



Universidad de Oviedo  
*Universidá d'Uviéu*  
*University of Oviedo*

**Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo**

**TRABAJO FIN DE MÁSTER**

**ANÁLISIS DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS  
SOSTENIBLES Y SU COMUNICACIÓN COMERCIAL**

**ANALYSIS OF SUSTAINABLE TOURISM  
DESTINATIONS AND THEIR MARKETING  
COMMUNICATION**

**Autora: María de Paz Orviz**

**Tutora: Primitiva Pascual Fernández**

**Mayo 2021**

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA**

María de Paz Orviz DECLARA que es el autor del presente Trabajo presentado para optar al título de Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo por la Universidad de Oviedo, que es un Trabajo original realizado para este fin y que se han detallado todas las fuentes relevantes utilizadas durante su elaboración.

Gijón, a 21 de mayo de 2021

## **RESUMEN**

El presente Trabajo Fin de Máster tiene por objetivo definir los principales rasgos característicos de los destinos turísticos sostenibles, y aquellos elementos necesarios para la implantación óptima de un modelo sostenible en los destinos, entre los que se encuentran la comunicación de la sostenibilidad, la gestión y gobernanza de los destinos turísticos, y los indicadores de turismo sostenible. De todos estos elementos, la comunicación de la sostenibilidad tiene una gran importancia, ya que gracias a ella los destinos transmiten a los turistas su compromiso sostenible. Cabe destacar que, de todas las formas de comunicar la sostenibilidad, la certificación es la más utilizada en el sector turístico. De entre todas las certificaciones de sostenibilidad de los destinos turísticos, se desarrolla en profundidad la de Biosphere Responsible Tourism, otorgada por el Instituto de Turismo Responsable (ITR), puesto que es una de las más importantes y extendidas actualmente. Dada la importancia de la comunicación de la sostenibilidad, se realiza, además, un análisis y comparación de los destinos Gijón, Londres y Estocolmo, en función de cómo la comunican a través de sus páginas web y redes sociales principales, y gracias al que se obtienen una serie de ideas de mejora para el destino Gijón.

## **ABSTRACT**

The aim of this Master's thesis is to analyse and conceptually define sustainable tourist destinations by defining their main characteristic features, and those elements necessary for the optimal implementation of a sustainable model in destinations, among which are sustainability communication, management and governance of tourist destinations, and sustainable tourism indicators. Of all these elements, sustainability communication is of great importance, as it is through it that destinations convey their sustainable commitment to tourists. It is worth noting that, of all the ways of communicating sustainability, certification is the most widely used in the tourism sector. Of all the sustainability certifications for tourist destinations, the Biosphere Responsible Tourism certification, awarded by the Responsible Tourism Institute (RTI), is developed in depth, as it is one of the most important and widespread at present. Given the importance of communication, an analysis and comparison of the destinations Gijón, London and Stockholm is also carried out, based on how they communicate sustainability through their websites and main social networks, and thanks to which a series of ideas for improvement are obtained for the destination Gijón.

# ÍNDICE

1.INTRODUCCIÓN .....	pág.7
2. MARCO TEÓRICO: SOSTENIBILIDAD Y DESTINOS SOSTENIBLES.....	pág.9
2.1. ANTECEDENTES: ORIGEN DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA.....	pág.9
2.2. CONCEPTO DE DESTINO TURÍSTICO SOSTENIBLE .....	pág.14
2.3. COMUNICACIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD .....	pág.22
2.3.1. La certificación en el sector turístico .....	pág.23
2.3.2. Tipos de certificaciones turísticas.....	pág.25
2.3.3. Beneficios de la certificación en el sector turístico .....	pág.25
2.3.4. Certificaciones de destinos sostenibles .....	pág.29
2.4. GESTIÓN Y GOBERNANZA DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS .....	pág.30
2.5. INDICADORES DE TURISMO SOSTENIBLE .....	pág.34
2.6. CERTIFICACIÓN BIOSPHERE RESPONSIBLE TOURISM .....	pág.38
2.6.1. Descripción de la certificación .....	pág.39
2.6.2. Requisitos y estándares Biosphere Destination .....	pág.41
2.6.3. Proceso de certificación Biosphere Destination .....	pág.48
3. ANÁLISIS Y COMPARACIÓN DE DESTINOS: COMUNICACIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD .....	pág.51
3.1. DESCRIPCIÓN DE LOS DESTINOS .....	pág.51
3.1.1. Destino Gijón.....	pág.52
3.1.2. Destino Londres.....	pág.54
3.1.3. Destino Estocolmo.....	pág.56
3.2. ANÁLISIS Y COMPARACIÓN DE LA COMUNICACIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD.....	pág.60
3.3. IDEAS DE MEJORA DEL DESTINO GIJÓN .....	pág.66
4. CONCLUSIONES .....	pág.68

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	pág.70
-------------------------------------	--------

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Objetivos de Desarrollo Sostenible (Naciones Unidas) .....	pág.13
Figura 2: Principales elementos de un destino turístico.....	pág.14
Figura 3: Los tres pilares de la sostenibilidad .....	pág.17
Figura 4: Metodología Destino Turístico Inteligente SEGITTUR .....	pág.22
Figura 5: Ámbitos y actores turísticos beneficiados por la certificación .....	pág.27
Figura 6: Elementos necesarios para estructurar un modelo de gobernanza en la gestión de un destino .....	pág.32
Figura 7: Diagrama de utilización del ETIS.....	pág.37
Figura 8: Logotipo certificación Biosphere Responsible Tourism.....	pág.39
Figura 9: Proceso de certificación Biosphere Destination .....	pág.49
Figura 10: Distintivo certificación Biosphere Gold Destination .....	pág.53
Figura 11: Distintivo sello Gijón Turismo Responsable.....	pág.53
Figura 12: Resultados de Londres en el Informe Arcadis 2018 .....	pág.55
Figura 13: Distintivo de “Capital Verde Europea” .....	pág.57
Figura 14: Resultados de Estocolmo en el Informe Arcadis 2018 .....	pág.58
Figura 15: Resultados de Estocolmo en el GDS Index 2020 .....	pág.59

## **ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1: Impactos económicos, socioculturales y medioambientales del turismo .....pág.10

Tabla 2: Temáticas y ODS de los estándares de la certificación Biosphere Destination....pág.41

Tabla 3: Análisis y comparación páginas web oficiales destinos.....pág.61

Tabla 4: Análisis y comparación redes sociales oficiales destinos.....pág.63

## 1. INTRODUCCIÓN

El sector turístico es considerado en la actualidad como uno de los mayores generadores de riqueza a nivel mundial ya que, desde los años 50 del siglo XX en los que surgió el “turismo de masas”, ha ido creciendo de forma exponencial. Aunque presenta beneficios de diversa índole económica, social y ambiental, también son muchos los impactos negativos que genera, ya que, en muchos casos, ese crecimiento ha sido desmesurado y poco responsable. A raíz de intentar minimizar dichos impactos negativos, surgió el concepto de sostenibilidad en el turismo. Hoy día, dicho concepto se encuentra muy extendido en todos los ámbitos del sector turístico, incluido en la gestión de los destinos, no sólo para intentar mitigar sus impactos negativos, sino porque el turista actual es mucho más exigente, y demanda productos turísticos mucho más respetuosos con el medio ambiente.

El presente trabajo tiene como objetivo principal delimitar y definir las principales características de los destinos turísticos sostenibles y, en base a ello, analizar y comparar cómo comunican la sostenibilidad los destinos Gijón, Londres y Estocolmo.

En primer lugar, se definirá el marco teórico. En dicho apartado, se presentará en primera instancia el origen de la sostenibilidad turística, así como los diferentes documentos y directrices desarrollados con el fin de implementar un modelo turístico sostenible, entre los que destacan los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas. Seguidamente, se define conceptualmente el destino turístico sostenible, a partir de las definiciones de destino turístico, desarrollo y turismo sostenibles. A continuación, se pasan a desarrollar las distintas formas de comunicar la sostenibilidad, esencial en el sector turístico, ya que el entorno es cada vez más competitivo, y hacerlo puede traducirse en una mejora de la imagen y en un aumento de la rentabilidad. La certificación se considera como la más extendida el sector turístico, por lo que se describen los distintos tipos de certificaciones existentes, los distintos beneficios que genera la certificación en el sector turístico, y las distintas certificaciones de destinos sostenibles.

Dentro del marco teórico, también se define la gestión y gobernanza de los destinos turísticos, pilar fundamental para que un destino turístico se convierta en sostenible, y que se debe caracterizar por la colaboración público-privada, y por contar con una buena estructura de

gobernanza. Una herramienta utilizada en la gestión y gobernanza de los destinos turísticos son los indicadores de turismo sostenible, que permiten medir la situación de sostenibilidad del destino antes, durante y después de realizar cualquier acción en materia de sostenibilidad, lo que facilita la toma de decisiones, además medir el rendimiento de las acciones llevadas a cabo.

Una vez definidos los indicadores, se pasa en el último apartado del marco teórico a definir la certificación Biosphere Responsible Tourism, sus requisitos y estándares, así como su proceso de certificación, dado que es, en la actualidad, es la forma de comunicación de la sostenibilidad más extendida internacionalmente por parte de los destinos, al contar con la comunidad de destinos sostenibles más grande del mundo.

Una vez definido el marco teórico, se pasa a realizar un análisis y comparación de los destinos de Gijón, Londres y Estocolmo, siendo estos dos últimos reconocidos internacionalmente como los más sostenibles del mundo, en base a cómo comunican la sostenibilidad. En primer lugar, se describen los tres destinos en cuanto a las prácticas que realizan en materia de sostenibilidad. Seguidamente, se pasa al análisis y comparación de los destinos, basado en comprobar si los destinos analizados comunican de forma efectiva sus prácticas sostenibles a través de la revisión páginas webs y redes sociales principales. Una vez realizado, se exponen una serie de ideas de mejora en cuanto a la comunicación de la sostenibilidad para el destino Gijón.

Finalmente, se describen una serie de conclusiones a las que se han llegado con la elaboración de este trabajo.



## **2. MARCO TEÓRICO: SOSTENIBILIDAD Y DESTINOS SOSTENIBLES**

### **2.1. ANTECEDENTES: ORIGEN DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA**

El crecimiento exponencial y la expansión del sector turístico a nivel global a partir de los años 50 del siglo XX, propiciado por el desarrollo de los medios de transporte y de comunicación, el mayor tiempo disponible para el ocio, o el incremento de la renta disponible, lo convirtió en un foco atención a nivel mundial. Dicho crecimiento tuvo como consecuencia que un mayor número de personas viajaran, dando como resultado al conocido “turismo de masas” (Margallo et al., 2019).

Debido a la creciente demanda en dimensiones internacionales, el turismo comenzó a tener un peso significativo en la economía mundial, y las instituciones comenzaron a considerar el turismo como un recurso beneficioso y generador de riqueza a escala pública y privada. Sin embargo, en este primer estadio no se consideraron las consecuencias y problemas que generaría este desarrollo desmesurado del sector; no fue hasta décadas posteriores cuando se comenzaron a tener en consideración no sólo los beneficios, sino también los problemas e impactos negativos (Margallo et al., 2019).

Dado que el turismo es un sector interdisciplinar, sus impactos positivos y negativos afectan no sólo a las economías de las regiones, sino también a muchas otras actividades relacionadas directa o indirectamente con el mismo. Es por ello, que se empezó a ver el turismo como un fenómeno que contribuía al desarrollo socioeconómico de los países, y por otro, a que en los lugares donde se practicaba se perdiera identidad local y se degradara el medio ambiente (Margallo et al., 2019).

La industria turística es considerada como uno de los mayores generadores de riqueza a nivel mundial. Por ejemplo, en España en el año 2018, según el Instituto Nacional de Estadística (INE), generó 147.946 millones de euros, lo que representó el 13.3% del PIB, generando 2,6 millones de puestos de trabajo, lo que supone el 12,7% del empleo total nacional (Sidorenko y Garrido, 2021).

Sin embargo, también genera impactos negativos, sobre todo en cuestiones medioambientales, entre los que se encuentran: “grandes edificaciones, aguas contaminadas, exceso de ruido, pérdida de tierras fértiles o invasión de parques naturales y reservas biológicas, construcción de nuevas vías de comunicación, mayor consumo de recursos, incremento en la producción de desechos sólidos, mayor demanda energética, entre otros” (como se cita en Sidorenko y Garrido, 2021, p. 18).

Más concretamente, los impactos positivos y negativos causados por el turismo pueden ser de índole económica, sociocultural o medioambiental (Tinoco, 2003), tal y como se muestra a continuación en la Tabla 1:

**Tabla 1: Impactos económicos, socioculturales y medioambientales del turismo**

IMPACTOS	POSITIVOS	NEGATIVOS
<b>Económicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación de infraestructuras físicas</li> <li>• Generación de empleos directos e indirectos</li> <li>• Generación de divisas</li> <li>• Mejoras en la tecnología de comunicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribución desigual de la riqueza</li> <li>• Desplazamiento de los sectores tradicionales</li> <li>• Competencia de productos extranjeros con los locales</li> <li>• Nivel salarial bajo en comparación con los beneficios que genera el turismo</li> </ul>
<b>Socioculturales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conservación del patrimonio cultural</li> <li>• Mejora del conocimiento de la cultura local autóctona</li> <li>• Difusión de la cultura local</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento de la delincuencia</li> <li>• Pérdida de la identidad local</li> <li>• Pérdida del uso de lenguaje y dialectos nativos</li> <li>• Transculturación</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento del número de personas que aprenden idiomas</li> </ul>	
<b>Medioambientales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generación de ingresos en áreas protegidas</li> <li>• Mejora y ampliación de información sobre áreas naturales/protegidas</li> <li>• Infraestructuras en áreas naturales</li> <li>• Conciencia acerca de la protección de las áreas naturales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Degradación de áreas naturales</li> <li>• Contaminación de tierra, agua y aire</li> <li>• Deterioro de áreas críticas de gran valor</li> <li>• Incremento de la extracción y comercialización de especies de flora y fauna</li> </ul>

*Fuente: Elaboración propia a partir de Tinoco, 2003*

Como consecuencia de la preocupación por mitigar los efectos negativos que la actividad turística, y otras actividades causaban sobre la economía, el tejido social y el medio ambiente, se sucedieron una serie de eventos, y se elaboraron documentos y directrices de gran relevancia con ese fin (Margallo et al., 2019):

- En el año 1987 la Comisión Brundtland elabora un documento llamado “Nuestro futuro común” en el que se define por primera vez el desarrollo sostenible.
- En el año 1992 se celebró la Cumbre de la Tierra en Río de Janeiro (Brasil), evento que tuvo una repercusión muy importante en cuanto a cuestiones ambientales y de sostenibilidad. Su objetivo principal fue la búsqueda de un equilibrio entre las necesidades económicas, sociales y ambientales de las generaciones presentes y futuras.
- Durante la Cumbre de la Tierra de Río de Janeiro, se desarrolló la Agenda 21, proyecto que recogía cuestiones aplicables a nivel mundial, nacional y local, y cuyo principal objetivo era conseguir un desarrollo más equilibrado y sostenible.

- En ese mismo año, se estableció la Comisión sobre el Desarrollo Sostenible (CDS), con el propósito de asegurar el cumplimiento de la Conferencia realizada en Río de Janeiro.
- En el año 1995 se celebró en Lanzarote la Conferencia Mundial de Turismo Sostenible, a partir de la que se comenzó a conectar el turismo con el concepto de la sostenibilidad. Como resultado de esta cumbre se redactó la “Carta de Turismo Sostenible”, que describe un modelo de desarrollo turístico sostenible, que es capaz de satisfacer las necesidades de los turistas y población local, proporcionando y asegurando las oportunidades para el futuro.
- En el año 2015, se revisan los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM), adoptados en el año 2000, y se redacta una nueva agenda mundial formada por los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), cuyos propósitos son la lucha contra la pobreza, la reducción de la desigualdad, y la lucha contra el deterioro ambiental. En base a estos ODS, en la Asamblea General de Naciones Unidas celebrada en 2015, se desarrolla la Agenda 2030, que se plantea como el cumplimiento total de los 17 ODS y de las 169 metas que los componen para el año 2030.
- Por último, el año 2017 fue nombrado “Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo”. Este escenario temporal permitió sensibilizar a los actores públicos y privados del sector turístico en cuanto a la contribución del turismo sostenible al desarrollo.

Aplicando lo establecido en estos documentos y directrices en el desarrollo y planificación de la actividad turística, se contribuye a realizar un turismo sostenible, considerado como un modelo de desarrollo que pone énfasis en la sostenibilidad, intentando potenciar los aspectos positivos del turismo, minimizando los negativos. En este contexto, y en base a Agenda 2030 y a las acciones internacionales en torno a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, mostrados a continuación en la Figura 1, España ha comenzado a trabajar a través de la Secretaría de Estado de Industria, Comercio y Turismo en la “Estrategia de Turismo Sostenible de España 2030” (Sidorenko y Garrido, 2021).

