

**MEMORIA DEL TRABAJO DE FIN DE GRADO**

**RELACIÓN ENTRE CERTIFICACIONES DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD APLICADAS AL  
TURISMO Y LOS ODS**

**RELATIONSHIP BETWEEN QUALITY AND SUSTAINABILITY CERTIFICATIONS APPLIED  
TO TOURISM AND THE ODS**

Autora: Laura Lugo Velázquez

Tutor: Javier Mendoza Jiménez

Grado en Turismo

Facultad de Economía, Empresa y Turismo, ULL

Curso Académico 2020 / 2021

Convocatoria: Junio

En La Laguna a 4 de Junio de 2021

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	5
2.1. TURISMO, SOSTENIBILIDAD Y CALIDAD.....	5
2.2. CONCEPTO DE CALIDAD.....	6
2.3. GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	6
2.4. GESTIÓN AMBIENTAL.....	7
3. METODOLOGÍA.....	8
4. REVISIÓN DE LAS CERTIFICACIONES DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD.....	9
4.1. EMAS.....	9
4.2. NORMAS ISO.....	11
4.2.1. Familia ISO 9000 de sistemas de gestión de la calidad.....	12
4.2.2. Familia ISO 14000 de sistemas de gestión ambiental.....	15
4.3. Q DE CALIDAD.....	18
4.4. NÚMERO DE CERTIFICACIONES.....	19
5. LOS ODS COMO MARCO DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA.....	20
6. RESULTADOS.....	21
6.1. RELACIÓN DEL EMAS CON LOS ODS.....	21
6.2. RELACIÓN DE LAS NORMAS ISO CON LOS ODS.....	23
6.3. RELACIÓN DE LA Q DE CALIDAD TURÍSTICA CON LOS ODS.....	25
7. CONCLUSIONES Y LIMITACIONES.....	27
8. DISCUSIONES E IMPLICACIONES.....	28
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	29
ANEXO I.....	33

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de las certificaciones.....	8
Tabla 2. Evolución del EMAS.....	11
Tabla 3. Estructura normas ISO.....	13
Tabla 4. Contribución del EMAS a los ODS.....	23
Tabla 5. Contribución de las normas ISO a los ODS.....	25
Tabla 6. Contribución de la Q de Calidad a los ODS.....	26

## ÍNDICE DE FIGURAS Y DE IMÁGENES

Figura 1. 5P y ODS.....	20
Imagen 1. Relación entre las certificaciones analizadas y los ODS.....	27

## **RESUMEN**

En el sector turístico la gestión de la calidad y de la sostenibilidad son aspectos esenciales para la mejora continua y para establecer una estrategia de diferenciación. Este trabajo tiene como objetivo establecer un vínculo entre las certificaciones de calidad y sostenibilidad y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Se realiza a través del análisis de las características, principios y requisitos de tres certificaciones, concretamente el EMAS, las normas ISO y la Q de Calidad Turística. Así como, se analiza la relación de cada una de ellas, con la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y sus respectivas metas. Los resultados sugieren que las certificaciones contribuyen en su mayoría al logro de los objetivos pertenecientes a la esfera de “planeta” de las 5P. Mientras que ninguna de las certificaciones contribuye al ODS 2 de hambre cero, y al ODS 5 de igualdad de género, relativos a la esfera de “personas”.

## **PALABRAS CLAVE**

EMAS, ISO, Q de Calidad Turística, Objetivos de Desarrollo Sostenible

## **ABSTRACT**

In the tourism sector, quality and sustainability management are essential aspects for continuous improvement and to establish a differentiation strategy. This study aims to establish a connection between quality and sustainability certifications and the Sustainable Development Goals. It is done through the analysis of the characteristics, principles and requirements of the certifications, specifically the EMAS, the ISO standards and the Q for Tourism Quality. It also analyzes the relationship between each of them and the achievement of the Sustainable Development Goals and their respective targets. The results suggest that most of the certifications contribute to the achievement of the objectives belonging to the "planet" sphere of the 5Ps. While none of the certifications contribute to SDG 2 of zero hunger, and SDG 5 of gender equality, related to the "people" sphere.

## **KEY WORDS**

EMAS, ISO, Q for Tourism Quality, Sustainable Development Goals

## 1. INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas las empresas turísticas han apostado más por el marketing de la sostenibilidad, en vez de apostar por acciones efectivas que contribuyan al logro de los ODS (Padrón Fumero & Hernández Martín, 2020). Los turistas perdonan cada vez menos los procesos de *greenwashing* y exigen sistemas de certificación de las acciones de empresas y destinos. El *greenwashing* es una estrategia que desarrollan determinadas empresas destinada a aparentar ser más respetuosas con el medioambiente, de lo que son en realidad. Pero la voluntariedad de las medidas a tomar implica que mientras muchas empresas innovan, otras muchas siguen ancladas en prácticas ambientales y sociales insostenibles (Padrón Fumero & Hernández Martín, 2020).

