, orientados a objetivos y factibles.

La ISO / TC 228 hace precisamente eso. Sus documentos no imponen exigencias innecesarias a la industria del turismo y siempre respetan su diversidad, proporcionando un enfoque suave que debe ganar mucha tracción dentro de la industria. El vicepresidente de la comisión, Mounir Ben Miled, explica: "Se espera que la aplicación de las normas y su aplicación a gran escala aseguren un impacto positivo en la sostenibilidad de sus actividades en todos los niveles de prestación de servicios". Así, "El compromiso con la ISO / TC 228 es crucial no sólo para el sector turístico, sino también para el futuro de las generaciones futuras".

Al resumir sus esperanzas para el futuro, Ben Miled argumenta el caso de la sostenibilidad. "El turismo sostenible es una forma de gestionar la vida para garantizar la buena gobernanza del planeta Tierra", dice. "La adhesión de todos a esta filosofía de la gestión de la vida es esencial para un mejor ambiente y una mejor calidad de vida, y una gestión inteligente de las energías y recursos de la tierra".



Nos definimos como una compañía consultora independiente cuyo objetivo fundamental es suministrar servicios de consultoría en las áreas de Gestión empresarial, que representen para el cliente una solución excelente, que satisfaga sus necesidades explícitas o implícitas, tenga en cuenta las regulaciones y normas aplicables, y cumpla los objetivos de plazo y coste establecidos.

## **Madrid**

C/ Campezo 3, nave 5 28022 Madrid

Tfno.: (+34) 91 375 06 80

## **Burgos**

Centro de Empresas, 73 09007 Burgos

Tfno.: (+34) 947 041 645

## **Barcelona**

C/ Plaça Universitat 3 08007 Barcelona

Tfno.: (+34) 93 013 19 49

## **Málaga**

C/ Alejandro Dumas 17 29004 Málaga

Tfno.: (+34) 95 113 69 04

## **México**

José González Varela 15 14700 Tlalpan

Tfno.: (+52) 5513 39 96 22

[www.grupoacms.com](http://www.grupoacms.com)  
[informacion@grupoacms.com](mailto:informacion@grupoacms.com)