**Figura 1: Objetivos de Desarrollo Sostenible (Naciones Unidas)**



*Fuente: Naciones Unidas, 2015*

La aplicación de las directrices y estándares de los ODS supone, por tanto, un camino hacia la sostenibilidad en el sector turístico, ya que contribuyen a garantizar el equilibrio económico, social y medioambiental del entorno en el que se desarrolla. Además, el turismo realizado de forma sostenible y responsable, puede ser un impulsor para el cumplimiento de la mayoría de los ODS, y tiene una implicación directa en la consecución de los ODS número 8 y 12 de las Naciones Unidas:

- Objetivo N° 8: Trabajo decente y crecimiento económico: “promover un crecimiento económico inclusivo y sostenido puede impulsar el progreso, crear empleos decentes para todos y mejorar los estándares de vida” (Naciones Unidas, 2021b).
- Objetivo N° 12: Producción y consumo responsables: “garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles” (Naciones Unidas, 2021a).

Los distintos ODS no tienen el mismo nivel de cumplimiento dependiendo del país o territorio de que se trate. En el caso de España, aún tiene un déficit en el avance y cumplimiento de algunos ODS. En concreto, los objetivos 7 y 12 son los que se encuentran en un nivel más bajo de progreso; el resto se encuentran la mayoría en un nivel alto, aunque con diferencias de rango:

los objetivos 1,2,3 y 11 se encuentran en un rango superior, mientras que los restantes en uno inferior (Sidorenko y Garrido, 2021).

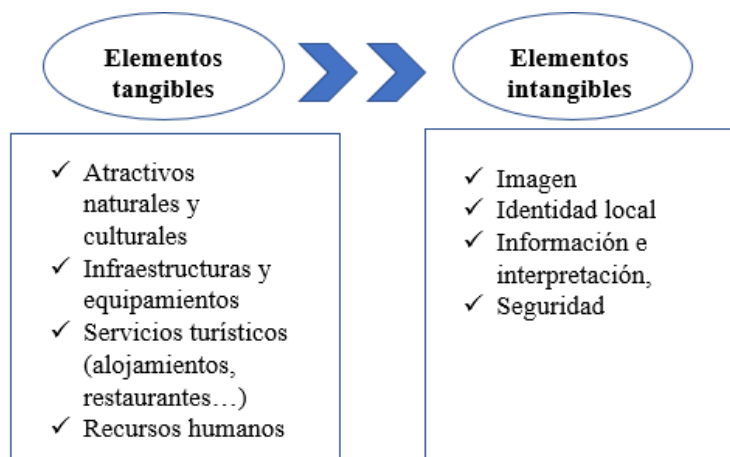
## 2.2.CONCEPTO DE DESTINO TURÍSTICO SOSTENIBLE

Puesto que este trabajo se centra en el estudio y análisis de los destinos turísticos sostenibles, resulta de especial relevancia definir y delimitar el concepto de destino turístico sostenible. Para ello, en primer lugar, se concretan las definiciones de destino turístico, desarrollo y turismo sostenibles, que servirán de base para contextualizar dicha definición.

La Organización Mundial del Turismo (OMT) (2019, p. 15) define destino turístico como “un espacio físico, con o sin una delimitación de carácter administrativo o analítico, en el que un visitante puede pernoctar. Es una agrupación (en una misma ubicación) de productos y servicios, y de actividades y experiencias, en la cadena de valor del turismo, y una unidad básica de análisis del sector. Un destino incorpora a distintos agentes y puede extender redes hasta formar destinos de mayor magnitud. Es, además, inmaterial, con una imagen y una identidad que pueden influir en su competitividad en el mercado”.

Un destino turístico cuenta con determinados rasgos y características, tangibles e intangibles, tal y como se muestra en la Figura 2:

**Figura 2: Principales elementos de un destino turístico**



*Fuente: Elaboración propia a partir de SERNATUR, 2018*

Desde el punto de vista de la oferta, un destino turístico se debe caracterizar por contar con los siguientes rasgos (Cooperación Suiza - SECO, 2019):

- Atractivos: naturales, culturales, eventos, etc.
- Servicios básicos: agua, energía, telecomunicaciones, bancos, etc.
- Accesibilidad: sistemas de transporte adecuados
- Actividades: deportes, cursos, talleres, visitas a monumentos, etc.
- Servicios relacionados directamente con la actividad turística: hoteles, restaurantes, tiendas, lugares para acampar, etc.

Desde el punto de vista de la demanda, el destino es aquel lugar que el turista elige para su viaje, con una determinada expectativa, que consiste en vivir una experiencia que incluya, además de los atractivos naturales y culturales, una oferta coordinada de todos los servicios (Cooperación Suiza - SECO, 2019).

Se concluye, por tanto, que un destino turístico “constituye una unidad de negocio cuya gestión debe enfocarse en ciertos criterios de competitividad, a fin de generar beneficios económicos y sociales. Esta visión exige cierta capacidad administrativa, a fin de desarrollar instrumentos comunes que permitan planificar, medir y monitorear los resultados de la gestión” (Cooperación Suiza - SECO, 2019, p. 10).

Para lograr el desarrollo turístico de un destino de forma óptima, se deben tener presentes los siguientes elementos:

1. *Consolidación de una organización de gestión del destino*: coordinación de los actores públicos y privados para lograr un objetivo común.
2. *Delimitación geográfica*: el destino debe ser continuo en sus características geográficas y culturales.
3. *Definición y conocimiento del mercado objetivo*: es necesario definir los segmentos de mercado a los que se deben dirigir las estrategias de promoción del destino turístico.
4. *Planificación*: desarrollo de planes que faciliten y orienten la gestión del destino.
5. *Desarrollo de una imagen-marca*: permite reflejar la identidad del destino, y la hace ser reconocida por los turistas potenciales.

Cabe destacar, que la posición de liderazgo de un destino turístico puede debilitarse si no se consideran factores como la globalización de la industria, la aparición continua de nuevos competidores, los cambios en las necesidades y hábitos de los turistas, o la importancia de la sostenibilidad a la hora de desarrollar turísticamente un territorio. Es por ello, que es necesario realizar acciones que conviertan las amenazas en oportunidades de crecimiento, para lograr con ello diferenciarse de manera óptima de los competidores (A. López y García, 2013).

Hoy en día, el desarrollo sostenible es uno de los elementos clave en la competitividad de los destinos turísticos, no sólo para garantizar su supervivencia a largo plazo, sino porque los turistas actuales tienen cada vez más conciencia ambiental y son más exigentes. El origen de este concepto fue utilizado por primera vez en el Informe Brutland, elaborado por la Comisión Mundial para el Medio Ambiente y Desarrollo, siendo definido como “aquel que atiende a las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para hacer frente a sus propias necesidades”(Bermejo, 2014, p. 16).

Las Naciones Unidas (s. f.-b) definen de manera similar el desarrollo sostenible como “la satisfacción de las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades” .

Se puede afirmar, por tanto, que el desarrollo sostenible se configura como el principio para el desarrollo mundial a largo plazo. Consta de tres pilares (económico, social y ambiental), a través de los que intenta lograr el desarrollo económico, el desarrollo social equitativo y la protección y valorización del medio ambiente. Cabe destacar el papel del turismo en el desarrollo sostenible; la OMT (2012) considera que “el turismo es esencial para avanzar en los tres pilares de la sostenibilidad, ya que se trata de un sector que proporciona empleo y sustento a millones de personas, especialmente mujeres y jóvenes”.

Según Fortis et al (2017), dichos pilares presentan las siguientes características:

- **Pilar Económico:**

La actividad turística se desarrolla en base a prácticas empresariales que aseguran el crecimiento y supervivencia a largo plazo de la empresa, produciendo beneficios a los propietarios, empleados y comunidad local donde tiene lugar.



- **Pilar Social:**

La actividad turística se realiza teniendo en cuenta el respeto por la comunidad local, a través de su preservación y revitalización.

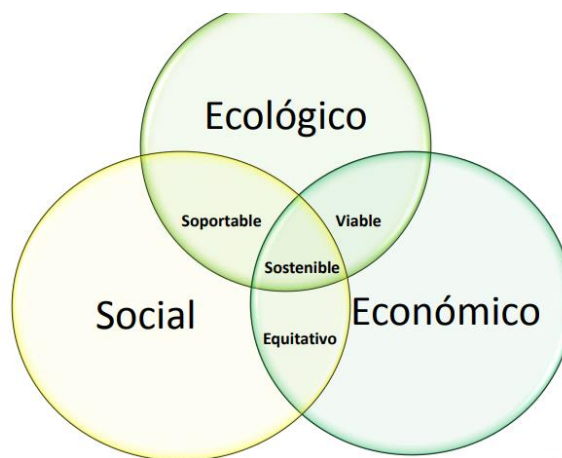
- **Pilar Ambiental:**

La actividad turística se desarrolla utilizando los recursos naturales de forma eficiente y respetuosa con el medio ambiente, contribuyendo a su conservación y cuidado.

El principio de desarrollo turístico indica que para que exista una verdadera sostenibilidad, los tres pilares deben estar presentes al mismo tiempo. Según Zurita (2011), dichos pilares de la sostenibilidad se relacionan entre sí de la siguiente forma, ilustrada en la Figura 3 que se muestra a continuación:

- ✓ *Pilar social y económico:* desarrollo equitativo, basado en el reparto racional de los recursos naturales.
- ✓ *Pilar social y ecológico:* desarrollo soportable, basado en el compromiso de la sociedad con el cuidado y respeto con el medio ambiente.
- ✓ *Ecológico y económico:* desarrollo viable, basado en la eficiencia medioambiental de los proyectos de inversión económica.

**Figura 3: Los tres pilares de la sostenibilidad**



*Fuente: Zurita, 2011*

Basado en las directrices del desarrollo sostenible, aparece el concepto de turismo sostenible, que la OMT (s. f.) define de forma global como “aquel turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas”. Además de esta definición, el concepto de turismo sostenible posee numerosas acepciones:

Según la Federación de Parques Nacionales y Naturales de Europa, está compuesto por “todas las formas de desarrollo turístico, gestión y actividad que mantienen la integridad ambiental, social y económica, así como el bienestar de los recursos naturales y culturales a perpetuidad” (como se cita en Blasco, 2005, p. 1).

En el año 1993, en la Conferencia Euromediterránea acerca del Turismo y Desarrollo Sostenible, la OMT definió el turismo sostenible como: “el turismo que atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras, al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos, de forma que puedan satisfacerse las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida” (como se cita en Blasco, 2005, p. 1).

Hay que tener en cuenta que, para hablar de turismo sostenible, es necesario que estos elementos estén presentes: turistas responsables que respeten el entorno y la población local, destinos sostenibles cuyo desarrollo turístico respete los tres pilares de la sostenibilidad, garantizando la satisfacción de los turistas y la población local, y empresas competitivas que basen su estrategia en acciones respetuosas con el entorno y la sociedad.

Se puede afirmar, por tanto, que el turismo desarrollado de forma sostenible fomenta el crecimiento y desarrollo económico de un destino, creando empleo y contribuyendo a reducir la pobreza y a la inclusión social. Promueve, además la protección de la identidad y la diversidad cultural, y ofrece oportunidades para revitalizar las costumbres tradicionales de un lugar (Margallo et al., 2019).

Teniendo en cuenta las definiciones de destino turístico, desarrollo y turismo sostenibles, se puede establecer una aproximación del concepto de destino turístico sostenible.

Un destino turístico sostenible es aquel que es respetuoso con las comunidades locales, su cultura y el medio ambiente, y que está comprometido con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas para 2030 (de la Fuente, 2019). “Debe generar valor persistente para todos los grupos de interés y los recursos patrimoniales naturales y culturales, de tal manera que los recursos logrados se reinviertan en la mejora de los elementos que constituyen el destino” (de la Fuente, 2019, p. 14).

Los rasgos característicos de los destinos turísticos sostenibles son 6 (de la Fuente, 2019):

1. *Carácter auténtico*: su oferta turística se basa en los valores que los hacen únicos y diferentes por su historia, cultura o gastronomía, y pone en valor coherentemente su patrimonio natural y cultural. En definitiva, respeta la cultura local, preserva los monumentos, tradiciones, artesanía y la flora y fauna.
2. *Inclusivo*: respetan la cultura, valores y modos de vida de la comunidad local, mejorando su bienestar y aliviando la pobreza. Respetan a la población local y facilita su contacto con los turistas, planificando el turismo para que beneficie a la población autóctona.
3. *Responsable*: la experiencia turística en el destino se configura en torno a la sostenibilidad, y a la gestión y gobernanza participativa.
4. *Paisajístico*: preservan su identidad paisajística a través de la gestión y educación en la comunidad y en los turistas. Fomenta la protección y regeneración de los espacios naturales, frenando la construcción de grandes infraestructuras.
5. *Excelencia*: sus servicios y productos turísticos garantizan los estándares de calidad y sostenibilidad turística, buscando con ello la satisfacción de las necesidades y expectativas de los turistas, a la par que se fortalece el número y la calidad de los empleos locales.
6. *Eficiente*: garantizan el uso eficiente de los recursos y el ahorro energético, además de promover el consumo responsable, a través del apoyo de las economías verdes, el consumo de proximidad, la movilidad sostenible y la economía circular.

En este contexto actual de creciente competitividad anteriormente mencionado, surge la necesidad de implantar un nuevo modelo de destino turístico basado en la sostenibilidad. Así pues, en la actualidad, son muchos los destinos cuya planificación y desarrollo turístico giran

en torno a garantizar el respeto por el medio ambiente y la sociedad, contribuyendo así a la satisfacción de los turistas y de la comunidad local.

Desde esta perspectiva sostenible, los recursos del destino deben ser gestionados bajo las directrices de la Agenda 2030 y sus 17 ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible), con el fin de adaptarse a las nuevas tendencias y las necesidades del mercado actuales (Margallo et al., 2019).

Dentro de los modelos de destino turísticos sostenibles, surgen los “Destinos Turísticos Inteligentes”, que se configuran como un eje clave para el posicionamiento de los destinos en la actualidad. Este nuevo modelo de destino turístico “aúna los conceptos de sostenibilidad, accesibilidad, conocimiento e innovación tecnológica en torno a los destinos turísticos. Se trata de dotar de inteligencia a la infraestructura del destino, y de crear elementos que faciliten la interpretación del entorno, agilicen la toma de decisiones e incrementen la calidad de su experiencia vacacional y de ocio” (A. López y García, 2013, p. 61).

Sin duda, uno de los mayores retos consiste en transformar los destinos turísticos en Destinos Turísticos Inteligentes y, para llevarlo a cabo con éxito, es fundamental la colaboración público-privada (A. López y García, 2013).

En el caso de España, la Sociedad Estatal Española dedicada a la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas (SEGITTUR) (s. f.-a), define los destinos turísticos inteligentes como “un destino turístico innovador, consolidado sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia, que garantiza el desarrollo sostenible del territorio turístico, accesible para todos, que facilita la interacción e integración del visitante con el entorno e incrementa la calidad de su experiencia en el destino y mejora la calidad de vida del residente”.

La Secretaría de Estado de Turismo lidera el proyecto de Destinos Turísticos Inteligentes (DTI) en España, impulsado y gestionado por SEGITTUR, cuyo principal objetivo es mejorar la competitividad, e implantar un desarrollo turístico que esté basado en la gobernanza, y generar los mecanismos que permitan una rápida incorporación de innovaciones en los destinos (SEGITTUR, s. f.-d).

Algunos de los beneficios que presentan los Destinos Turísticos Inteligentes es la revalorización del destino a través de la innovación y la tecnología, produciendo un aumento en la

competitividad, ya que se aprovechan de forma óptima los recursos turísticos, los procesos de comercialización y producción de los productos turísticos son más eficientes, se impulsa el desarrollo turístico en sus tres pilares (económico, social y ambiental), se mejora la calidad de vida de los residentes, y se mejora la experiencia de la visita de los turistas en el destino, y por último, hacen que la estrategia turística sea la base de dinamización y crecimiento económico del territorio en el largo plazo (SEGITTUR, s. f.-d).

La Secretaría de Estado de Turismo y SEGITTUR, coordinan la Red de Destinos Turísticos Inteligentes, cuyo principal objetivo es la promoción de sinergias y la transferencia de conocimiento entre los miembros que forman la Red. En ella, se integran actores del sector público, privado, académico, que puedan aportar valor al desarrollo de los Destinos Turísticos Inteligentes.

Actualmente, la Red cuenta con 198 miembros, de los que 119 son destinos, 31 instituciones de la Red y 48 empresas colaboradoras (SEGITTUR, s. f.-e).