Por tanto, los destinos que han implementado programas de certificación para lograr la sostenibilidad están un paso más adelante. “El proceso de certificación es una herramienta para ayudar a los destinos a evaluar su estado actual; comprender e involucrar a las partes interesadas relevantes en el proceso de planificación, gestión y comercialización de un destino; establecer e implementar estrategias, planes de acción y regulaciones y pautas relacionadas; y establecer procesos de monitoreo y evaluación, con procedimientos de corrección posteriores” (Díaz de Losada, 2020, p. 268). Atendiendo a lo anterior, puede decirse que la sostenibilidad turística sólo se alcanzará respetando el medio natural y cultural, a la vez que se produce una diversificación de la oferta, basada en la calidad y se logra un desarrollo social más justo en el territorio (Suárez Rosa & Fumero González, 2020)

El objetivo de este trabajo es establecer la relación entre las certificaciones de calidad y de sostenibilidad más comunes en el sector turístico con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Además, se explica cómo funcionan dichas certificaciones, qué entidades participan, e incluso se nombra qué empresas turísticas cumplen con los criterios necesarios para ser una empresa sostenible y de calidad y poseer las certificaciones. Las certificaciones analizadas son el reglamento EMAS (Eco-Management and Audit Scheme, o Reglamento Comunitario de Ecogestión y Ecoauditoría), la familia de normas ISO 9001 y la ISO 14001, y finalmente la Q de Calidad Turística.

El trabajo se estructura en ocho partes. La primera de ellas consiste en una revisión bibliográfica para analizar el concepto de calidad y de gestión ambiental, y su relación con el turismo. La segunda parte describe la metodología utilizada, la razón por la que fueron seleccionadas esas certificaciones, y define los criterios que se utilizarán para enlazarlas posteriormente con los ODS. En la tercera parte se realiza un análisis de las 3 certificaciones seleccionadas, y se menciona el número de empresas turísticas certificadas en España. La cuarta parte del trabajo se destina a explicar qué son los Objetivos de Desarrollo Sostenible y cómo se relacionan con el turismo. El sexto apartado se compone de los resultados, en los que se relaciona cada una de las certificaciones con los ODS. Por último, este trabajo finaliza con un apartado de conclusiones y limitaciones, seguido de otro en el que se mencionan las discusiones e implicaciones.

## 2. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

### 2.1. TURISMO, SOSTENIBILIDAD Y CALIDAD

El turismo se define como aquellas actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos no relacionados con el ejercicio de una actividad no remunerada en el país visitado (Padrón Ávila, 2020). La Organización Mundial del Turismo (OMT) declaró en 1988 que el turismo sostenible es “concebido como aquel que conduce a la gestión de todos los recursos de tal forma que permita satisfacer todas las necesidades económicas, sociales y estéticas, manteniendo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que apoyan la vida” (Bien, 2004, p. 4).

El concepto de desarrollo sostenible se define por primera vez en el Informe de Brundtland en 1987 como aquel “que satisface las necesidades presentes sin comprometer la posibilidad de que las generaciones futuras puedan satisfacer las suyas” (Brundtland, 1987). Esto inspiró la Cumbre de la Tierra de Río de Janeiro de 1992, la Agenda 21 en este mismo año, e incluso la definición en 2015 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) por parte de las Naciones Unidas. De manera que la sostenibilidad debe ser la premisa bajo la que se desarrolle el crecimiento económico, y el turismo será un instrumento para conservar el medio natural y cultural a la vez que se logra un desarrollo del territorio. Para ello, es necesario que los destinos establezcan una base técnica y política con un propósito común encaminado a la creación de alianzas para la consecución de los ODS (Suárez Rosa & Fumero González, 2020).

Un claro indicador de la importancia del turismo para la sostenibilidad global es su inclusión dentro de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible junto con los intentos, cada vez más frecuentes, de desarrollar una metodología para la medición de la sostenibilidad turística aceptada internacionalmente (Mendoza Jiménez & Hernández Martín, 2017). Pero intentar enmarcar el turismo en los ODS no es una tarea tan fácil, puesto que es muy complicado establecer un aparato de medición fiable que permita analizar las tendencias y factores del desarrollo sostenible de un destino (Suárez Rosa & Fumero González, 2020).

La medición de la sostenibilidad del turismo se ha visto dificultada tanto con la clarificación del propio objeto de análisis como con la dificultad de encontrar herramientas con las que dar respuesta a tan complejo y multidimensional problema. Con relación a esto, Ko (2005) plantea que la dificultad de construir indicadores cualitativos es uno de los mayores obstáculos para medir el desarrollo sostenible y que, a falta de ellos, se les da demasiado peso a indicadores cuantitativos (Mendoza Jiménez & Hernández Martín, 2017).

No obstante, la imagen que proyectan las empresas y destinos respecto a sus condiciones de respeto del medioambiente y de la sociedad, sigue siendo determinante en la decisión de los turistas a la hora de configurar un viaje. Es por ello que surge el concepto de “turista de calidad”, como aquel que respeta el destino y busca y valora lugares que sean sostenibles y respetuosos con el medio ambiental y social. Con respecto al sector turístico, debido a las características

especiales de los servicios frente a los productos, como son la intangibilidad, inseparabilidad de la producción del consumo, la intensidad de la mano de obra, la heterogeneidad, su caducidad, etc., su calidad no puede ser gestionada de igual manera que los productos tangibles (Álvarez García et al, 2012).

## **2.2. CONCEPTO DE CALIDAD**

Durante los años 90, la calidad comienza a ser considerada una estrategia de diferenciación en el sector turístico, debido a la aparición de nuevos destinos competitivos en precio y la necesidad de adaptarse a los cambios constantes de la demanda turística y al cambio de mentalidad de los clientes, que son cada vez más exigentes y demandan una atención más personalizada (Herrero González, 2020). Actualmente no existe una definición única, concreta y universal. La Real Academia Española define la calidad como la “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor” (RAE, n.d). Según David Garvin, la calidad posee ocho dimensiones que le permiten al cliente analizar y evaluar la calidad según la importancia que le den a cada una de ellas y son las siguientes: las prestaciones, las peculiaridades, la fiabilidad, la conformidad, la durabilidad, el servicio, la estética y la percepción (Herrero González, 2020).