Los requisitos de pertenencia son “tener reconocida la condición de Destinos Turístico Inteligente o estar en proceso de conversión de acuerdo con la metodología DTI o bien comprometerse al desarrollo de una estrategia de conversión en el corto plazo” (SEGITTUR, s. f.-c).

La metodología anteriormente mencionada, gira en torno al análisis de cinco ejes en el destino: gobernanza, innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad, y el proceso en dos ciclos. El primer ciclo está formado por el diagnóstico y la planificación, en el que se realiza un diagnóstico pormenorizado del destino, a partir del que se pasa a realizar el plan de acción para transformar el destino en Destino Turístico Inteligente. En el segundo ciclo se lleva a cabo la ejecución y seguimiento, en el que se ponen en marcha el plan de acción. Es a partir de ahí cuando el destino entra en un proceso de mejora continua, para poder hacer frente a las condiciones cambiantes de un entorno cada vez más competitivo (SEGITTUR, s. f.-b).

En la Figura 4 que se muestra a continuación, se ilustra el proceso metodológico completo.

**Figura 4: Metodología Destino Turístico Inteligente SEGITTUR**



*Fuente: SEGITTUR, s. f.-b*

Algunos de los beneficios de pertenecer a ella, es formar parte de las alianzas estratégicas, poder tener acceso a asesoramiento en normalización e implantación de SICTED (Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos), o acceder a ayudas, subvenciones y financiación (SEGITTUR, s. f.-e).

### **2.3.COMUNICACIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD**

La búsqueda del crecimiento económico equilibrado, junto con la protección de los recursos, ha propiciado la creación de iniciativas que garanticen el desarrollo sostenible del turismo por parte de las naciones. Algunas de ellas, son el establecimiento de normas y principios, guías de buenas prácticas de gestión, y la certificación, basada en estándares de sustentabilidad. De todas ellas, ésta última es la que se ha convertido en la más valiosa a la hora de fomentar la conservación de la biodiversidad, y hacer que la experiencia del viaje satisfaga las expectativas de los viajeros (San Martín y Salcedo, 2007).

Dentro de la industria turística, son muchas las organizaciones que desarrollan programas de certificación encargadas de medir distintos aspectos del turismo, como son la calidad, la sostenibilidad y el ecoturismo (Center for Ecotourism and Sustainable Development, s. f.).

Gracias a los distintivos obtenidos en estos programas de certificación, las empresas, instituciones, y destinos turísticos, comunican que están llevando a cabo prácticas sostenibles a los distintos actores y demanda del turismo.

Comunicar la sostenibilidad en el sector turístico es de especial relevancia, ya que se traduce en una mejora sustancial en la imagen o incluso en la rentabilidad. Este hecho se debe a que el entorno cada vez más competitivo, en el que los consumidores son cada vez más exigentes, ya que esperan obtener un servicio de calidad y que sea respetuoso con el medio ambiente.

### **2.3.1. La certificación en el sector turístico**

Tal y como ya se ha mencionado, la certificación se ha convertido en una de las herramientas más valiosas para fomentar el desarrollo sostenible en el sector turístico. Se define como “un procedimiento voluntario mediante el cual se evalúa, se somete a auditoría, y se emite una garantía escrita, el sentido de que una instalación, un producto, un proceso o un servicio, cumple con estándares específicos. Confiere un logotipo “mercadeable” a aquellos que satisfacen o superan estándares básicos” (como se cita en Center for Ecotourism and Sustainable Development, s. f., p. 8).

Para que el turismo sobreviva con el paso del tiempo, se deben tener en cuenta criterios sostenibles que garanticen su supervivencia, ya que el impacto social y ambiental que causa es evidente en todo el mundo, y se ve reflejado en la pérdida de posicionamiento en el mercado de algunos destinos y empresas. Es por ello, que líderes de la industria turística empezaron a promover los tres pilares de la sostenibilidad como una práctica recomendada, razón por las que hoy día los programas de certificación tienen en cuenta todos los aspectos de la sostenibilidad, llamado tripe rentabilidad.

Los programas de certificación del turismo sostenible son voluntarios, y por lo general, se dirigen a alojamientos, restaurantes, instalaciones deportivas y recreativas, atracciones turísticas, touroperadores, empresas de transporte o asociaciones turísticas (San Martín y Salcedo, 2007), y se centran en tres aspectos fundamentales, que son: “el desempeño ambiental de las empresas, de los servicios y de los destinos, la calidad de los productos y la responsabilidad social de las empresas en los servicios” (San Martín y Salcedo, 2007, p. 80). Además de las empresas y entidades anteriormente mencionadas que pueden optar a la

certificación, actualmente también encontramos los destinos turísticos. Un ejemplo es la certificación Biosphere Destination otorgada por el Instituto de Turismo Responsable (ITR), muy extendida a nivel mundial y con gran importancia para lograr implantar un modelo de desarrollo sostenible en los destinos, cuya creación y desarrollo tuvo lugar entre el año 2007-2011; las certificaciones de sostenibilidad en destinos surgieron más tarde que en otros ámbitos turísticos (Instituto de Turismo Responsable, s. f.-b).

Dichos programas, tienen como atractivo no sólo establecer requerimientos únicamente de calidad o medio ambiente, sino que también incluyen aspectos de responsabilidad social, conservación de los bienes culturales, la satisfacción de las expectativas de los turistas en el destino, o el aumento de la calidad de vida de la población local. No tienen como objetivo la sustitución o el establecimiento de modelos en la gestión de los destinos, sino que se basan en apoyar y en promover cambios que promuevan la protección del medio ambiente y el desarrollo sostenible (de la Fuente, 2019).

En la actualidad, existe una amplia gama de programas de certificación de ámbito nacional e internacional, que tienen como objetivos específicos el control de las medidas sostenibles, la evaluación de los niveles de aplicación y progreso, y actuar como instrumento de estandarización de prácticas sostenibles (de la Fuente, 2019).

Para lograr las certificaciones, son necesarios unos requisitos, que son “que se evalúen, ya sean las características de los productos y servicios, o bien, los procesos productivos, con base a una norma aplicable a los mismos y con un enfoque de mejora continua. Esto permite que los productos o servicios identificados con un sello de conformidad sean reconocidos y elegidos por los consumidores, como garantía de seguridad y confianza” (San Martín y Salcedo, 2007, p. 80).



### **2.3.2. Tipos de certificaciones turísticas**

Dependiendo de sus enfoques y requerimientos, los Programas de Certificación se clasifican en tres tipos de certificación turística (San Martín y Salcedo, 2007):

- *Certificación para turismo masivo:*

Se dirigen al turismo convencional, y se basan en la utilización de las normas ISO 14001 y sus derivados, basadas en la utilización de sistemas de manejo ambiental adaptados a los negocios. Aportan los pasos a seguir para obtener la certificación y la utilización de un logotipo, y se apoyan en el cumplimiento de la legislación vigente de cada territorio donde se implante, y en la adopción de buenas prácticas.

- *Certificaciones para ecoturismo:*

Van más allá de los “estándares verdes”, ya que se basan en contribuir de forma directa a la conservación y al bienestar social. Involucran de forma activa a los actores locales y nacionales, tienden a beneficiar a pequeñas y medianas empresas, respetan las necesidades locales y la conservación de la biodiversidad, además de facilitar la distinción geográfica de las áreas naturales.

- *Certificaciones para turismo sustentable:*

Miden los sistemas a largo plazo, e integran aspectos económicos, ambientales y sociales. No diferencian en cuanto al tamaño de las operaciones, ni tampoco si se encuentran dentro, cerca o fuera de áreas naturales.

### **2.3.3. Beneficios de la certificación en el sector turístico**

En el sector turístico la competencia basada en precios es difícil llevarla a cabo con éxito en muchos casos. Es por ello, que la estrategia de diferenciación se ha convertido en un elemento clave a la hora de competir. Cada destino turístico es único, aunque haya elementos que coincidan o sean semejantes a los de sus competidores (Fernández y Moral, s. f.).

La diferenciación puede centrarse en diferentes alternativas, que son: (como se cita en Fernández y Moral, s. f., p. 284):

- “1. Diferenciación basada en producto: forma, características, resultados, componentes, duración, fiabilidad, estilo y diseño.
2. Diferenciación en los servicios: facilidad de pedido, la entrega, la instalación, el mantenimiento y reparación.
3. Diferenciación por la obtención de una imagen distintiva en el mercado.
4. Diferenciación por medio del canal, diseñado con una cobertura, capacidad y rendimiento superiores al de sus competidores.”

Actualmente los turistas están cada vez más concienciados y sensibilizados en cuando a la calidad, medioambiente, seguridad y accesibilidad. Es por ello, que las empresas e instituciones turísticas, tanto público como privadas, deben tener en cuenta sus expectativas en estos aspectos, ya que son una potencial fuente de diferenciación hoy en día (Fernández y Moral, s. f.).

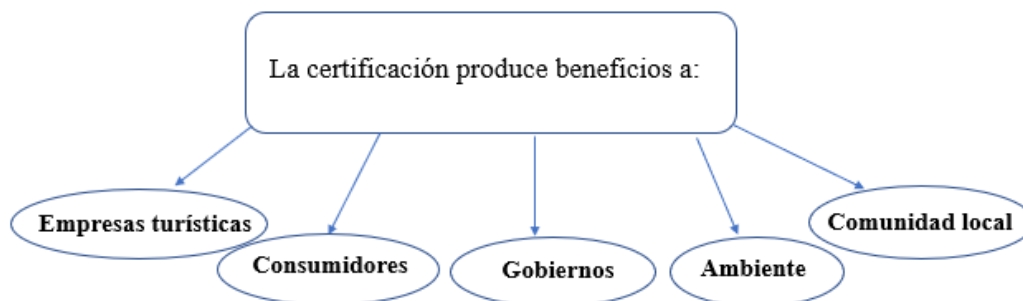
Los destinos y empresas turísticos cada vez invierten más en cuidar su imagen, y diferenciarse de sus competidores a través de la calidad y la sostenibilidad, aspectos cada vez más demandados por los turistas actuales, y una forma de hacerlo es a través de las certificaciones, aportándoles una imagen e identidad concretas.

La certificación ayuda a diferenciar empresas y destinos que realizan prácticas reales de ecoturismo y turismo sostenible, de otras que hacen afirmaciones vacías al respecto, lo que ayuda a proteger la integridad de estos conceptos.

Se puede decir que no es un fin en sí misma, sino que sirve como herramienta para la mejora del desempeño ambiental, social y económico, al mismo tiempo que recibe en muchos casos una recompensa con ello, tangible o intangible, que se traduce en un aumento del número de turistas y en su satisfacción, en el aumento de la rentabilidad de las empresas, o en la mejora de la imagen.

En concreto, los beneficios que ofrece la certificación en los distintos ámbitos y actores turísticos, mostrados a continuación en la Figura 5, son (Center for Ecotourism and Sustainable Development, s. f.):

**Figura 5: Ámbitos y actores turísticos beneficiados por la certificación**



*Fuente: Elaboración propia a partir de Center for Ecotourism and Sustainable Development, s. f.*

- *Beneficios para las empresas turísticas:*

-La certificación ayuda a las empresas a mostrar los elementos de sostenibilidad en sus operaciones, y a centrarse en los cambios que necesitan, lo que ayuda a mejorar su funcionamiento, y con ello a ser más eficiente y atraer más clientes.

-Tiende a reducir los costes de la operación, especialmente en el caso del turismo, donde los costes de agua, electricidad y combustibles fósiles se reducen considerablemente, todo ello sin reducir la calidad del servicio.

-El proceso de implementación de la certificación de turismo sostenible facilita el acceso de asistencia técnica y financiación para que las empresas implementen nueva tecnología.

-Ofrece una ventaja potencial en el mercado a las empresas certificadas, ya que los consumidores perciben las empresas como fiables y de calidad.

- *Beneficios para los consumidores:*

-La certificación ayuda a elegir a los consumidores a saber qué negocios son realmente social y ambientalmente responsables, lo que se traduce en la mejora de la reputación y la popularidad.

-Aumenta la conciencia pública de prácticas empresariales responsables.

-Permite alertar a los turistas acerca de cuestiones ambientales y sociales de un área, lo que hace que actúen de forma más respetuosa o a que contribuyan a encontrar soluciones.

-Las empresas certificadas ofrecen servicios de mayor calidad, por lo que la satisfacción del turista aumenta.

- *Beneficios para los gobiernos:*

-La certificación ayuda a los gobiernos a proteger sus nichos de mercado como destinos de turismo sostenible o ecoturismo, sobre todo cuando la credibilidad del destino se está viendo afectada por el “lavado verde”.

-Promueve la bajada de los costes regulatorios de la protección ambiental.

-Ayuda a elevar los estándares de la industria en el área de la salud, la seguridad, el ambiente y la estabilidad social.

-Puesto que las certificaciones tienen como requisito el beneficio económico para las comunidades, puede ayudar a reducir la pobreza, sobre todo en las áreas más desfavorecidas, como las rurales.

- *Beneficios para el ambiente y las comunidades locales:*

-La certificación del turismo sostenible y ecoturismo protege al medio ambiente y a la estructura económica de las comunidades locales que se encuentran cerca de las empresas certificadas.

-Requiere que las empresas protejan el ambiente y respeten la cultura local, a la vez que proporcionan beneficios económicos y sociales.

### 2.3.4. Certificaciones de destinos sostenibles

Una herramienta para alcanzar la sostenibilidad en los destinos turísticos son las ya mencionadas certificaciones, que suponen un aliciente y compromiso de trabajo para lograrlo. Son muchas las empresas y localidades que buscan aumentar sus estándares de calidad a través de ellas. Actualmente se contabilizan 18 certificaciones turísticas sostenibles a nivel internacional, de las que las más reconocidas son: Biosphere Responsible Tourism, Green Globe 21, Norma ISO 14001 y Certificado EMAS (Sidorenko y Garrido, 2021).

El Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC), organismo internacional sin ánimo de lucro adscrito a la Organización Mundial del Turismo (OMT), actúa como acreditador de las empresas certificadoras, es decir, no es un programa de certificación, sino que “certifica a las empresas certificadoras”, en base a los criterios globales para destinos turísticos (de la Fuente, 2019).

Dichos criterios, se han desarrollado en base a los parámetros de la OMT y otras directrices ampliamente aceptadas, como la UNESCO o el ICOMOS, y aplicables a una gran variedad de tipologías de destinos turísticos. Suman un total de 41 criterios, organizados en 4 pilares: planificación y gestión de la sostenibilidad efectiva, maximización de los beneficios sociales y económicos en la comunidad local, y reducción de los impactos negativos en el medio ambiente y el patrimonio cultural (de la Fuente, 2019).

En concreto, los certificados otorgados por las entidades certificadoras acreditadas por GSTC, siguiendo los criterios globales de turismo sostenible, son las siguientes:

- *Biosphere Responsible Tourism*: implementa acciones y programas de desarrollo sostenible en la industria turística.
- *Criteria for Thailand's Community - Based Tourism Development*: actúa como una importante herramienta para la planificación, funcionamiento y evaluación continua de los resultados del desarrollo del turismo comunitario en Tailandia.
- *EarthCheck Community Standard*: promueve la gestión medioambiental.
- *Ecuador Sustainability Standards for Tourism*: constituyen los estándares de sostenibilidad en el sector de viajes y turismo en todo Ecuador.
- *Green Destination Standard*: sistema integral de evaluación e informes para evaluar, monitorear, y mejorar la calidad y sostenibilidad de todos los tipos de destinos.

- *Indonesia Sustainable Tourism Destination Standard*: guía el desarrollo sostenible del turismo en Indonesia.
- *Innovation Norway Sustainable Destination Standard*: incluye 45 criterios y 108 indicadores, que deben ser medidos, registrados y monitorizados.
- *Korea Sustainable City Tourism Destination Standard*: fue diseñada para aplicar los criterios de GSTC, como principios universales en el contexto de las ciudades de Corea del Sur.
- *Korean Ecotourism Standard for Destination*: guía a tanto a actores públicos como privados al desarrollo y gestión del ecoturismo sostenible.
- *Mountain IDEAL Destination Standard*: ha sido desarrollado para abordar la sostenibilidad en los entornos de montaña, y en sus actividades de invierno y verano.
- *Thailand's Sustainable Tourism Management Standard*: ha sido creado para la gestión del turismo, y tiene como objetivo ayudar a todo tipo y tamaño de organizaciones relacionadas con el turismo, de una forma sistemática y sostenible.

De todas estas certificaciones, la de Biosphere Responsible Tourism se explicará con mayor profundidad en el apartado 2.6.

#### **2.4. GESTIÓN Y GOBERNANZA DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS**

Este apartado se centra en describir los distintos actores públicos y privados que están involucrados en el proceso de gestión y planificación de la actividad turística de los destinos, así como en la implantación de un desarrollo sostenible en los mismos. El hecho de tener una buena estructura de gobernanza, en la que la participación y colaboración de todos los agentes involucrados esté presente, es esencial para que la actividad turística en un determinado destino pueda llegar a regirse por los principios de la sostenibilidad.

Según la OMT, la gobernanza turística es “una práctica de gobierno susceptible de medición, orientada a dirigir eficientemente el sector turístico en los distintos niveles de gobierno, mediante formas de coordinación y colaboración entre ellos para realizar las metas compartidas por redes de actores que inciden en el sector, con el fin de lograr soluciones y oportunidades,

con base a acuerdos sustentados en el reconocimiento de interdependencias y responsabilidades compartidas” (como se cita en SERNATUR, 2018, p. 78).

Como ya se ha mencionado, la industria turística permite fomentar la implantación de modelos sostenibles a través de los múltiples servicios que forman la oferta turística. Sin embargo, para que dichos modelos sean implantados con éxito, la participación activa de los agentes públicos y privados implicados juega una importante relevancia, a través de la creación de sinergias colaborativas de trabajo en el que se intercambien conocimientos y motivaciones. Los territorios deben aunar esfuerzos con el fin de afianzar los principios de sostenibilidad dentro del marco socioeconómico, ambiental y cultural, participando además en la toma de decisiones relativas al desarrollo turístico global, a través de la colaboración con organizaciones de índole internacional, como la UNESCO o la OMT (Margallo et al., 2019).

El desarrollo sostenible de los destinos turísticos, por tanto, no se puede entender sin la implicación de las empresas y entidades que forman el sector, ya que suponen el eslabón con los organismos de gestión turística y con los propios turistas, quienes en la actualidad demandan productos y experiencias sostenibles en sus viajes, basados en la protección del patrimonio y de los recursos (Margallo et al., 2019).

Las administraciones, empresas y turistas juegan un papel decisivo en la implantación de un modelo sostenible en un destino, es por ello por lo que se debe trabajar en unificar el lenguaje acerca de la sostenibilidad, con el fin de construir un mensaje global entendible por todos ellos, con el fin de comunicar la importancia de la sostenibilidad y hacer un llamamiento a la participación de todos para hacerla posible (Margallo et al., 2019).

La conformación de una gobernanza debe contar con una “estructura de gobernanza del destino”, reconocida por la OMT como el primer pilar clave para implantar un turismo sostenible. Los principales actores dentro de esta estructura son (SERNATUR, 2018):

- Municipalidades
- Gremios turísticos
- Servicios públicos
- Organizaciones de sociedad civil
- Instituciones académicas

- Organizaciones no gubernamentales
- Corporaciones vinculadas al desarrollo productivo
- Fundaciones vinculadas al medio ambiente y la cultura
- Centros de investigación
- Gobierno regional

Por otro lado, los elementos necesarios para estructurar un modelo de gobernanza para la gestión de un destino son los que se muestran a continuación en la Figura 6:

**Figura 6: Elementos necesarios para estructurar un modelo de gobernanza en la gestión de un destino**



*Fuente: SERNATUR, 2018*

1. La comunidad local: asegurar la sostenibilidad solo será posible si se involucra a las comunidades locales en el proceso de planificación del turismo en el destino.
2. El territorio del destino: las condiciones y el estado de conservación son un factor de atracción para los turistas y un elemento diferenciador en la sostenibilidad, por lo que es relevante disponer de información acerca de sus recursos y equipamientos turísticos.
3. La demanda turística: la demanda es dinámica, puesto que sus gustos y expectativas varían continuamente, por lo que la información integrada en los sistemas orientados a la inteligencia de mercados deberá ser sistematizada y actualizada de forma periódica.



4. Gestión municipal: el municipio como entidad autónoma tiene un impacto directo en la actividad turística, ya que influye en aspectos clave como son la imagen que el turista se lleva del destino, el funcionamiento y la información proporcionada por las oficinas de información turística, el estado de conservación del patrimonio o la seguridad que el turista percibe.
5. Red de actores del destino: se deben detectar a los actores públicos y privados más relevantes para el desarrollo sostenible del turismo en el destino.
6. Instrumentos de planificación del destino: la planificación turística es esencial para organizar y financiar la implantación de un modelo de turismo sostenible en el destino. La herramienta para realizarlo es a través de planes turísticos, que busquen mejorar las debilidades del destino a largo plazo, con una visión de los actores locales.
7. Estructura de gestión del destino: puesto que es de especial relevancia que todos los actores turísticos implicados trabajen en líneas comunes, es fundamental la conformación de una estructura organizacional representativa y validada por los actores locales. Los elementos comunes en la estructura son: un grupo directivo público-privado, un equipo técnico, una gerencia responsable ante el equipo de dirección de que se cumplan los compromisos del plan, y un equipo de apoyo administrativo.
8. Sistema de monitoreo de sostenibilidad: el monitoreo se lleva a cabo a través de herramientas que permiten realizar mediciones periódicas como, por ejemplo, a través del “big data” derivado de la actividad turística, donde se incorporan herramientas territoriales, de los Sistemas de Información Geográfica (SIG), y del desempeño de variables ambientales y socioeconómicas de los turistas, claves para el correcto desarrollo de la sostenibilidad en el destino.

Entre los factores de éxito para la puesta en marcha de la estructura de gobernanza, están (SERNATUR, 2018):

- Compromiso de la máxima autoridad local el destino
- Participación de las instituciones públicas proveedoras de información sectorial
- Participación del sector privado
- Vinculación entre la gestión para el desarrollo sostenible del turismo y manejo de información

En definitiva, la gestión y gobernanza debe basarse en diseñar y llevar a cabo un plan de acción, estableciendo en él las prioridades previamente consensuadas entre todos los actores del destino, y expuestas por horizontes temporales de corte, medio y largo plazo, que permita focalizar la gestión de las autoridades, a la vez que se genera una vinculación con el sector privado del turismo, que genere beneficios público-privados (Margallo et al., 2019).

## **2.5. INDICADORES DE TURISMO SOSTENIBLE**

Tan importante como poseer una estructura de gobernanza sólida y participativa que permita gestionar y planificar la actividad turística de un determinado destino, así como implantar modelos turísticos sostenibles, es contar con sistema de indicadores que sirva de herramienta de evaluación de la gestión realizada en materia de sostenibilidad, lo que permite incorporar medidas correctivas en la gestión realizada, y así garantizar la mejora continua de la misma.

El rápido desarrollo de los destinos turísticos ha requerido la búsqueda de nuevos marcos conceptuales y operativos para gestionarlos. Gestionar un territorio no es sencillo debido a la disparidad en los objetivos, en las visiones y en la cultura organizativa y forma de gestionar el territorio entre los agentes implicados, así como en la capacidad económica. Una herramienta de gestión son los indicadores, que juegan un papel clave como instrumentos cuantitativos para determinar los parámetros relativos a las actividades y su sostenibilidad (F. López et al., 2018).

Para implantar de forma óptima un modelo de desarrollo sostenible, es necesario el desarrollo de indicadores y estándares válidos internacionalmente, que permitan controlar los flujos y actividades turísticas, convirtiendo así al turismo en una práctica responsable y perdurable a largo plazo (Margallo et al., 2019).

Los indicadores pueden definirse como “instrumentos para medir condiciones aceptadas por una comunidad como criterios válidos para la evaluación del progreso hacia la sostenibilidad” (como se cita en Florido et al., 2018, p. 276).

La OMT los define como “aquel instrumento cualitativo y sintético que facilita el análisis y evaluación de la información de manera que, junto con cualquier otro tipo de instrumento, los actores decisores reducen la probabilidad de adoptar inadvertidamente decisiones

desafortunadas” (como se cita en F. López et al., 2018, p. 431). En dicha definición se destaca su importancia como herramienta de prevención y su función de alertar sobre posibles impactos negativos, es por ello, que juegan un papel crucial a la hora de gestionar y planificar un territorio.

“No definen una estrategia de sostenibilidad en sentido proactivo o positivo (es decir, no guían específicamente la acción), sino que se plantean como herramientas (elementos de medida y valoración del desarrollo turístico y su impacto). Y, es este carácter instrumental, el que les permite aportar una información clave respecto a las dinámicas territoriales -físicas y funcionales-, base esencial de la posterior toma de decisiones mediante la Ordenación y la Planificación” (Florido et al., 2018, p. 270).

La falta de un modelo de sostenibilidad turística aceptado universalmente, ha provocado la aparición de un alto número de indicadores, aplicables a una gran diversidad de ámbitos turísticos. Es evidente, que para garantizar una verdadera operatividad de los indicadores y facilitar su utilización, resulta imprescindible simplificar el procedimiento, adaptando su uso a cada contexto territorial y patrimonial del ámbito turístico (Florido et al., 2018).

Fue a partir de la Cumbre de Río de 1992 cuando la evaluación de la sostenibilidad comienza a plantearse como una necesidad, y los gobiernos e instituciones ven a los indicadores como una herramienta imprescindible de gestión desde el punto de vista económico, ambiental y sociocultural. La OMT empezó a trabajar con indicadores a mediados de los años 90 del siglo XX, desarrollando un sistema inicial, siendo en el año 2005 cuando lanza relevantes propuestas en cuanto a la gestión sostenible en destinos específicos (Florido et al., 2018).

Los indicadores en el ámbito turístico se clasifican en dos grandes grupos, teniendo en cuenta si presentan información más o menos elaborada (Florido et al., 2018).

- **Indicadores básicos:** aportan información acerca de sectores o aspectos individuales, con el fin de indicar la situación y la tendencia de un fenómeno concreto, a través de variables simples elaboradas a partir de datos primarios de diversa naturaleza. Los indicadores básicos también se denominan simples, sectoriales, temáticos o no agregativos.
- **Indicadores globales:** se trata de macro-indicadores que agrupan varios índices simples, e integran bajo un sólo enunciado diversos aspectos de la sostenibilidad. El hecho de

integrar variables de muy distinta naturaleza hace que los resultados pierdan precisión y resulte más difícil interpretarlos. Los indicadores globales también se denominan sintéticos, sistémicos, agregados, complejos o compuestos.

Algunas de las ventajas que presenta el empleo de los indicadores en el proceso de gestión y planificación turística son las siguientes (Organización Mundial del Turismo, 2005):

1. Mejora en la adopción de las decisiones, reduciendo los riesgos y costes.
2. Detección de los problemas emergentes, lo que posibilita la prevención.
3. Identificación de repercusiones, haciendo posible adoptar medidas correctivas si es necesario.
4. Evaluación de los resultados de los planes y de las actividades de gestión, y de los progresos realizados hacia un desarrollo turístico sostenible.
5. Reducción del riesgo de comisión de errores en el proceso de planificación, al determinar de límites y oportunidades.
6. Vigilancia constante que permite una mejora continua, incorporando soluciones a la gestión.

Además de la OMT, anteriormente mencionado, otros organismos reconocidos como la Comisión Europea, también elaboran indicadores para la gestión de destinos sostenibles. En concreto, el European Tourism Indicators System (ETIS), traducido al español como el Sistema Europeo de Indicadores Turísticos.

Dicho organismo, puso en marcha este sistema de indicadores con el fin de ayudar a otros destinos a controlar y medir los resultados de su turismo sostenible, siguiendo un enfoque común y comparable. Esta herramienta de gestión en de aplicación voluntaria, y los resultados de seguimiento se basan en la autoevaluación, la observación y el análisis y recopilación de datos. No fija valores mínimos a alcanzar, ni aporta ningún tipo de certificación. Su objetivo específico se basa en mejorar la gestión sostenible de los destinos, ayudándoles a medir sus procesos de gestión a partir de la supervisión de sus rendimientos y de los progresos realizados (Comisión Europea, 2016).

El ETIS contiene 43 indicadores básicos, y un conjunto de indicadores complementarios, que se pueden utilizar en función de las necesidades. Los destinos eligen por sí mismos los

indicadores que deseen adoptar y supervisar, con el fin de potenciar la viabilidad y el éxito de aplicación.

Por otro lado, la ejecución y puesta en marcha de esta herramienta, debe estar coordinada por un promotor local que ponga en marcha la aplicación del sistema en el destino. Dicho promotor, “puede ser un alto representante de la gestión del destino, del organismo de comercialización del destino, del consejo turístico, de las autoridades turísticas locales o regionales, del Ministerio de Turismo, del sector privado o de una asociación turística. Dado que dicho promotor puede proceder de diversos contextos, a efectos del ETIS, la persona que se encargue de dirigir la aplicación del sistema de indicadores en su destino, se conoce como coordinador del destino local” (Comisión Europea, 2016, p. 14).

En concreto, la serie de indicadores del ETIS se basa en 27 indicadores principales y 40 indicadores opcionales, subdivididos en cuatro categorías (Comisión Europea, 2016):

- 1) Gestión de destinos
- 2) Incidencia social y cultural
- 3) Valor económico
- 4) Impacto ambiental

Su aplicación se basa en siete pasos, tal y como se muestra a continuación en la Figura 7:

**Figura 7: Diagrama de utilización del ETIS**



*Fuente: Elaboración propia a partir de Comisión Europea, 2016*

1. Sensibilización: una vez que el destino decide medir su sostenibilidad utilizando el ETIS, debe comunicarlo al mayor número de partes interesadas, lo que contribuirá a elevar la participación.
2. Creación de un perfil de destino: el destino debe rellenar el formulario de perfil del destino, con el fin de delimitar físicamente el destino, y así proporcionar una descripción general para facilitar la recopilación de datos.
3. Formación de un grupo de trabajo de partes interesadas: este grupo de trabajo está integrado por el conjunto de organizaciones y agentes del destino, del sector privado, y encargados de la organización de gestión del destino que tienen interés en el sector turístico. El responsable de crear dicho grupo es el coordinador local del destino.
4. Definición de funciones y responsabilidades: una vez formado el grupo de trabajo, se acuerdan las funciones y responsabilidades de cada miembro. La función del grupo de trabajo será la de dirigir a las partes hacia un objetivo, y las actuaciones y planificaciones necesarias para conseguirlo.
5. Recopilación y registro de datos: los responsables de recopilación y registro recopilan datos de distintas fuentes, escogiendo los indicadores que más interesen dependiendo del destino.
6. Análisis de los resultados: el grupo de trabajo analiza las conclusiones de los resultados obtenidos, y define las actuaciones necesarias.
7. Posibilitar el desarrollo constante y la mejora continua: una vez que se han analizado los resultados, se puede elaborar una estrategia de mejora a largo plazo.

## **2.6. CERTIFICACIÓN BIOSPHERE RESPONSIBLE TOURISM**

De todas las certificaciones de destinos turísticos sostenibles mencionadas anteriormente en el apartado 2.3.4 relativo a las certificaciones de destinos sostenibles, la certificación Biosphere Responsible Tourism resulta de especial interés, no sólo porque cumple los requisitos de los criterios globales de turismo sostenible, sino porque, además, el organismo que la otorga fue el primero que surgió acerca del turismo sostenible a nivel internacional. La certificación Biosphere Responsible Tourism referente a los destinos es Biosphere Destination. En la actualidad, dicha certificación se encuentra extendida internacionalmente, considerándose como

la comunidad de destinos sostenibles más grande del mundo. En el caso de España, ya suma alrededor de 21 destinos certificados y en proceso de certificación, situándose la mayoría en Cataluña, que en el año 2015 recibió el distintivo de primer destino integral Biosphere del mundo (Biosphere Tourism, s. f.-b).

### **2.6.1. Descripción de la certificación**

La certificación Biosphere Responsible Tourism es una marca de carácter privado otorgada por el Instituto de Turismo Responsable (ITR), un organismo independiente y sin ánimo de lucro creado en 1995, a raíz de la Conferencia Mundial de Turismo Sostenible, y con el patrocinio de la UNESCO, la OMT, el Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) y la UE, con el fin de promover acciones y programas de desarrollo sostenible en empresas y destinos del sector turístico. Lleva hoy en día 20 años liderando la contribución del turismo al Desarrollo Sostenible, con la misión de promover los principios de la Carta Mundial de Turismo Sostenible que fue aprobada en dicha Conferencia (Biosphere Tourism, s. f.-b).

#### **Figura 8: Logotipo certificación Biosphere Responsible Tourism**



*Fuente: Biosphere Tourism, s. f.-a*

Esta certificación internacional y voluntaria, garantiza el cumplimiento de los requisitos de sostenibilidad y mejora continua en los destinos (Biosphere Destination) y empresas del sector turístico (alojamientos, tour operadores, turismo activo, comercio, transportes, restauración, parques temáticos, eventos, golf...), a través del diseño de un modelo de turismo no agresivo, garantizando así el equilibrio a largo plazo desde el punto de vista económico, sociocultural y medioambiental. A través de los sellos se reconoce la competitividad del sector turístico, en cuanto a su contribución a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), la Carta Mundial de Turismo Sostenible +20, y las directrices de la Cumbre del Clima de París (Biosphere Tourism, s. f.-a). Según el Instituto de Turismo Responsable (s. f.-b, p. 14), “con la certificación,

se busca conseguir un destino, producto o empresa turística sostenible y diferenciada que suponga una garantía de valor añadido al visitante”.