Por otro lado, la Organización Mundial del Turismo (OMT) define la calidad como “el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto a los productos y servicios, a un precio aceptable, de conformidad a las condiciones contractuales mutuamente aceptadas y con los factores subyacentes que determinan la calidad tales como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural” (Herrero González, 2020, p. 8).

De manera que la calidad de un servicio viene dada por la proximidad entre las expectativas esperadas por el cliente, y el servicio que recibe, y también es una medida de la satisfacción del cliente de acuerdo con la norma ISO 9000:2015, que la define como: “la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos” (ISO 9000:2015, 2020). De modo que, si las expectativas superan al servicio recibido, el cliente estará insatisfecho, mientras que, si las expectativas son inferiores al servicio recibido, el cliente estará satisfecho.

## **2.3. GESTIÓN DE LA CALIDAD**

La calidad se consigue a través de un conjunto de procesos que se denominan gestión de calidad, incorporados por tanto al proceso de gestión de una empresa. De modo que la gestión de calidad se podría definir como el camino mediante el cual la dirección planifica el futuro, lleva a cabo programas y controla los resultados para ofrecer unos productos y servicios de calidad y una mejora permanente (Udaondo Duran, 1992). Es por ello por lo que la gestión de la calidad se ha convertido en un requisito necesario para el éxito competitivo de cualquier empresa.

Para poner en práctica un enfoque destinado a la gestión de la calidad de una organización, será necesario el diseño, implantación y en muchos casos la certificación de un Sistema de Gestión de la Calidad o SGC, que brinde consejo y guíe sobre cómo realizar los métodos de control, gestión

y mejora de la calidad (Camisón et al, 2006). La norma ISO 9000:2015 define un SGC como la parte de un sistema de gestión relacionada con la calidad, siendo un sistema de gestión aquel conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos (ISO 9000:2015, 2020).

La certificación de la calidad ha ido evolucionando a lo largo del tiempo y podemos identificar tres generaciones. Una primera generación se caracterizaba por la asignación de estrellas, siendo el primer sistema de certificación y el más extendido actualmente. La segunda generación surge en la década de los 80 cuando se comienza a certificar la calidad del proceso con relación al producto. En este sistema se incluye a los trabajadores, dirección y clientes como parte de la gestión de la calidad y surge el modelo ISO. La tercera generación consistió en la certificación de la calidad del proceso con relación al medio ambiente y surge en 1992 en la Cumbre de la Tierra, con la aparición de la norma ISO 14001 y el Sistema Comunitario de Ecogestión y Auditorías (EMAS), lanzados en 1996 y 1993 respectivamente. Y finalmente, la cuarta generación se caracteriza por las certificaciones de calidad del proceso de carácter integral, etapa en la cual se comienza a considerar la sociedad, destacando la creación en 2004 de la norma internacional sobre la Responsabilidad Social Corporativa que recibe el nombre de ISO 26000 (Martínez Camacho, 2016).

## **2.4. GESTIÓN AMBIENTAL**

Por otro lado, es importante conocer el concepto de gestión ambiental. Leonel Vega define la Gestión Ambiental Empresarial como aquella parte de la gestión empresarial que se ocupa de los temas relacionados con el ambiente, contribuyendo a su conservación y comprende las responsabilidades, las funciones (planificación, ejecución y control), la estructura organizativa, los procesos, los procedimientos, las prácticas y los recursos para determinar y llevar a cabo la política ambiental que cualquier empresa agrícola, minera, industrial o comercial requiere (Muriel, 2006). Otra de las definiciones es la que ofrece la norma ISO 14001:2015, que define el Sistema de Gestión Medioambiental o SIGMA como una parte del sistema de gestión usada para gestionar aspectos ambientales, cumplir los requisitos legales y otros requisitos, y abordar los riesgos y oportunidades (ISO 14001:2015, 2021).

En definitiva, se entiende la gestión ambiental como aquella parte del sistema de gestión total, destinada a prevenir el impacto negativo de las actividades de una organización sobre el medio ambiente. Este tipo de gestión engloba la estructura organizativa, la planificación, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos y los recursos necesarios para desarrollar, organizar, realizar, revisar y mantener la política ambiental (Camisón et al 2006).

El impulso a la certificación ambiental surge con la Cumbre de la Tierra en 1992, que da resultado a la Agenda 21 que hace un llamamiento a la responsabilidad social y ambiental de todos los sectores de la sociedad en el mundo. Poco después se comienzan a crear galardones, premios y sistemas de certificación en agricultura y empresas, y no es hasta 1996 cuando se publica el estándar universal y genérico ISO 14001, para sistemas de gestión ambiental (Bien, 2004). Una vez implantado el Sistema de Gestión Ambiental o SGA, la empresa podrá obtener un reconocimiento público a través de la norma ISO 14001, o a través del Reglamento 1836/93 del

Consejo de 29 de junio de 1993, por el cual se permite que empresas se adhieran con carácter voluntario a un sistema comunitario de gestión y auditoría (Eco-management and Audit Scheme o EMAS) (de García et al, 2012).

### 3. METODOLOGÍA

Como se avanzó en la introducción, el presente estudio tiene como objetivo establecer la relación entre las certificaciones de calidad y de sostenibilidad más comunes en el turismo con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Para ello se lleva a cabo en primer lugar, una revisión de la importancia de las certificaciones en el turismo, los conceptos de calidad y sostenibilidad turística, y la gestión de calidad y gestión medioambiental. Posteriormente se analizan las certificaciones más relevantes, mediante el estudio de su funcionamiento y evolución, características, y entidades que participan en el proceso de certificación. Asimismo, se mencionan las empresas turísticas que cumplen con los requisitos para poseer dichas certificaciones, siendo empresas sostenibles y de calidad.