Entre las ventajas y beneficios principales que presenta la certificación Biosphere Responsible Tourism, está el incremento de la eficiencia, dado que se reduce el impacto ambiental, al mismo tiempo que se reducen costes y se mejora el posicionamiento, ya que los modelos turísticos que causan un bajo impacto sobre el medio son cada vez más demandados y, por último, garantiza la sostenibilidad, ya que sus políticas y requisitos giran en torno a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (Biosphere Tourism, s. f.-c).

Otros beneficios más específicos que ofrece son los siguientes (Instituto de Turismo Responsable, s. f.-b):

- 1- Ayuda a preservar y gestionar de forma correcta los valores naturales y paisajísticos.
- 2- Fomenta la protección del patrimonio y diversidad cultural.
- 3- Promueve la mejora de la calidad de vida de la comunidad local.
- 4- Aumenta la eficiencia energética, del agua, de las emisiones y de los residuos y consumos.
- 5- Mejora la experiencia turística de los visitantes en el destino, al facilitarles su integración y conocimiento de éste, lo que conlleva a que lo valoren.
- 6- Aumenta la calidad turística en todos los niveles.
- 7- Aumenta la confianza del visitante en el destino.

Además, la certificación Biosphere Responsible Tourism cuenta con una serie de ventajas en comparación a otras certificaciones (Instituto de Turismo Responsable, s. f.-b):

- 1- Engloba las tres variables de sostenibilidad.
- 2- No requiere de un número muy elevado de documentos, ya que se orienta a los resultados.
- 3- Los costes de implantación no son muy elevados, por lo que son fácilmente asumibles por los destinos y empresas.
- 4- Es compatible con otras certificaciones que se orientan a aspectos más parciales de la sostenibilidad, como son la norma ISO 9001 relativa a la calidad, la norma ISO 14001 relativa a la gestión ambiental, o el Reglamento EMAS, entre otras.



### 2.6.2. Requisitos y estándares Biosphere Destination

La certificación Biosphere Destination va más allá de los aspectos convencionales de las certificaciones, acerca del medio ambiente o la calidad del servicio, ya que contempla, además, aspectos socioculturales del desarrollo local. Para para obtener dicha certificación, es necesario el cumplimiento de una serie requisitos y estándares basados en manuales de buenas prácticas que giran en torno a los 17 ODS de las Naciones Unidas (Agenda 2030). Los estándares se agrupan en cinco temáticas distintas (cambio climático, medio ambiente, social, economía y cultura) en función de los distintos ODS, resumidos en el Tabla 2 que se muestra a continuación (Biosphere Tourism, 2021):

**Tabla 2: Temáticas y ODS de los estándares de la certificación Biosphere Destination**

<b>1. Cambio climático</b>	<p>ODS 7: Garantizar el acceso a la energía sostenible</p> <p>ODS 13: Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático</p>
<b>2. Medio ambiente</b>	<p>ODS 6: Uso y gestión sostenible del agua</p> <p>ODS 12: Producción y consumo responsable</p> <p>ODS 14: Usos sostenibles de los ecosistemas acuáticos y los recursos marinos para el desarrollo sostenible</p> <p>ODS 15: Biodiversidad y protección de los ecosistemas terrestres y de los paisajes naturales urbanos</p>
<b>3.Social</b>	<p>ODS 1: Crecimiento económico inclusivo y erradicación de la pobreza</p> <p>ODS 3: Bienestar, seguridad y salud</p> <p>ODS 4: Promoción de la educación y la formación inclusiva y de calidad</p> <p>ODS 5: Igualdad de género y empoderamiento femenino</p>

	ODS 17: Cooperación en turismo sostenible
<b>4.Economía</b>	<p>ODS 2: Seguridad y calidad alimentaria</p> <p>ODS 8: Promover el crecimiento económico sostenible, inclusivo y sostenible y el empleo digno</p> <p>ODS 9: Infraestructuras sostenibles y resilientes, y fomento de la innovación</p> <p>ODS 10: Reducción de la desigualdad</p>
<b>5.Cultura</b>	<p>ODS 11: Destinos turísticos sostenibles y patrimonio</p> <p>ODS 16: Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible y el turismo en las ciudades</p>

*Fuente: Elaboración propia a partir de Biosphere Tourism, 2021*

A continuación, se explican con detalle los distintos requisitos para lograr los estándares que plantean los ODS en cada uno de los puntos, y que contribuyen a que un destino se convierta en sostenible.

1. Cambio climático:

*Objetivo 7: Garantizar el acceso a la energía sostenible:*

-Desarrollo de iniciativas de uso eficiente de la energía de los destinos.

-Uso de fuentes de energía renovable en el destino.

-Desarrollo de campañas de sensibilización, guías, formación e información acerca del ahorro de la energía, dirigidos a turistas, los visitantes, y los actores turísticos del destino.

*Objetivo 13: Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático:*

- Crear iniciativas encaminadas a reducir y compensar la huella de carbono en el destino.
- Promoción de la movilidad sostenible en el destino.
- Promoción de la movilidad sostenible, en los que se incluyen el transporte público y los sistemas de movilidad alternativos de cero o bajas emisiones.

## 2. Medioambiente:

*Objetivo 6: Uso y gestión sostenible del agua:*

- Realización de análisis periódicos de seguridad y calidad del agua en los espacios turísticos del destino.
- Desarrollo de programas de uso eficiente del agua en el sector turístico.
- Desarrollo de campañas de sensibilización, guías, formación e información acerca del ahorro del agua, dirigidos a turistas y actores turísticos del destino.

*Objetivo 12: Producción y consumo responsable:*

- Priorizar el consumo de las producciones y servicios locales y sostenibles en las operaciones turísticas.
- Recogida selectiva y máximo reciclaje de los residuos producidos por la actividad turística del destino y reducción de la generación de los desechos.
- Minimizar insumos externos y desarrollo de criterios de consumo responsable en toda la cadena de aprovisionamiento turístico.

*Objetivo 14: Usos sostenibles de los ecosistemas acuáticos y los recursos marinos para el desarrollo sostenible:*

- Controlar el estado y la calidad de las masas de agua y desarrollar instrumentos que prevengan su contaminación a través del establecimiento de criterios, reglamentos e iniciativas.
- Garantizar el uso responsable de los recursos marinos en términos de explotación turística.

-Aumentar el grado de conciencia y sensibilización a través de recursos informativos y de sensibilización dirigidos a residentes y visitantes del destino.

*Objetivo 15: Biodiversidad y protección de los ecosistemas terrestres y de los paisajes naturales urbanos:*

-Contar con sistemas de evaluación del impacto ambiental de la actividad turística en cuanto a biodiversidad, hábitats y paisajes, entre los que se incluye el ámbito urbano, además de tener capacidad de prevenir riesgos ambientales y corregir sus impactos.

-Contar con un inventario de recursos naturales de interés, entre los que se incluyen los sitios naturales y áreas de sensibilidad ecológica, con el objetivo de conocer su fragilidad.

-Mantener de forma óptima la flora y la fauna autóctona y regular la introducción de especies exóticas invasoras con el fin de controlar su exposición y comercialización en el destino.

-Desarrollo de actividades y servicios turísticos sostenibles que respeten el patrimonio y que transmitan la identidad y los valores del destino a través de la experiencia turística.

### 3. Social:

*Objetivo 1: Crecimiento económico inclusivo y erradicación de la pobreza:*

-Colaboración de las empresas turísticas con la Administración del destino con fines sociales.

-Desarrollo de medidas con el fin de maximizar los beneficios económicos relacionados con el turismo en la comunidad local, así como la creación de vínculos con la economía local del destino y otras actividades económicas del entorno.

-Desarrollo de proyectos de cooperación internacional

*Objetivo 3: Bienestar, seguridad y salud:*

-Desarrollo de un sistema eficiente de seguridad con el fin de dar respuesta a peligros que atenten contra la salud e integridad física tanto de residentes como de visitantes.

- Garantizar el desarrollo de productos y actividades turísticas que sean saludables.
- Mejorar la asistencia sanitaria en los núcleos turísticos del destino.
- Dar respuesta a los riesgos ambientales y emergencias que atenten contra la salud e integridad física de residentes y visitantes.

*Objetivo 4: Promoción de la educación y la formación inclusiva de calidad*

- Tener una capacidad de formación adaptada a las necesidades del destino, entre las que se encuentra la referente a la sostenibilidad turística.
- Desarrollo de actividades divulgativas acerca del turismo y el desarrollo sostenible.
- Colaborar con entidades y centros educativos con el fin de desarrollar proyectos en torno a la sostenibilidad en el sector turístico.

*Objetivo 5: Igualdad de género y empoderamiento femenino:*

- Realizar planes de igualdad fomentados por las entidades públicas y por los principales actores del sector turístico.
- Realizar campañas de sensibilización en materia de igualdad de género enfocadas a ciudadanos, entidades, y empresas del sector turístico.

*Objetivo 17: Cooperación en turismo sostenible:*

- Formar parte de redes, alianzas o proyectos, tanto globales como regionales de turismo sostenible.
- Promover y facilitar el intercambio de buenas prácticas y conocimientos en el propio destino y en el exterior, con el fin de transmitir casos de éxito en el turismo sostenible local.
- Desarrollar proyectos e iniciativas que favorezcan la innovación y el desarrollo sostenible del turismo.

#### 4. Economía:

##### *Objetivo 2: Seguridad y calidad alimentaria:*

- Facilitar la adquisición por parte del sector turístico de productos provenientes de la agricultura local.
- Controlar la seguridad, higiene y calidad de los alimentos por parte del destino.
- Evitar el desperdicio de alimentos a través de la promoción de manuales de buenas prácticas, e incentivar la adopción de estos en el sector turístico.

##### *Objetivo 8: Promover el crecimiento económico sostenible, inclusivo y sostenible y el empleo digno:*

- Garantizar la protección de los derechos de los trabajadores y luchar contra las discriminaciones laborales a nivel internacional a través del desarrollo de marcos jurídicos y convenios.
- Facilitar la conciliación laboral en el sector turístico, así como la incorporación de colectivos más desfavorecidos, entre los que se incluyen los jóvenes.
- Generar empleo cualificado y fomentar el emprendimiento dentro del marco de la sostenibilidad.
- Apoyar la capacidad empresarial y favorecer la activación de las actividades económicas de la cadena de valor a través de recursos y herramientas.

##### *Objetivo 9: Infraestructuras turísticas sostenibles y resilientes, y fomento de la innovación:*

- Consolidar y promocionar infraestructuras sostenibles para el turismo, entre las que se incluyen la edificación y el alojamiento, las comunicaciones, la energía o la movilidad, a partir del desarrollo de iniciativas, proyectos y directrices.
- Asegurar que la población residente tenga acceso a las infraestructuras y atracciones turísticas.

*Objetivo 10: Reducción de la desigualdad:*

-Eliminar elementos que puedan discriminar a la población, y garantizar la igualdad de oportunidades de toda la población, sobre todo de la más desfavorecida, a partir del desarrollo de políticas de integración social.

-Garantizar la accesibilidad universal en todos los eslabones de la cadena de valor turística.

5. Cultura:

*Objetivo 11: Destinos turísticos sostenibles y patrimonio:*

-Realizar una planificación territorial estratégica que favorezca la sostenibilidad del modelo turístico, así como su integridad desde el punto de vista urbano, social y ambiental, fomentando así la conservación del patrimonio cultural y natural del destino, haciendo especial énfasis en el intangible debido a su vulnerabilidad.

-Crear productos y actividades turísticas basadas en el patrimonio cultural, que sean respetuosos con la integridad y autenticidad de los bienes.

-Difundir las tradiciones y el patrimonio cultural inmaterial, e integrarlos de forma óptima en la actividad turística del destino, a través de distintas iniciativas y proyectos.

*Objetivo 16: Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible y el turismo de las ciudades:*

-Contar con un sistema de gobernanza que fomenten los lazos públicos-privados, y en el que las responsabilidades y funciones de cada ente esté claramente delimitado.

-Contar con un sistema de indicadores a las peculiaridades de cada destino, con el fin de evaluar la mejora continua de la sostenibilidad, además del grado de satisfacción de los turistas y la población local.

-Transmitir al visitante información actualizada y respetuosa con la población local.

-Desarrollar estrategias turísticas sostenibles en las lenguas más habituales de los turistas del destino, y a las que se pueda acceder públicamente.

### **2.6.3. Proceso de certificación Biosphere Destination**

Para la creación y consolidación de los destinos turísticos sostenibles resulta esencial, como ya se ha mencionado, establecer una planificación y gestión integrada en el sistema turístico del destino, en la que participen de manera coordinada todos los actores implicados en el desarrollo de la actividad turística. Obtener la certificación Biosphere Destination supone implantar las directrices de la sostenibilidad en el destino, por lo que los actores públicos y privados del mismo, van a jugar un papel fundamental en la implantación exitosa de los estándares y requisitos requeridos para obtener dicho certificado.

Para desarrollar con éxito dichos estándares y requisitos, que conducirán al desarrollo sostenible del destino, los actores de éste deben transmitir su compromiso con la sostenibilidad a todos los agentes del sector turístico, ciudadanos, turistas, y al resto de destinos, a través de la firma de la Carta de Compromiso entre el destino y el ITR. Posteriormente, el destino y el ITR deben realizar de forma conjunta un diagnóstico de la situación de partida del destino en materia de sostenibilidad, en relación con el cumplimiento de los requisitos para conseguir los ODS de las Naciones Unidas, y establecer un sistema de indicadores internacionalmente recomendado en materia de turismo sostenible, con el fin de establecer dicho diagnóstico de partida, y de hacer el seguimiento de los objetivos y metas que serán planteados una vez realizado el diagnóstico de la situación inicial (Instituto de Turismo Responsable, s. f.-a).

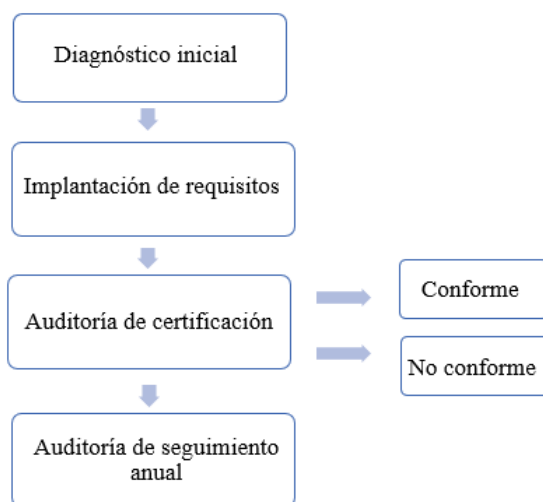
Una vez realizado este diagnóstico inicial de sostenibilidad, el destino y el ITR plantean, también de forma conjunta, el plan de acción ajustado a la situación actual del destino, en el que se plantean las acciones y objetivos a corto, medio y largo plazo, e indicadores de seguimiento concretos dirigidos a facilitar el cumplimiento de los requisitos de los ODS. Cabe destacar que el destino puede elegir las acciones del plan de acción que más le interesen llevar a cabo.

Además, se debe constituir una mesa de turismo sostenible en la que participen representantes actores turísticos públicos, comunidad local, actores turísticos privados, con el fin de garantizar la transversalidad y participación de todos ellos en las políticas de sostenibilidad del destino. Por último, una vez implantada la estrategia, debe ser evaluada de forma periódica, a través de los indicadores cualitativos y cuantitativos (Instituto de Turismo Responsable, s. f.-a).



El proceso de obtención de la certificación Biosphere Destination, en el que participarán actores del destino y miembros del ITR, cuenta con los siguientes pasos, ilustrados a continuación en la Figura 9:

**Figura 9: Proceso de certificación Biosphere Destination**



*Fuente: Elaboración propia a partir de Instituto de Turismo Responsable, s. f.-b*

1. Diagnóstico de sostenibilidad inicial llevado a cabo de forma conjunta por el destino y el ITR, para comprobar el grado de adecuación de las acciones realizadas por el destino, con el cumplimiento de los requisitos en base a los 17 ODS.
2. Implantación de los requisitos y acciones definidos en el plan de acción por parte del destino, en base al diagnóstico de sostenibilidad inicial, con el fin de cumplir los estándares establecidos en los 17 ODS.
3. Auditoría de certificación realizada por el ITR. La auditoría puede resultar conforme o no conforme. En el caso de que no sea conforme, el destino debe corregir las desviaciones que han propiciado ese resultado negativo en la auditoría. Una vez hechas las correcciones, el ITR redacta el informe de conformidad que le permitirá obtener el distintivo.
4. Auditoría de seguimiento anual: una vez que el destino ha obtenido el distintivo, el ITR realiza auditorías periódicas para verificar la correcta implantación de los requisitos de la certificación en el destino, lo que le permitirá seguir ostentando el distintivo, que tiene una validez de 3 años.