Las certificaciones seleccionadas para la realización del trabajo son el reglamento EMAS (Eco-Management and Audit Scheme, o Reglamento Comunitario de Ecogestión y Ecoauditoría), la familia de normas ISO 9000 y las normas ISO 14000, y finalmente la Q de Calidad Turística. Se han seleccionado las mismas puesto que el Reglamento EMAS y la norma ISO 14000 son los principales referentes internacionales para las empresas que pretenden implantar un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) y obtener una certificación ambiental para sus procesos productivos (Testa et al, 2014). La familia de normas ISO 9000 son el modelo de normalización con el que despegó el proceso de implantación de Sistemas de Gestión de la Calidad (Camisón et al, 2006), mientras que la Q de Calidad Turística es la marca que representa la calidad en el Sector Turístico Español (Medina et al, 2016).

La Tabla 1 recoge las principales características de las certificaciones elegidas atendiendo a tres factores. En primer lugar, en función de si el impulsor del certificado es un organismo público o privado, entendiéndose como público aquel organismo dependiente de la Administración General del Estado. En segundo lugar, en función del ámbito territorial en el que se aplica cada certificación, ya sea a nivel nacional, a nivel regional o a nivel internacional. Y, finalmente, se clasifican las certificaciones según el sector al que se dirigen, en certificaciones sectoriales, o certificaciones generalistas.

**Tabla 1. Características de las certificaciones**

	<b>Impulsor público o privado</b>	<b>Ámbito (Nacional, Internacional, Regional)</b>	<b>Sector (sectorial o general).</b>
<b>EMAS</b>	Público	Unión Europea (hasta 2009)*	Generalista
<b>NORMAS ISO</b>	Privado	Internacional	Generalista
<b>Q DE CALIDAD</b>	Privado	Nacional	Sectorial (turismo)

Fuente: Elaboración propia



\*Desde 2009 existe el EMAS Global que permite una certificación internacional

Como puede observarse en la tabla, el EMAS es un reglamento europeo y es la única certificación emitida por un organismo público, mientras que la normas ISO son normas internacionales emitidas y actualizadas por ISO que es una entidad privada (Testa et al, 2014). Asimismo, el EMAS se trata de un Reglamento que ha sido aplicado únicamente en la Unión Europea hasta 2009 que se creó el “EMAS Global”, y la ISO es una norma con alcance internacional desde sus inicios (Pérez del Molino Martínez, 2020). Y con respecto a la Q de Calidad, es una certificación nacional y específica del sector turístico emitida por el ICTE o Instituto de Calidad Turística Española (Herrero González, 2020), el cual es una organización intersectorial, privada, independiente y sin ánimo de lucro (Camisón Zornoza, 2004).

Con respecto al sector de aplicación de cada certificación, el EMAS es aplicable a cualquier tipo de organización independientemente de su tamaño y actividad (Cuesta & de García, 2003). Lo mismo ocurre con las normas ISO, que son un modelo generalista y multisectorial, que, aunque no sea específico del sector turístico español, también es muy utilizado por las entidades nacionales (Herrero González, 2020). Por el contrario, el sistema Q del ICTE está enfocado exclusivamente a actividades turísticas (Camisón Zornoza, 2004)

Por otro lado, en este trabajo se analiza la relación de los ODS con el sector turístico, y posteriormente obtendremos los resultados en los que se explica a qué Objetivos de Desarrollo Sostenible contribuye cada una de las certificaciones. Para ello utilizaremos la información proporcionada en las páginas web oficiales de las normas, así como, analizaremos los principios, propósitos o requisitos de las mismas, para observar qué ODS contribuyen.

#### **4. REVISIÓN DE LAS CERTIFICACIONES DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**

En este apartado se explica cada una de las tres certificaciones seleccionadas, analizando sus principales características, principios, propósitos y requisitos, y finalmente se ofrecerán cifras aproximadas de la cantidad de establecimientos turísticos que poseen dichas certificaciones.

##### **4.1. EMAS**

El Reglamento Comunitario de Ecogestión y Ecoauditoría o EMAS es una normativa voluntaria impulsada en 1993 por el V Programa Marco de la Unión Europea (Camisón Zornoza, 2004), que reconoce a aquellas organizaciones que han implantado un Sistema de Gestión Medioambiental (Cutini, 2014). Constituye el máximo reconocimiento continental en gestión medioambiental, y permite obtener el Certificado Europeo de Medio Ambiente (Camisón Zornoza, 2004). La obtención del certificado es verificada y controlada por órganos competentes autorizados por la Comisión Europea, siendo los únicos habilitados para expedir dicho distintivo (Tormo Gomar, 2021).

Para que una organización pueda ser incluida en el EMAS, debe realizar una auditoría medioambiental que permita obtener una evaluación periódica y objetiva de la eficacia de la organización, el sistema de gestión y procedimientos destinados a la protección del medio ambiente. Dicha auditoría se realizará cada 3 años por un verificador medioambiental, que es aquella persona y organización independiente de la organización que haya obtenido una

acreditación según el Reglamento EMAS (Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa, 1993).

Las organizaciones reconocidas con el EMAS son aquellas que tienen un compromiso de mejora continua, una política medioambiental definida (Cutini, 2014), y están obligadas a presentar periódicamente una declaración medioambiental en la que se reflejen los aspectos medioambientales directos e indirectos significativos, utilizando los indicadores de comportamiento medioambiental. La declaración medioambiental permite identificar problemas ambientales directos o indirectos de la organización, para luego, mediante los indicadores evaluar su impacto. Se debe actualizar cada año y debe ser validada por un verificador acreditado (BOE, 2018).