Puesto que la metodología seguida es de mejora continua, cualquier destino interesado puede optar por obtener la certificación, sea cual sea su situación de partida. No debe cumplir unos estándares mínimos para adherirse, pero sí debe cumplir los obligatorios para poder obtenerla, y los optativos, que debe cumplir a lo largo de las renovaciones como objetivos de mejora continua (Instituto de Turismo Responsable, 2021). La certificación se obtiene, por tanto, tras haber cumplido las acciones definidas a corto plazo en el plan de acción (obligatorias), y se renovará si se han cumplido las acciones definidas para el medio - largo plazo (optativas). Una vez que el destino ha cumplido todas las acciones a corto, medio y largo plazo, el plan de acción se renueva planteando unas nuevas acciones a seguir.

Cabe destacar que este proceso se realiza casi en su totalidad a través de un software de gestión, por lo que la presencia física de los miembros del ITR en el destino que desea obtener esta certificación, se limita sólo a realizar las auditorías de certificación y anuales, en el caso de que el destino así lo solicite.

Una vez que el destino se ha certificado, pasa a formar parte de la Biosphere Destination Community. Además, los destinos certificados tienen la capacidad de fomentar e impulsar el turismo sostenible entre las empresas privadas del mismo, fomentando que puedan obtener su propia certificación de sostenibilidad, la Biosphere Committed Company, que indica que están comprometidas con el destino en conseguir los objetivos de sostenibilidad. El destino pasa entonces, tras una evaluación, a optar por el distintivo Biosphere Gold Destination. Además, también puede optar por el distintivo Biosphere Platinum Destination si cuenta con un determinado número de empresas y entidades que ostenten el certificado Biosphere Certified, dirigido a certificar las prácticas sostenibles de las empresas turísticas (Instituto de Turismo Responsable, 2018b).

### **3. ANÁLISIS Y COMPARACIÓN DE DESTINOS: COMUNICACIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD**

Una vez definido el marco teórico, se pasa a analizar y comparar los destinos turísticos sostenibles en base a cómo comunican la sostenibilidad. Para realizarlo, se toman como muestra las ciudades reconocidas internacionalmente como más sostenibles, y al concejo de Gijón. A partir de dicho análisis, se definen las diferencias en cuanto a comunicación de la sostenibilidad que existen entre unos y otros destinos, a partir de las que se recogen algunas ideas de mejora para el concejo de Gijón, no reconocido internacionalmente en la actualidad como destino sostenible.

Tal y como se ha mencionado en los apartados anteriores, comunicar la sostenibilidad en el sector turístico es de especial relevancia, ya que se puede traducir en un aumento de la rentabilidad y del número de visitantes en el destino, ya que los turistas cada vez están más concienciados en temas de sostenibilidad, y son más exigentes. Dentro de las formas de comunicación de la sostenibilidad, la certificación es la más utilizada por los destinos para llevarla a cabo.

Ahora bien, para que esta comunicación sea realmente efectiva y llegue a la mayoría del público posible, se debe realizar de forma correcta haciendo, por ejemplo, referencia a la sostenibilidad en la página web oficial del destino, dando visibilidad a la certificación de sostenibilidad que posea, o recogiendo información sobre sostenibilidad en sus redes sociales.

#### **3.1. DESCRIPCIÓN DE LOS DESTINOS**

En este apartado, se definen los destinos turísticos sostenibles materia de análisis y comparación en función de cómo comunican la sostenibilidad.

Los destinos elegidos son, por un lado, el concejo de Gijón y, por otro, las ciudades reconocidas internacionalmente como más sostenibles. La consultoría estratégica medioambiental “Arcadis” realiza anualmente, siguiendo los criterios de los ODS de las Naciones Unidas, el “Sustainable Cities Index”, traducido al español como “Índice de las Ciudades Sostenibles”. En su último informe publicado en el año 2018, atribuye los dos primeros puestos de su ranking, formado por 100 grandes ciudades de todo el mundo, a Londres (capital de Reino Unido) y Estocolmo

(capital de Suecia) como las ciudades internacionales más sostenibles. El criterio seguido para ello es la evaluación a través de indicadores de los aspectos económicos, sociales y medioambientales de cada ciudad. La media de los distintos porcentajes resultantes para cada uno de estos aspectos, dará la cifra del porcentaje final, que será la que sitúe en una u otra posición del ranking a las distintas ciudades.

A continuación, se describe cada destino en cuanto a sus prácticas en materia de sostenibilidad.

### **3.1.1. Destino Gijón:**

El concejo de Gijón de forma global, es considerado como el más grande de la comunidad autónoma de Asturias (España). En el año 2020 se contabilizó una población total de 271.717 habitantes, lo que supone el 26,67 % de la población de Asturias, según los datos del INE (IDEPA, 2020).

Sus numerosos recursos turísticos, que van desde prehistóricos, romanos, mineros, metalúrgicos y marineros, hasta festivos y gastronómicos, hacen que se haya convertido en uno de los puntos más visitados de Asturias, sobre todo en los meses de verano, en los que los turistas se acercan a disfrutar de la playa y de la costa (Turismo Asturias, 2014).

Desde la administración de Gijón, en concreto desde Divertia, la empresa municipal encargada de gestionar la mayoría de las actividades turísticas y festivas de la ciudad, se promueve un modelo turístico que está basado en el respeto por los recursos, en términos económicos, sociales, ambientales y culturales. Con el fin de comunicar y hacer visible este compromiso, en el año 2012 se adhirió a la marca Biosphere Destination y en el año 2013 obtuvo la certificación. Desde entonces, ha ido mejorando de forma continua en cuanto al cumplimiento de los 17 ODS de las Naciones Unidas, convirtiéndose así en un destino cada vez más sostenible desde el punto de vista económico, social y ambiental. Su última renovación ha tenido lugar en el año 2020, y actualmente han obtenido el sello de Biosphere Gold Destination, que indica que en la actualidad un gran número de empresas están comprometidas con el desarrollo sostenible del destino, y que ostentan por ello el sello de Biosphere Committed Company, en concreto 27.

**Figura 10: Distintivo certificación Biosphere Gold Destination**



*Fuente: Instituto de Turismo Responsable, 2018a*

Tras obtención del certificado Biosphere Destination, surgió en Gijón en el año 2014 el sello “Gijón Turismo Responsable”, con el objetivo de sensibilizar y concienciar a las empresas turísticas de Gijón en cuanto a sostenibilidad. Dicho proyecto, desarrollado de forma conjunta por técnicos especializados de Club de Empresas de Turismo de Negocios y Gijón Calidad Turística, se basa en la implantación de un decálogo de buenas prácticas responsables por parte de las empresas turísticas del destino, con el fin de poner en valor su compromiso con el medio ambiente, la sociedad y la cultura tradicional de Gijón, en el marco de trabajo de la certificación Biosphere Destination (Revista Traveling, 2017).

**Figura 11: Distintivo sello Gijón Turismo Responsable**



*Fuente: Laboral Ciudad de la Cultura, s. f.*

### **3.1.2. Destino Londres**

La ciudad de Londres, tal y como ya se ha mencionado, es considerada en la actualidad como la ciudad más sostenible del mundo, por delante de Estocolmo.

La capital de Reino Unido es una de las capitales más importantes a nivel internacional. En la actualidad se contabilizan alrededor de 7 millones de habitantes, lo que la convierte en una de las ciudades más pobladas de Europa. Situada a orillas del río Támesis, y con una gran oferta cultural y de actividades, acoge cada año en torno a 30 millones de turistas, lo que la convierte, además, en uno de los destinos más turísticos del mundo. A nivel financiero es también destacable su importancia, ya que uno de los 23 distritos que la forman, es el principal centro bancario y de negocios de Europa. El hecho de que sea uno de los mayores centros financieros del mundo ha contribuido, en gran parte, a que ostente el título de la ciudad más sostenible del planeta, debido al peso sobre la economía mundial que presenta (Arcadis, 2018).

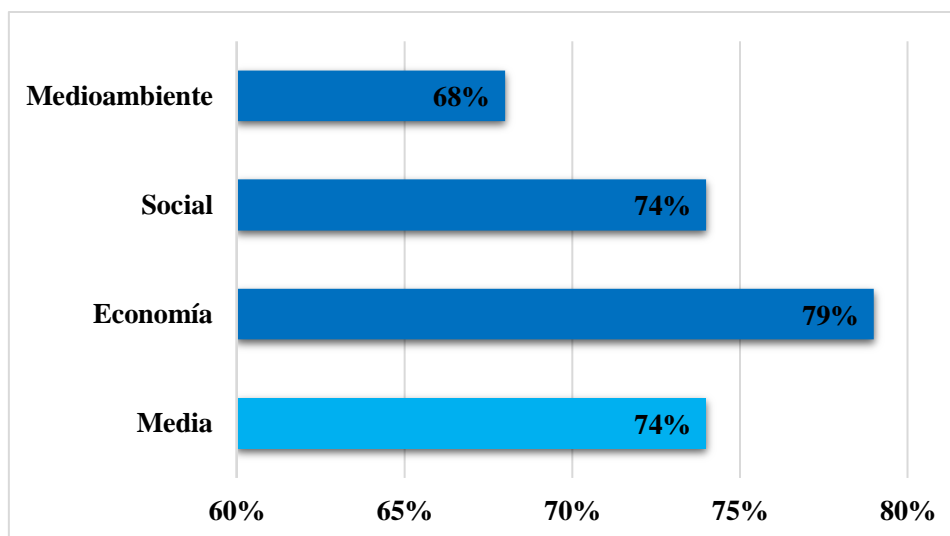
Configurado como el mayor contribuyente gubernamental a la financiación básica, el Reino Unido “es un socio vital en la misión del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), para acabar con la pobreza extrema, reducir la desigualdad y alcanzar los objetivos de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible”. El trabajo del PNUD y las prioridades del Gobierno británico, son mejorar continuamente la eficacia organizativa, y ayudar a los países a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), “a través de la gobernanza democrática, el apoyo a la estabilización y la prevención de conflictos en contextos frágiles, y la mejora de las capacidades nacionales de prevención y recuperación para construir resistencia” (Naciones Unidas, 2018).

Con el fin de asesorar al alcalde acerca de cómo hacer de Londres una ciudad mundial sostenible, nació en el año 2002 La Comisión de Desarrollo Sostenible de Londres. Dicha Comisión ha asesorado sobre cuestiones tales como situar la sostenibilidad en el los Juegos Olímpicos de Londres 2021, la realización de investigaciones sobre las emisiones de carbono, o la formación de 80 nuevos líderes en empresas y comunidades sostenibles (Ballard, 2020).

Como ya se ha desarrollado en los apartados anteriores, la sostenibilidad debe englobar los tres ejes (económico, social y medioambiental) para que sea real. Según el informe acerca del “Índice de las Ciudades Sostenibles” elaborado por la consultoría Arcadis en el año 2018,

Londres obtuvo los porcentajes en las distintas categorías que se muestran a continuación en la Figura 12, cuya media es la más alta del mencionado ranking.

**Figura 12: Resultados de Londres en el Informe Arcadis 2018**



*Fuente: Elaboración propia a partir de Arcadis, 2018*

Tal y como se puede observar, el mayor porcentaje se lo lleva el pilar económico, seguido del social y medioambiental.

A continuación, se describen las acciones e hitos más notables llevados a cabo en Londres en materia de sostenibilidad en los últimos años (Arcadis, 2018; Ballard, 2020):

-Desde el punto de vista económico, expertos en tecnología, ingeniería, energía, finanzas, investigación legal y medioambiental convergen en Londres, convirtiéndola así en un punto clave para la innovación y la colaboración urbana. Se posiciona, por tanto, como un líder mundial en innovación de las tecnologías limpias y las soluciones sostenibles, ayudando a fomentar la economía baja en carbono.

-También se ha convertido como líder mundial en finanzas verdes, invirtiendo alrededor de 357,2 millones de libras esterlinas en empresas de “energía limpia”.

-Muchas empresas han realizado cambios en sus prácticas, al centrarse en reducir sus huellas de carbono, y han surgido así empresas mucho más sostenibles.

-Se fomenta el empleo de calidad, el desarrollo económico, la facilidad para hacer negocios, la conectividad y la investigación universitaria en tecnología.

-Se ha desarrollado La Estrategia Ambiental de Londres 2018, que se centra en siete áreas clave: calidad del aire, infraestructura verde, cambio climático, residuos, adaptación al cambio climático, ruido ambiental y economía circular. Para el año 2050, se espera que Londres sea cero carbono, y para el 2041, que el 80% de los viajes sean a pie, en transporte público o en bicicleta.

-The Crystal, un edificio construido en el año 2012 ubicado al este de Londres, y que contiene una exposición permanente acerca del desarrollo sostenible, es considerado como el edificio más eficiente del mundo, ya que ha logrado la certificación más alta en los esquemas BREEAM Outstanding y LEED platinum, que miden la eficiencia energética de los edificios en base a varios aspectos.

En la actualidad, Londres no tiene ningún sello que la acredite como destino turístico sostenible, a pesar de que, como ya se ha visto, son muchas las acciones en materia de sostenibilidad que realiza, lo que hace que el modelo de desarrollo turístico gire en torno a la misma.

### **3.1.3. Destino Estocolmo**

Por detrás de Londres, ocupando el segundo puesto en el ranking de las ciudades más sostenibles, se encuentra Estocolmo. La capital de Suecia es la ciudad más poblada del país, con cerca de 1 millón de habitantes, y es considerada como uno de los referentes mundiales en sostenibilidad urbana, además de las más turísticas de la región de Escandinavia, formada por Dinamarca, Islandia, Noruega y Suecia. Ya desde los años 90, Estocolmo ha apostado por un modelo de desarrollo sostenible, lo que la llevó a ser galardonada en el año 2010 como la primera “Capital Verde Europea”, título otorgado por la Comisión Europea (Ecointeligencia, 2012). Las razones que la llevaron a lograrlo fueron “su destacada y larga trayectoria histórica de gestión urbana integrada, sus creíbles credenciales ecológicas, y los ambiciosos planes para el futuro” (Stockholms stad, 2015, p. 5).



**Figura 13: Distintivo de “Capital Verde Europea”**



*Fuente: Comisión Europea, 2020*

Estocolmo ha desarrollado políticas referentes a la gestión de agua y residuos que la han convertido en una ciudad de referencia en materia de sostenibilidad a nivel mundial. Entre sus hitos más importantes en esta materia, están la de cubrir el 80% de la demanda energética a través de un sistema de calefacción urbana o de distrito, alimentada casi en su totalidad a través de la combustión y el tratamiento de residuos (Ecointeligencia, 2012).

Entre otras acciones llevadas a cabo por Estocolmo en materia de sostenibilidad, caben destacar:

-Recogida de basuras mediante un sistema subterráneo, lo que posibilita separar diferentes materiales. Además, los residuos que no se puedan aprovechar, se queman para producir electricidad.

-El biogás, el combustible utilizado por los autobuses, se obtiene de las aguas residuales que se utiliza en las cocinas.

-El agua de lluvia se aprovecha a través de sistemas de purificación y filtración.

-Las viviendas tienen incorporadas placas solares que les proporciona la mitad del agua caliente.

-En materia de movilidad, existe un tren gratuito en el centro de Estocolmo, una red de carriles bici, y coches de uso compartido.

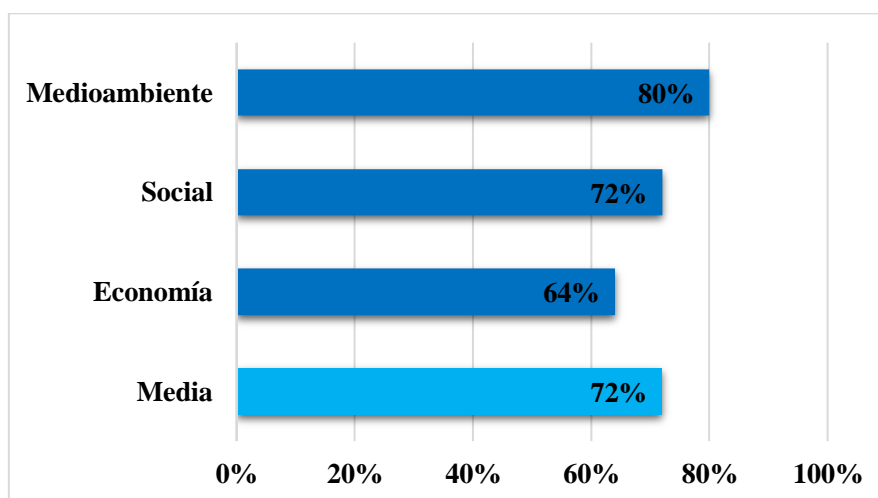
-Cuenta con un centro de información ambiental, dirigido a fomentar los hábitos sostenibles entre los vecinos.