Los indicadores de comportamiento medioambiental permiten medir el comportamiento de una serie de ámbitos medioambientales que son los siguientes: la energía, los materiales, el agua, los residuos, el uso del suelo en relación con la biodiversidad, y las emisiones (BOE, 2018):

- Con respecto a la energía, se mide el “consumo directo total de energía”, que es la cantidad anual total de energía consumida por la organización; el “consumo total de energía renovable”, que corresponde con la cantidad anual total de energía consumida pero generada a partir de fuentes de energía renovables; y la “generación total de energía renovable”, siendo la cantidad anual total de energía generada a partir de fuentes de energía renovables por la organización.
- Con relación a los materiales, se mide el “flujo másico anual de los principales materiales utilizados”, excluyendo los productos energéticos y el agua.
- Sobre el agua, se cuantifica el “uso anual de agua”.
- En cuanto a los residuos, se mide la “generación total anual de residuos”, desglosada por tipos; y la “generación total anual de residuos peligrosos”.
- Sobre el uso del suelo en relación con la biodiversidad, se cuantifica el “uso total del suelo”, la “superficie sellada total”, la “superficie total en el centro orientada según la naturaleza” y la “superficie total fuera del centro orientada según la naturaleza”. Siendo el “área sellada” aquella cuya capa de suelo original ha sido cubierta, haciéndola impermeable. Mientras que el “área orientada según la naturaleza” es aquella destinada a la conservación o restauración de la naturaleza, y puede estar situada fuera o dentro de la organización.
- Y finalmente, con respecto a las emisiones, se miden las “emisiones anuales totales de gases efecto invernadero” incluidas al menos las emisiones de CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFCs, PFCs, NF<sub>3</sub> y SF<sub>6</sub>; y las “emisiones anuales totales de aire” que incluye las emisiones de SO<sub>2</sub>, NO<sub>x</sub> y PM.

La tabla 2 recoge la evolución de la estructura del EMAS. Desde 1993 ha ido evolucionando, adaptándose a las necesidades de las organizaciones y a las políticas ambientales.

**Tabla 2. Evolución del EMAS**

<b>EMAS I</b>	Publicado en 1993, limitada a organizaciones del sector industrial
<b>EMAS II</b>	Publicado en 2001, incluye todos los sectores
<b>EMAS III</b>	Publicado en 2009, establece el “EMAS Global”

Fuente: Elaboración propia

Siguiendo el estudio de Tormo Gomar (2021) podemos identificar las siguientes versiones del EMAS:

- EMAS I: fue la primera versión publicada en 1993, dirigida a gestionar la reducción del impacto medioambiental mediante un sistema de auditoría que pudiese cuantificarlo, medirlo y regularlo. Esta primera versión estaba limitada a promover mejoras medioambientales solamente de las organizaciones del sector industrial.
- EMAS II: deroga al EMAS I en 2001, y como principal característica destaca la extensión del alcance, incluyendo a todos los sectores de la actividad económica. Esto permite mejorar el comportamiento medioambiental de cualquier tipo de organización, independientemente de su tamaño y actividad. Además, esta nueva versión permite a empresas que ya hayan sido certificadas con la norma ISO, que con unos ligeros requisitos adicionales pudieran conseguir a la vez la certificación EMAS.
- EMAS III: en 2009 la Comisión Europea revisa y modifica el anterior reglamento, y surge esta tercera revisión. Esta versión destaca por la creación de “EMAS Global”, que elimina la restricción de adhesión sólo a las organizaciones pertenecientes a la comunidad europea, haciéndolo accesible para cualquier organización del mundo.

#### **4.2. NORMAS ISO**

Las tres organizaciones de estandarización principales hoy en día son la International Electrotechnical Commission (IEC), la International Telecommunication Union (ITU) y la International Organization for Standardization (ISO). De las tres, la Organización Internacional de Estandarización o ISO, es la que tiene una mayor proyección. La ISO nació como la Federación Internacional de Asociaciones de Estandarización Nacionales (ISA) en 1926. En 1942, suspende su actividad durante la Segunda Guerra Mundial, y al finalizar la guerra, la misión de ISA la asumió el Comité de Coordinación de Normas de la ONU. Pero no es hasta 1946 cuando los delegados de 25 naciones se reúnen en Londres para crear definitivamente ISO (Camisón et al, 2006).

Se trata de una organización privada con el estatus de federación mundial de organismos de normalización, cuyos miembros son delegaciones de los gobiernos nacionales. La sede de la organización se encuentra en Ginebra (Suiza), y tiene como propósito facilitar la coordinación y unificación internacional de los estándares industriales, en todos los campos excepto el

electrotécnico y el electrónico. También se encarga de promocionar mundialmente el desarrollo de la estandarización y de otras actividades vinculadas, a fin de facilitar el comercio internacional eliminando las barreras técnicas basadas en la certificación. Además, los estándares ISO son de aplicación voluntaria, puesto que se trata de una organización no gubernamental que carece de autoridad legal para forzar su implantación (Camisón et al, 2006).

No obstante, la Organización Internacional de Estandarización no es la encargada de emitir el certificado, sino que sólo determina los requisitos que debe cumplir una organización si quiere obtenerlo (Herrero González, 2020). Como mencionamos anteriormente, la ISO delega la función de certificación a organismos de acreditación, específicos de cada país. En España la entidad encargada de otorgar los certificados ISO es la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR). Se trata de un organismo que desempeña las funciones de certificación, verificación, validación, inspección, ensayo y formación, y que se sitúa entre las diez certificadoras con más prestigio del ranking ISO, con más de 80.000 empresas, y 106.000 productos y servicios bajo su certificación (Pérez del Molino Martínez, 2020).

Actualmente existen 23838 estándares internacionales; 165 miembros que representan a ISO en su país, habiendo solo un miembro por país; y 794 comités y subcomités técnicos que se encargan del desarrollo de estándares. Siendo la serie de normas 9000 (Sistema de gestión de calidad), la serie 14000 (sistema de gestión medioambiental) y la serie 27000 (Sistema de gestión de seguridad de la información) los estándares más conocidos y exitosos (ISO, 2021).

A continuación, se procede a analizar las normas que están relacionadas directamente con la gestión medioambiental y de la calidad, que son la ISO 14000 y la ISO 9000.

#### **4.2.1. Familia ISO 9000 de sistemas de gestión de la calidad**

La familia de normas ISO 9000 surge a mediados de la década de los ochenta (Saizarbitoria & Casadesús Fa, 2006), como fruto del trabajo del Comité Técnico ISO/TC 176, y con la finalidad de elaborar normas para la Gestión de la Calidad en las empresas (Camisón et al, 2006). La primera versión fue establecida en el año 1987, y fue revisada posteriormente en 1994, 2000, 2008 y 2015.

En una primera etapa, las normas ISO 9000 se extendieron sobre todo por los países de la Unión Europea concretamente por Reino Unido, debido a su experiencia previa con la BS 5750 que fue el primer estándar de calidad de sistemas de gestión del Reino Unido publicado en 1979 (Fa et al, 2009). En España las normas ISO 9000 fueron aprobadas en 1989, y permitían refundir y sustituir a los múltiples estándares nacionales que se habían elaborado, avanzando hacia una armonización internacional de las normas de calidad (Camisón et al, 2006).

Con la actualización en 1994, pasan a denominarse EN-ISO 9000 en Europa, y UNE-ISO 9000 en España. Esta versión se componía de cinco normas, en primer lugar, la norma ISO 9000:1994, que era de carácter conceptual y servía de guía para las otras cuatro normas. La ISO 9001:1994, ISO 9002:1994 e ISO 9003:1994, eran las susceptibles de ser certificadas, cuando la empresa estaba obligada por contrato a demostrar la calidad frente a terceros, y especificaban los requisitos mínimos para implantar un SGC. Mientras que la ISO 9004:1994 ofrecía directrices para

desarrollar un SGC cuando la empresa no tenía obligación contractual de certificar, pues dicha norma no era certificable (Camisón et al, 2006).

Uno de los principales problemas de esta segunda edición de 1994, era su dificultad de adaptación a las empresas de servicios, ya que esta serie de normas estaba pensada básicamente para empresas industriales. Es por ello por lo que, en 2000, con la tercera actualización, se introdujo una serie de modificaciones que afectaba a su contenido y alcance. Entre ellas destaca la extensión de la aplicabilidad para la implantación de SGC a todos los sectores y organizaciones independientemente de su tamaño y actividad, y la simplificación de la estructura mediante la unificación de las normas ISO 9001, ISO 9002 e ISO 9003 en una única norma ISO 9001 (Camisón et al, 2006). De manera que la versión de normas ISO 9000:2000, incluye la norma ISO 9000:2000, la ISO 9001:2000 y la ISO 9004:2000.

En 2008 la organización publica una nueva versión de la norma, cuyos objetivos son la mejora de la norma actual para proporcionar mayor claridad y facilidad de uso, así como mejorar la compatibilidad con la norma ISO 14001:2004: Sistema de gestión ambiental (Medici, 2020). En la actualidad, la versión vigente es la norma ISO 9001:2015, publicada en 2015, que, con respecto a la anterior versión, esta tiene un mayor enfoque preventivo, un mayor enfoque a procesos y mayor énfasis en la protección del medio ambiente entre otros (Medici, 2020). La norma cuenta con 10 capítulos, recogidos en la tabla 3, y son los siguientes: objeto y campo de aplicación, referencias normativas, términos y definiciones, contexto de la organización, liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación del desempeño, y mejora (Agresott Ballestas et al, 2021)

**Tabla 3. Estructura normas ISO**

Objeto de campo y de aplicación	<b>Generalidades</b>
Referencias normativas	
Términos y definiciones	
Contexto de la organización	<b>Requisitos de obligado cumplimiento</b>
Liderazgo	
Planificación	
Apoyo	
Operación	
Evaluación del desempeño	
Mejora	

Fuente: Elaboración propia

Los tres primeros capítulos son generalidades de todo proyecto como el campo de aplicación, definiciones, etc., mientras que los siguientes son los requisitos generales que son de obligado

cumplimiento en la implantación de dicho sistema normativo y son los siguientes (Agresott Ballestas et al, 2021):