-Dispone de un ambicioso plan de acción, cuyo objetivo es llegar a ser en el año 2050 una ciudad libre de combustibles fósiles.

Tal y como se puede apreciar, casi la totalidad de las acciones giran en torno a un eje de la sostenibilidad: el medio ambiente. Este fuerte compromiso con la preservación del planeta, viene dado, en gran parte, porque la Primera Cumbre para la Tierra se celebró en Estocolmo en el año 1972, en la que se adoptó una declaración que enunciaba los principios para la conservación y mejora del medio humano, y un plan de acción que contenía recomendaciones para la acción medioambiental internacional (Naciones Unidas, s. f.-a).

A continuación, se muestran en la Figura 14 los porcentajes en los distintos ejes de sostenibilidad (economía, sociedad y medio ambiente), según el informe acerca del “Índice de las Ciudades Sostenibles” elaborado por la consultoría Arcadis en el año 2018, correspondientes a Estocolmo.

**Figura 14: Resultados de Estocolmo en el Informe Arcadis 2018**



*Fuente: Elaboración propia a partir de Arcadis, 2018*

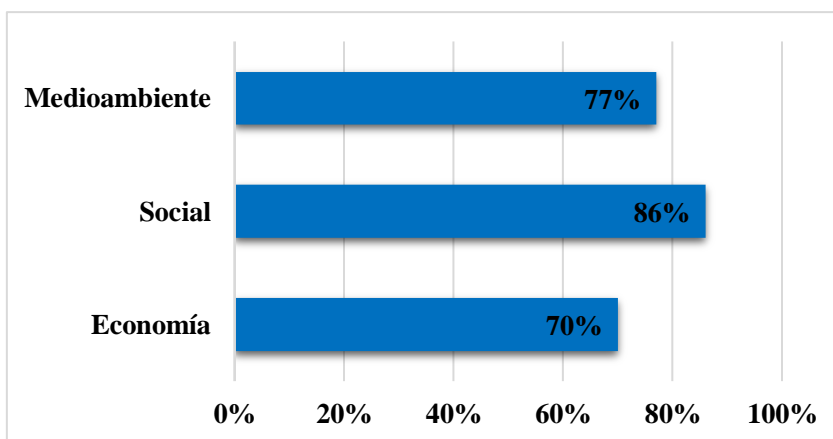
Tal y como se refleja en la figura, el mayor porcentaje de sostenibilidad, tal y como ya se adelantó, corresponde al pilar medioambiental, seguido del social y económico.

Al igual que en el caso de Londres, Estocolmo no cuenta en la actualidad con ningún sello que la certifique como destino turístico sostenible. Sin embargo, Turismo de Estocolmo, cuenta con una estrategia en sostenibilidad e informa, además, acerca de sus resultados en materia de sostenibilidad (GDS Movement, 2020).

Estocolmo fue uno de los destinos cofundador del ICCA Scandinavia Sustainability Index, actualmente llamado Global Destination Sustainability Index (GDS Index), con el propósito de evaluar e informar sobre el desempeño de la sostenibilidad de los destinos de todo el mundo. El GDS Index se encuentra alineado con la Agenda 2030, por lo que su principal objeto es integrar los 17 ODS de las Naciones Unidas en la gestión de los destinos a escala mundial (Visit Stockholm, s. f.). Se trata de un programa de evaluación comparativa y mejora en materia de sostenibilidad turística, enfocado tanto para destinos como para las entidades turísticas que los conforman. Actualmente, ya son más de 60 destinos los que ya parte de esta iniciativa, entre los que, además de Estocolmo, destacan Sidney, Helsinki, Oslo, Zúrich, Bruselas, Montreal, Praga y Viena.

Los últimos resultados del GDS Index en los tres pilares de la sostenibilidad se muestran a continuación en la Figura 15.

**Figura 15: Resultados de Estocolmo en el GDS Index 2020**



*Fuente: Elaboración propia a partir de GDS Movement, 2020*

Tal y como se puede observar, el pilar social fue el que mayor porcentaje obtuvo, debido a la alta puntuación del indicador en materia de progreso social evaluado dentro de este pilar (GDS Movement, 2020).

Algunas de las acciones a destacar que la ciudad realiza en materia de sostenibilidad en materia turística, están (GDS Movement, 2020; Visit Stockholm, s. f.):

- El 96% de todos los hoteles en Estocolmo tienen certificación ecológica, y el 88% son fácilmente accesibles a los principales centros de congresos y exposiciones, ya sea a poca distancia o en transporte público

- La mayoría de los lugares también cuentan con certificación ecológica, lo que facilita a los planificadores de reuniones la organización de reuniones sostenibles.

- En 2015, el primer evento que organiza la ciudad, el Festival de la Cultura de Estocolmo, obtuvo la certificación ecológica.

- Cuentan con una "Guía de eventos sostenibles", creada para ayudar a los organizadores a realizar eventos sostenibles basados en la visión de la ciudad de Estocolmo. La Guía integra requisitos sociales y medioambientales responsables para asegurar que todos los eventos se lleven a cabo de forma sostenible.

- El aeropuerto de Estocolmo Arlanda cuenta con la certificación medioambiental ISO14001.

- Los principales lugares de reunión en Estocolmo ofrecen soluciones sostenibles.

### **3.2. ANÁLISIS Y COMPARACIÓN DE LA COMUNICACIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD**

Una vez descritos cada uno de los destinos en cuanto a sus prácticas en materia de sostenibilidad, se pasa en este apartado a analizarlos y compararlos en función de cómo la comunican. Tal y como ya se ha visto en el apartado 3.1., algunos de los destinos poseen certificados de calidad, han obtenido premios por sus prácticas sostenibles, o las acciones que realizan giran en torno a la sostenibilidad. Pero, realmente, si estos distintivos o las prácticas sostenibles que realizan no

aparecen en ningún lugar visible para el público, es como si realmente no existieran. Es por ello, que este análisis se basa en comprobar si los destinos analizados comunican de forma efectiva sus prácticas sostenibles a través del análisis de sus páginas webs y redes sociales principales, en las que deben aparecer apartados específicos de sostenibilidad, o hacer alguna referencia al certificado de sostenibilidad que posean.

Hoy día, gracias a Internet, los destinos pueden comunicar fácilmente la sostenibilidad a través de diferentes formas y medios. Sin duda, hoy en día las más utilizadas son las páginas webs y las redes sociales oficiales de los destinos. A continuación, se analiza, a través de tablas temáticas según el medio, en su caso, utilizado por el destino para comunicar la sostenibilidad, así como la información y las características que se comunican en cada uno de ellos.

➤ **Página web oficial del destino**

**Tabla 3: Análisis y comparación páginas web oficiales destinos**

	<b>GIJÓN</b>	<b>LONDRES</b>	<b>ESTOCOLMO</b>
<b>¿Apartado específico de sostenibilidad en la página web oficial del destino?</b>	<b>NO</b>	<b>NO</b>	<b>SÍ</b>
<b>¿Muestra algún sello de sostenibilidad en la página web oficial del destino?</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>SÍ</b>
<b>¿La página web oficial del destino cuenta con algún buscador que permita informarse acerca de la sostenibilidad?</b>	<b>SÍ</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>
<b>¿Apartado/enlace específico de turismo en la página web oficial del destino?</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>SÍ</b>

¿Referencia a la sostenibilidad en el apartado/enlace/página web oficial de turismo?	NO	NO	SÍ
--	----	----	----

*Fuente: Elaboración propia a partir de Ayuntamiento de Gijón, 2021; London City Council, 2021; Stockholm City Council, 2021*

✓ **Gijón:**

-En la página principal de la web oficial del destino Gijón <https://www.gijon.es/es>, no aparece ningún apartado específico referente a la sostenibilidad, ni el sello de Biosphere que actualmente ostenta.

-Cuenta con un buscador, en el que introduciendo la palabra sostenibilidad, se muestra toda información acerca de Biosphere, incluidas las empresas comprometidas con la sostenibilidad, por lo que han sido reconocidas con el sello Committed Entity, otorgado por el ITR.

-En la página web oficial del destino existe un apartado específico para el turismo, denominado “Soy turista” en el que se muestra toda la información relativa a los distintos recursos y eventos turísticos con los que cuenta Gijón. Sin embargo, no se hace referencia alguna a las prácticas sostenibles que lleva a cabo, ni al sello Biosphere.

✓ **Londres:**

-En la página principal de la web oficial del destino Londres <https://www.london.gov.uk/>, no se muestra ningún apartado referente a la sostenibilidad.

-Cuenta con un buscador, en el que introduciendo la palabra “sostenibilidad”, se muestran noticias acerca de las prácticas e iniciativas sostenibles llevada a cabo en la ciudad.

-En la página web oficial del destino no hay ningún apartado que permita acceder directamente a la información turística. Sólo hay acceso a esa información a través del buscador, introduciendo la palabra “turismo”, en el que aparecen noticias acerca de la actividad turística de la ciudad.

-Aunque en la página web oficial del destino no aparezca un apartado o enlace específico de turismo, Londres cuenta con una página web oficial de turismo <https://www.visitlondon.com/es>.

En dicha página, tampoco se hace referencia alguna a la sostenibilidad, sólo al igual que en el caso del destino Gijón, a los distintos recursos y eventos turísticos con los que cuenta.

✓ **Estocolmo:**

-En la página principal de la web oficial del destino Estocolmo <https://international.stockholm.se/> aparece un apartado específico en el que se muestran, entre otras cuestiones, sus prácticas sostenibles, y una referencia a su premio de Capital Verde Europea 2010.

-La página web oficial del destino cuenta con un enlace a la página web oficial de turismo <https://www.visitstockholm.com/en>. En dicha página, se hace referencia a las prácticas sostenibles que se llevan a cabo en Estocolmo, al informar sobre la estrategia en sostenibilidad y de sus resultados. Además, al igual que en el caso de Gijón y Londres, se mencionan los atractivos turísticos de la ciudad.

➤ **Redes sociales oficiales del destino**

**Tabla 4: Análisis y comparación redes sociales oficiales destinos**

	<b>GIJÓN</b>	<b>LONDRES</b>	<b>ESTOCOLMO</b>
<b>Pinterest</b>	NO	SÍ	NO
<b>Facebook</b>	NO	SÍ	SÍ
<b>Blog</b>	NO	SÍ	NO
<b>YouTube</b>	SÍ	SÍ	NO

<b>Instagram</b>	SÍ	SÍ	SÍ
<b>Twitter</b>	SÍ	SÍ	SÍ
<b>LinkedIn</b>	NO	NO	SÍ
<b>¿Se muestran en la página web oficial?</b>	SÍ	SÍ	SÍ
<b>¿Sello de sostenibilidad?</b>	NO	NO	NO
<b>¿Recogen información sobre sostenibilidad?</b>	SÍ	SÍ	SÍ

*Fuente: Elaboración propia a partir de Ayuntamiento de Gijón, 2021; London City Council, 2021; Stockholm City Council, 2021*

✓ **Gijón:**

-En la página principal de la web oficial del destino Gijón <https://www.gijon.es/es>, aparecen las distintas redes sociales con las que cuenta en la actualidad, que son: Twitter, Instagram y YouTube. También cuenta con una aplicación móvil disponible para iOS y Android.

-En las redes sociales no se muestra ningún sello de sostenibilidad, ni se menciona ningún aspecto relacionado con las acciones que sostenibles que se están llevando a cabo en la actualidad, a excepción de YouTube, donde en la página principal, en la parte de canales destacados, permite el acceso directo al canal de Turismo Gijón, donde hay varios vídeos relacionados con la certificación Biosphere, sobre todo webinars dirigidos a empresas en los que se explica el funcionamiento de la certificación y de la plataforma online. Se puede concluir



que, en el caso de Gijón, no se comunica de forma eficiente la sostenibilidad a través de las redes sociales, ya que dicha información sólo aparece de forma esporádica e indirecta en YouTube.

✓ **Londres:**

-En la página principal de la web oficial del destino Londres <https://www.london.gov.uk/> aparecen las distintas redes sociales con las que cuenta en la actualidad, que son: Facebook, Twitter, Instagram y un blog denominado “City Hall Blog”.

-En las redes sociales no se muestra ningún sello de sostenibilidad, ni se menciona ningún aspecto relacionado con las acciones que se sostenibles que se están llevando a cabo en la actualidad, a excepción del blog “City Hall Blog”, que presenta entradas de diversas temáticas, acerca de los eventos y proyectos desarrollados en la actualidad, como son arte y cultura, compromiso con la sociedad, medio ambiente, economía...Como ya se mencionó anteriormente, en Londres muchas de las acciones llevadas a cabo por el Ayuntamiento tienen como base la sostenibilidad.

-En cuanto a la página web oficial de turismo de Londres, <https://www.visitlondon.com/es>, se muestran redes sociales específicas del turismo en Londres: Facebook, Twitter, Instagram, YouTube y Pinterest. En ninguna de estas redes sociales se menciona algún aspecto relativo a la sostenibilidad.

✓ **Estocolmo:**

-En la página principal de la web del destino Estocolmo <https://international.stockholm.se/>, aparecen las distintas redes sociales con las que cuenta en la actualidad que, en este caso, sólo es Twitter.

-En la cuenta de Twitter, en la biografía ya se incluye la palabra sostenibilidad (presenta a Estocolmo como bonita, excitante y sostenible). Además, la mayoría de las publicaciones hacen referencia a las prácticas sostenibles que realiza el destino. A pesar de ello, no se muestra referencia alguna a los sellos sostenibles.

-En cuanto a la página oficial de turismo de Estocolmo, <https://www.visitstockholm.com/en>, aparecen varias redes sociales relativas al turismo de Estocolmo: Facebook, Twitter, LinkedIn e Instagram. En la mayoría de ellas se muestra información relativa a las prácticas sostenibles en la ciudad de Estocolmo.

### **3.3. IDEAS DE MEJORA DEL DESTINO GIJÓN**

Como ya se ha visto, el destino Gijón sí comunica la sostenibilidad a través de su página web y redes sociales oficiales, sin embargo, y al igual que ocurre en los demás destinos analizados y comparados en el apartado anterior, hay aspectos que debe mejorar ya que, como se ha visto, la comunicación de la sostenibilidad no se hace de forma efectiva en muchos casos. De este análisis y comparación de la sostenibilidad entre los tres destinos, se pueden obtener una serie de conclusiones e ideas de mejora aplicables al destino Gijón. A continuación, se muestran dichas ideas de mejora:

- Incluir en su página web oficial un apartado específico de sostenibilidad en el que se muestre toda la información acerca de las prácticas sostenibles que se realizan en Gijón, incluido todo lo relativo a la certificación Biosphere Destination que en la actualidad ostenta, además de informar sobre la estrategia en sostenibilidad y de sus resultados. De esta forma se transmitiría y enfatizaría el compromiso de Gijón con la sostenibilidad.
- Incluir también en el apartado de turismo de la página web oficial de Gijón una referencia acerca de la relación del turismo con la sostenibilidad, con el fin de enfatizar aún más dicho compromiso.
- Hacer visible en toda la página web del destino el logotipo de la certificación Biosphere Destination.
- Potenciar mucho más la comunicación de la sostenibilidad a través de las redes sociales. Como ya se ha visto, en el caso de Gijón sólo aparece información relativa a la sostenibilidad y a la certificación Biosphere Destination en YouTube, y de forma indirecta. Es por ello, que una idea de mejora de la comunicación en sus redes sociales sería añadir contenido relativo a las prácticas sostenibles que se están realizando en el destino, tanto en Twitter, Instagram, YouTube y en su aplicación móvil. Así, en forma

de posts e historias destacadas, se podría ir incorporando para que fueran mucho más visibles.

- Incorporar en la biografía de las redes sociales el nombre del sello Biosphere Destination, o hacer alguna mención sobre Gijón como destino sostenible.
- Crear un blog específico enfocado a las acciones sostenibles que se desarrollan en Gijón, con el fin de explicarlas en mucho más detalle que el que permiten los posts en las redes sociales. Con el fin de hacer visible dicho blog, se debe incorporar el enlace de este en la página web principal del destino, y en todas las redes sociales.
- Crear perfiles en las redes sociales en las que Gijón aún no está presente, como son Pinterest, Facebook y LinkedIn, en los que se publique información relativa a las prácticas sostenibles que realiza Gijón; de esta forma, llegaría a mucho más público objetivo.