- Contexto de la organización: este capítulo especifica que la empresa debe determinar qué asuntos afectan a la empresa de manera interna y externa, las necesidades y expectativas de las partes interesadas o grupos de interés, así como implantar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad.
- Liderazgo: en este capítulo se detalla que la organización debe demostrar liderazgo y compromiso, tiene que implantar y mantener una política de calidad, y que la alta dirección debe asignar los roles, responsabilidades y autoridad de la organización.
- Planificación: las empresas deben establecer diferentes situaciones de emergencia que puedan influir en los objetivos de la organización, y deben documentar los objetivos de calidad que se ha planteado teniendo en cuenta las amenazas y oportunidades.
- Apoyo: la empresa debe asegurarse de que estén disponibles los recursos necesarios para que los trabajadores implanten el SGC, así como debe asegurar que se realice el trabajo de forma eficiente y sensibilizar a los trabajadores en materia de calidad. También tiene que especificar las comunicaciones internas y externas de la empresa, y tener en cuenta la información documentada.
- Operación: la empresa tiene que planificar, implantar y controlar los procesos para cumplir con los requisitos del SGC y conseguir los objetivos de calidad, así como debe revisar los requisitos para proporcionar un producto o servicio al cliente. Este capítulo también especifica que la empresa debe definir los elementos de diseño y desarrollo, identificar los productos y servicios que le son prestados externamente y definir la trazabilidad de los productos y servicios. Asimismo, tiene que controlar mediante una inspección, que los productos y servicios han superado los criterios de aceptación previamente definidos, y debe controlar y registrar las medidas adoptadas acerca de las salidas no conformes de los procesos, productos y servicios.
- Evaluación del desempeño: la empresa debe conocer si está alcanzando los logros esperados, mediante los indicadores de calidad, y debe realizar una auditoría interna para comprobar si el SGC se ha implantado de forma eficiente.
- Mejora: la organización tiene que determinar las oportunidades de mejora y poner en marcha las acciones necesarias para alcanzar los resultados esperados por el SGC. En este capítulo también se detalla la importancia de la no conformidad y de llevar a cabo medidas correctivas, así como que la empresa tiene que mejorar de forma continua el Sistema de Gestión de Calidad.

La norma ISO 9000:2015 establece siete principios de gestión de la calidad, que permiten asegurar que la organización estará preparada para implementar un SGC y son los siguientes (Agresott Ballestas et al, 2021):

- Enfoque al cliente: la gestión de la calidad debe ir orientada a cumplir e incluso superar las expectativas del cliente, siendo este considerado como el principio principal de la gestión de la calidad.
- Liderazgo: los líderes de todos los niveles de la organización deben tener un estilo de dirección unificado y mejorar la coordinación y comunicación, manteniendo la equidad y modelos éticos de comportamiento en todos los niveles de la organización.
- Compromiso de las personas: para mejorar la capacidad de la organización de crear y entregar valor, es necesario el compromiso y la competencia de las personas que conforman la organización.
- Enfoque a procesos: el sistema de gestión de calidad debe basarse en la interrelación entre los procesos y actividades, funcionando como un solo sistema que permite asegurar el rendimiento de la organización.
- Mejora: la organización debe centrarse en la mejora continua que permita mantener los niveles de desempeño actuales, y reaccionar ante los posibles cambios internos y externos.
- Toma de decisiones basadas en la evidencia: la toma de decisiones puede ser un proceso que implica cierta incertidumbre, es por ello por lo que la organización debe tomarlas basándose en el análisis y evaluación de los datos e información, y teniendo en cuenta las relaciones causa y efecto, que permita una mayor objetividad y confianza en la toma de decisiones.
- Gestión de las relaciones: es más probable que se logre un éxito sostenido cuando la organización gestiona las relaciones que posee con las partes interesadas, ya que influyen en el desempeño de la empresa.

#### **4.2.2. Familia ISO 14000 de sistemas de gestión ambiental**

La historia de las normas ISO 14000 se remonta a 1993 cuando se crea el Comité Técnico ISO/TC 207, cuya finalidad es la gestión medioambiental y el desarrollo de normas internacionales que conduzcan a mejorar el desempeño ambiental de las organizaciones y a un mayor desarrollo sostenible (ISO, 2021).

No es hasta 1996 cuando se publican las primeras normas internacionales ISO 14000, que han sido ampliadas hasta formar una numerosa familia actualmente (Camisón et al, 2006). Entre todas las normas de la familia ISO 14000, destaca la norma ISO 14001:2015 de Sistemas de gestión ambiental: requisitos con orientación para su uso es un referente, que especifica los requisitos para implantar un Sistema de Gestión Ambiental o SGA.

Un Sistema de Gestión Ambiental ayuda a las organizaciones a identificar, gestionar, supervisar y controlar sus problemas medioambientales de una manera holística o global. Existen numerosas normas que tienen en cuenta diferentes sistemas de gestión, como es la ISO 9001 para gestión

de la calidad, o la ISO 45001 para salud y seguridad en el trabajo. En definitiva, la implantación de un SGA requiere que la organización tenga en consideración las cuestiones ambientales relevantes para llevar a cabo las operaciones, como la contaminación del aire, problemas del agua y alcantarillado, gestión de residuos, contaminación del suelo, mitigación y adaptación al cambio climático y uso de los recursos de manera eficiente (ISO, 2015).

La primera edición de la norma fue aprobada en 1996 tras el éxito que tuvo la familia de normas ISO 9000 (Fa et al, 2009), y en ese mismo año, la norma pasa a denominarse EN-ISO 14001:96 en Europa, siendo de aplicación voluntaria en todos los Estados miembros y reemplazando así a las distintas normas nacionales preexistentes. Mientras que, en España, se deroga la UNE 77/801:94 en 1997, siendo sustituida por la UNE-EN ISO 14001:96 (Camisón et al, 2006).