#### **4. CONCLUSIONES**

Tras la realización de este trabajo, se ha visto que los impactos negativos que el turismo causa sobre la economía, sociedad, y medioambiente de los lugares donde se practica, han propiciado la aparición de directrices y documentos basados en los principios de la sostenibilidad con el fin de mitigarlos, entre los que destacan en la actualidad los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS) de las Naciones Unidas. Así pues, hoy día son muchos los destinos turísticos que planifican y gestionan su actividad turística en base a los ODS, contribuyendo de este modo a hacerlos más sostenibles. Además, en un entorno de creciente competitividad, resulta imprescindible adoptar medidas que aseguren la supervivencia del sector a largo plazo, además de garantizar la oferta de un producto turístico de calidad a un consumidor cada vez más concienciado con la sostenibilidad.

Cabe destacar el papel de la certificación en la gestión y planificación de los destinos turísticos, que resulta de gran valor en la actualidad, no sólo para establecer con éxito los principios de la sostenibilidad, sino porque, además, les aporta valor al ser una herramienta para comunicar a los turistas que su gestión se basa en dichos principios, lo que se puede ver traducido en un aumento de la rentabilidad o en una mejora de la imagen, debido a las exigencias de los turistas actuales en materia sostenible. Dentro de las certificaciones de sostenibilidad de los destinos turísticos destaca la de Biosphere Responsible Tourism, Biosphere Destination referente a los destinos, debido a que cumple los requisitos de los criterios globales de turismo sostenible, el organismo que la otorga (Instituto de Turismo Responsable) fue el primero que surgió acerca del turismo sostenible a nivel internacional, y es una de las certificaciones de sostenibilidad más extendidas a nivel internacional. Puesto que sus requisitos y estándares se basan en los 17 ODS de las Naciones Unidas, esta certificación ayuda de forma activa a que el turismo contribuya a la consecución de los ODS, a la vez que promueve la implantación de un modelo de turismo sostenible en los destinos turísticos que se adhieran.

Además, establecer una buena gestión y gobernanza en los destinos turísticos sostenibles, resulta esencial para que el modelo de la sostenibilidad sea implantado con éxito, incluidas las certificaciones de sostenibilidad en los destinos. Es por ello, que debe existir una óptima colaboración y participación de todos los agentes públicos y privados implicados en la actividad turística, así como una estructura de gobernanza sólida. Dicha gestión, debe apoyarse en un

sistema de indicadores, entre los que destaca el European Tourism Indicators System (ETIS), desarrollado por la Comisión Europea, que permita medir la situación del destino en materia de sostenibilidad, tanto antes como después de realizar las acciones sostenibles, lo que facilita tomar medidas correctivas en la gestión realizada, y con ello garantizar la mejora continua en la implantación de un modelo sostenible en el destino.

Finalmente, como ya se ha mencionado, son muchos los destinos turísticos que realizan prácticas sostenibles, y que se adhieren a certificaciones de sostenibilidad, con el fin de comunicar su compromiso sostenible a los turistas, y así mejorar su imagen y aumentar su rentabilidad. Pero, para que esa comunicación sea del todo efectiva, se debe de hacer referencia a los distintivos y a las acciones en materia de sostenibilidad que se estén llevando a cabo en las páginas web y redes sociales principales del destino. Tras analizar tres destinos (Gijón, Londres y Estocolmo) que realizan prácticas sostenibles, se concluye que, aunque todos cuentan tanto con página web y redes sociales, la comunicación que llevan a cabo en la actualidad de sus prácticas sostenibles no se realiza de una forma óptima. De todos ellos, ninguno se podría seguir como modelo para que otros destinos lo hicieran de forma similar, ya que en todos se han detectado algún punto débil; o bien no cuentan con apartado específico de sostenibilidad, o no muestra su distintivo en la página web oficial, o en las redes sociales no se hace referencia alguna de la sostenibilidad, o si lo hacen, es de forma indirecta y poco concisa. Se puede concluir, por tanto, que los destinos deben trabajar en comunicar de forma más efectiva la sostenibilidad, incluyendo apartados específicos en sus páginas webs oficiales y redes sociales acerca de todas las acciones sostenibles llevadas a cabo. De esta forma, la información llegaría de forma más clara a los turistas potenciales, lo que se vería reflejado, en última instancia, en un aumento de visitantes en el destino.

## 5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arcadis. (2018). *Estas son las ciudades más sostenibles del planeta*. Huellas by Sareb. <https://www.huellasbysareb.es/ciudades/ciudades-mas-sostenibles-del-planeta/>
- Ayuntamiento de Gijón. (2021). *Web de Gijón*. Ayuntamiento de Gijón. <https://www.gijon.es/es>
- Ballard, O. (2020). *¿Es Londres una ciudad «sostenible»?* Bussines Leader. <https://www.businessleader.co.uk/is-london-a-sustainable-city/98005/>
- Bermejo, R. (2014). *Del desarrollo sostenible según Brutland a la sostenibilidad como biomimimesis*. <https://www.upv.es/contenidos/CAMUNISO/info/U0686956.pdf>
- Biosphere Tourism. (s. f.-a). *Biosphere, el sistema de gestión y posicionamiento turístico de mejora continua*. <https://www.biospheretourism.com/assets/arxius/706a07e0bdcd22bfb695a1219a5387d7.pdf>
- Biosphere Tourism. (s. f.-b). *Bosphere Responsible Tourism*. Biosphere Tourism. <https://www.biospheretourism.com/es/ayudanos-a-cambiar-el-mundo/79>
- Biosphere Tourism. (s. f.-c). *Certificación Biosphere. Biosphere Responsible Tourism*. Biosphere Tourism. <https://www.biospheretourism.com/es/certificacion-biosphere/83>
- Biosphere Tourism. (2021). *Estándar de Certificación Biosphere Destinos*. Biosphere Tourism. <https://www.biospheretourism.com/es/estandares/estandar-de-certificacion-biosphere-destinos/20>
- Blasco, M. (2005). *Introducción al concepto de turismo sostenible*. <https://www.aragon.es/documents/20127/674325/INTRODUCCION-2019.06.12.11.39.00.pdf/ede0fddd-740e-bbf1-60f0-c3a8288d167f>
- Center for Ecotourism and Sustainable Development. (s. f.). *Una guía simple para la certificación del turismo sostenible y el ecoturismo*. [https://www.responsibletravel.org/docs/Manual\\_No\\_1.pdf](https://www.responsibletravel.org/docs/Manual_No_1.pdf)
- Comisión Europea. (2016). *El Sistema Europeo de Indicadores Turístico. Herramienta del*

- ETIS para la gestión de destinos sostenibles*. <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/4b90d965-eff8-11e5-8529-01aa75ed71a1/language-es/format-PDF>
- Comisión Europea. (2020). *Will your city be the next European Green Capital winner?* <https://op.europa.eu/es/publication-detail/-/publication/d7d74822-ac51-11ea-bb7a-01aa75ed71a1/language-en>
- Cooperación Suiza - SECO. (2019). *Conceptos básicos para la gestión de destinos turísticos*. [https://cooperacionsuiza.pe/wp-content/uploads/2019/06/conceptos\\_basicos.pdf](https://cooperacionsuiza.pe/wp-content/uploads/2019/06/conceptos_basicos.pdf)
- de la Fuente, G. (2019). Turismo y paisaje: Caminando hacia la sostenibilidad y la responsabilidad social. *TuryDes*, 12(27). <http://hdl.handle.net/20.500.11763/turydes27responsabilidad-sostenibilidad>
- Ecointeligencia. (2012). *Ciudades ecointeligentes*. <http://www.ecointeligencia.com/documents/ciudades-ecointeligentes-1.pdf>
- Fernández, M. T., y Moral, M. (s. f.). *Las certificaciones en el sector turístico español: Gestión de las playas españolas*. <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/53035/fernandez-moral.pdf?sequence=1>
- Florido, G., Rafael, G., y Ramírez, M. L. (2018). En torno al concepto de sostenibilidad y su compleja aplicación al turismo. El caso del turismo urbano cultural. *International Journal of Scientific Management and Tourism*, 4(1), 269-302. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6358783>
- Fortis, J., Freire, M., Peralta, P., y Linzán, S. (2017). Identificación de factores de competitividad para el diseño de un modelo de gestión de destino sostenible. Comuna Olón. *Revista Científica y Tecnológica UPSE*, IV(1), 92-97. <https://incyt.upse.edu.ec/ciencia/revistas/index.php/rctu/article/view/256/pdf>
- GDS Movement. (2020). *Stockholm 2020 Destination*. GDS Movement. <https://www.gds.earth/destination/Stockholm/2020/>
- IDEPA. (2020). *Demografía y población*. IDEPA. <https://www.idepa.es/conocimiento/asturias-en-cifras/demografia>

- Instituto de Turismo Responsable. (s. f.-a). *Biosphere Destination Community. Memorandum*.  
<https://www.responsibletourism.institute.com/assets/arxius/0f85d3a77afd738155432a5b57ab854c.pdf>
- Instituto de Turismo Responsable. (s. f.-b). *Certificación Biosphere*. Instituto de Turismo Responsable.  
[http://media.firabcn.es/content/S029012/docs/Presentacions/SDF\\_ITR\\_Biosphere\\_aut.pdf](http://media.firabcn.es/content/S029012/docs/Presentacions/SDF_ITR_Biosphere_aut.pdf)
- Instituto de Turismo Responsable. (2018a). *Destinations. Instituto de Turismo Responsable*.  
 Instituto de Turismo Responsable.  
<https://www.responsibletourism.institute.com/en/destinations/36>
- Instituto de Turismo Responsable. (2018b). *Destinos. Instituto de Turismo Responsable*.  
 Instituto de Turismo Responsable.  
<https://www.responsibletourism.institute.com/es/destinos/36>
- Instituto de Turismo Responsable. (2021). *FAQ Certificación Biosphere*. Instituto de Turismo Responsable.  
<https://www.biospheretourism.com/es/faq-certificacion-biosphere/21>
- Laboral Ciudad de la Cultura. (s. f.). *LABoral, reconocida con el sello “Gijón Turismo Responsable*.  
 Laboral Ciudad de la Cultura.  
<http://www.laboralcentrodearte.org/es/turismo/turismo-responsable>
- London City Council. (2021). *City of London*. London City Council.  
<https://www.london.gov.uk/>
- López, A., y García, S. (2013). Destinos Turísticos Inteligentes. *Harvard Deutso Business Review*, 61-69.  
[https://www.mincotur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/395/LOPEZ\\_DE\\_AVILA\\_y\\_GARCIA.pdf](https://www.mincotur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/395/LOPEZ_DE_AVILA_y_GARCIA.pdf)
- López, F., Torres, A., Font, X., y Serrano, D. (2018). Gestión sostenible de destinos turísticos: la implementación de un sistema de indicadores de turismo en los destinos de la provincia de Barcelona. *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles*, 77, 428-461.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6554915>



- Margallo, B., Fernández del Castillo, M., Ranz, E., Rodríguez, J., Palacios, J., Marcano, D., y Sabattoli Patricio Azcárate, G. (2019). *Guía para un Turismo Sostenible*. <https://reds-sdsn.es/wp-content/uploads/2019/10/Gui%CC%81a-para-un-turismo-sostenible-REDS-RTI-web.pdf>
- Naciones Unidas. (s. f.-a). *De Estocolmo a Kyoto: Breve historia del cambio climático*. Naciones Unidas. <https://www.un.org/es/chronicle/article/de-estocolmo-kyotobreve-historia-del-cambio-climatico>
- Naciones Unidas. (s. f.-b). *Desarrollo Sostenible*. Naciones Unidas. <https://www.un.org/es/ga/president/65/issues/sustdev.shtml>
- Naciones Unidas. (2015). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Naciones Unidas. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/2015/09/la-asamblea-general-adopta-la-agenda-2030-para-el-desarrollo-sostenible/>
- Naciones Unidas. (2018). *Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo*. Naciones Unidas. <https://www.undp.org/content/undp/es/home/funding/core-donors/UnitedKingdom.html>
- Naciones Unidas. (2021a). *Objetivos de Desarrollo Sostenible. Objetivo 12: Producción y consumo responsables*. Naciones Unidas. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/sustainable-consumption-production/>
- Naciones Unidas. (2021b). *Objetivos de Desarrollo Sostenible. Objetivo 8: Trabajo decente y crecimiento económico*. Naciones Unidas. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/economic-growth/>
- Organización Mundial del Turismo. (s. f.). *Desarrollo sostenible. OMT*. Organización Mundial del Turismo. <https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible>
- Organización Mundial del Turismo. (2005). *Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos. Guía práctica*. [https://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS14/MGTSV-07/tema2/INDICADORES\\_OMT.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS14/MGTSV-07/tema2/INDICADORES_OMT.pdf)

- Organización Mundial del Turismo. (2012). *El turismo puede contribuir a los tres pilares de la sostenibilidad*. Organización Mundial del Turismo. <https://www.unwto.org/es/archive/press-release/2012-06-25/el-turismo-puede-contribuir-los-tres-pilares-de-la-sostenibilidad>
- Organización Mundial del Turismo. (2019). *UNWTO Tourism Definitions*. <https://doi.org/10.18111/9789284420858>
- Revista Traveling. (2017). *Gijón impulsa un plan de turismo responsable para concienciar sobre la sostenibilidad*. Revista Travelling. <https://revistatraveling.com/gijon-turismo-responsable/>
- San Martín, F., y Salcedo, M. P. (2007). Turismo, sustentabilidad y certificación: Un reto global. *Revista del Centro de Investigación. Universidad La Salle.*, 7(27), 77-91. <https://www.redalyc.org/pdf/342/34202706.pdf>
- SEGITTUR. (s. f.-a). *Destino Turístico Inteligente*. SEGITTUR. <https://www.destinosinteligentes.es/que-es-un-dti/>
- SEGITTUR. (s. f.-b). *Metodología. Red de Destinos Turísticos Inteligentes*. SEGITTUR. <https://www.destinosinteligentes.es/metodologia/>
- SEGITTUR. (s. f.-c). *Miembros de la Red. Red de Destinos Turísticos Inteligentes*. SEGITTUR. <https://www.destinosinteligentes.es/miembros-y-funcionamiento-red-dti/>
- SEGITTUR. (s. f.-d). *Qué es un DTI. Red de Destinos Turísticos Inteligentes*. SEGITTUR. <https://www.destinosinteligentes.es/que-es-un-dti/>
- SEGITTUR. (s. f.-e). *Red de Destinos Turísticos Inteligentes en España*. SEGITTUR. <https://www.segittur.es/destinos-turisticos-inteligentes/proyectos-destinos/red-dti/>
- SERNATUR. (2018). *Manual de destinos. Elementos para la gestión de Destinos Turísticos*. <https://www.sernatur.cl/wp-content/uploads/2018/11/Manual-de-Destinos-Elementos-para-la-gestión-de-destinos-turisticos-1.pdf>
- Sidorenko, P., y Garrido, P. (2021). Comunicación y publicidad del turismo sostenible en la

- construcción de la marca ciudad. El caso de la certificación internacional ‘Biosphere Tourism’ en España. *Revista Mediterránea de Comunicación*, 1(21), 15-28. [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/111183/1/ReMedCom\\_12\\_01\\_03\\_esp.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/111183/1/ReMedCom_12_01_03_esp.pdf)
- Stockholm City Council. (2021). *City of Stockholm*. Stockholm City Council. <https://international.stockholm.se/>
- Stockholms stad. (2015). *Stockholm-the first European Green Capital*. <https://ec.europa.eu/environment/europeangreencapital/wp-content/uploads/2011/04/Stockholm-First-European-Green-Capital-.pdf>
- Tinoco, O. (2003). Los impactos del turismo en Perú. *Industrial Data. Revista de investigación*, 6(1), 47-60. <https://www.redalyc.org/pdf/816/81606106.pdf>
- Turismo Asturias. (2014). *Turismo en Gijón, qué hacer y dónde ir en esta zona de Asturias*. Turismo Asturias. <https://www.turismoasturias.es/descubre/donde-ir/municipios/gijon>
- Visit Stockholm. (s. f.). *Stockholm. Leading the way in sustainability*. Visit Stockholm. <https://professionals.visitstockholm.com/why-stockholm/artiklar-till-why-stockholm/sustainability/>
- Zurita, L. A. (2011). *Desarrollo Sostenible*. [http://courseware.url.edu.gt/Facultades/Facultad de Ciencias Políticas y Sociales/Gestión Pública Territorial/Modulo 1/Tema7/Tema7/Desarrollo\\_sostenible\\_MARN.pdf](http://courseware.url.edu.gt/Facultades/Facultad%20de%20Ciencias%20Políticas%20y%20Sociales/Gestión%20Pública%20Territorial/Modulo%201/Tema7/Tema7/Desarrollo_sostenible_MARN.pdf)