Tras ello, ha sido modificada en dos ocasiones, la primera en 2004 y la segunda en 2015. La actualización de 2004 no modificó la estructura de la norma, sino que los cambios se centraron en unificar la terminología, incorporar nuevas definiciones y añadir una mayor precisión en algunos apartados (Camisón et al, 2006). Mientras que en 2015 la norma recibió una reforma sustancial en comparación con las modificaciones anteriores, dando lugar a la versión actual (Alzate-Ibáñez et al, 2018). Las principales modificaciones llevadas a cabo fueron la incorporación de un nuevo requisito que consistía en la necesidad de comprender el contexto de la organización, es decir, la empresa debe identificar cuestiones internas y externas relevantes a la organización y al medio ambiente. Además, se incluye una nueva cláusula que establece responsabilidades específicas para la Alta Dirección, y se especifica que las organizaciones deben ampliar su control sobre los impactos ambientales desde el proceso de obtención de materias primas, hasta la correcta disposición de residuos (Martínez Serna, 2020).

La norma ISO 14001:2015 está compuesta por 10 capítulos, coincidiendo con la estructura, pero no con el contenido, de la norma ISO 9001:2015, que han sido explicados anteriormente, como se recoge en la tabla 3. Concretamente, como mencionamos con anterioridad, los tres primeros capítulos son el objeto y campo de aplicación; las referencias normativas; y los términos y definiciones. Estos capítulos tratan de generalidades de todo proyecto, mientras que los siguientes son los requisitos de obligado cumplimiento de la norma, que explicaremos a continuación (Nueva ISO 14001:2015, n.d).

- Contexto de la organización: la empresa debe determinar qué asuntos afectan a la empresa de manera interna y externa, las necesidades y expectativas de las partes interesadas, así como implantar y mantener un Sistema de Gestión Ambiental.
- Liderazgo: este capítulo detalla que la empresa debe mostrar liderazgo y compromiso, implantar y mantener una política ambiental, y que la alta dirección debe asignar los roles, responsabilidades y autoridad de la organización.
- Planificación: la organización debe establecer diferentes situaciones de emergencia que puedan generar un impacto ambiental, y deben documentar los objetivos ambientales que se han establecido.



- Apoyo: la empresa debe proporcionar los recursos necesarios para que los trabajadores implanten un SGA, así como, asegurar que se realice el trabajo bajo el control de su desempeño medioambiental. También tiene que especificar las comunicaciones internas y externas de la empresa, y tener en cuenta la información documentada.
- Operación: la empresa tiene que planificar, implantar y controlar los procesos para cumplir con los requisitos del Sistema de Gestión Ambiental y adoptar medidas para mitigar los efectos adversos. Asimismo, este capítulo especifica que la empresa debe preparar los procesos necesarios ante una situación de emergencia para prevenir los impactos ambientales.
- Evaluación del desempeño: el capítulo determina que la organización debe analizar su desempeño ambiental mediante indicadores que evalúen el cumplimiento de sus obligaciones. Además, deberá realizar una auditoría interna para proporcionar información de si el SGA se ha implantado y mantenido de forma eficiente.
- Mejora: la empresa tiene que determinar las oportunidades de mejora y poner en marcha las acciones necesarias para alcanzar los resultados esperados por el SGA. Este capítulo también detalla la importancia de la no conformidad y de llevar a cabo medidas correctivas, así como que la empresa tiene que mejorar de forma continua el Sistema de Gestión Ambiental.

En definitiva, el propósito de la norma es el de proporcionar un marco de referencia a las organizaciones para poder proteger el medio ambiente y adaptarse a las condiciones ambientales cambiantes manteniendo el equilibrio con las necesidades socioeconómicas y contribuyendo al desarrollo sostenible mediante (ISO 14001:2015, 2021):

- la protección del medio ambiente, mediante la prevención o mitigación de impactos ambientales adversos;
- la mitigación de efectos potencialmente adversos de las condiciones ambientales sobre la organización;
- el apoyo a la organización en el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos;
- la mejora del desempeño ambiental, el cual se define como el resultado medible del SGA;
- el control o la influencia sobre la forma en la que la organización diseña, fabrica, distribuye, consume y lleva a cabo la disposición final de productos o servicios, usando una perspectiva de ciclo de vida que pueda prevenir que los impactos ambientales sean involuntariamente trasladados a otro punto del ciclo de vida;
- el logro de beneficios financieros y operacionales que puedan ser el resultado de implementar alternativas ambientales respetuosas que fortalezcan la posición de la organización en el mercado;

- la comunicación de la información ambiental a las partes interesadas pertinentes

### 4.3. Q DE CALIDAD

A principios de la década de 1990, en España se comienza a tomar conciencia de la importancia de la calidad como estrategia de diferenciación frente a otros destinos competidores (Herrero González, 2020). Desde el año 2000 la estrategia llevada a cabo por la Administración Turística Española se tradujo en la creación de diversos subsistemas, todos ellos integrados en el Sistema de Calidad Turístico Español o SCTE (Medina et al, 2016).

El SCTE es un conjunto de metodologías que relacionan estrechamente los conceptos de calidad, competitividad y sostenibilidad. Está desarrollado únicamente para el sector turístico y pretende la mejora de la calidad en la prestación del servicio que recibe el turista (Medina et al, 2016). Según el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo de España está organizado en 3 modalidades:

- SCTE-Sectores: es la modalidad de mayor interés para el presente trabajo y permite a los establecimientos obtener una certificación en función de los requisitos relativos a la prestación del servicio y a las instalaciones, recogidos en una norma pública de calidad turística UNE e ISO. En definitiva, permite a los establecimientos obtener de forma voluntaria el certificado Q de Calidad Turística otorgado por el Instituto de Calidad Turística Española o ICTE.
- SCTE-Destinos o Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos (SICTED): tiene como objetivo lograr un nivel de calidad homogéneo de las empresas y servicios pertenecientes a un destino, mediante un proceso de mejora continua y la aplicación de Manuales de Buenas Prácticas, que permiten obtener el distintivo Compromiso de Calidad Turística.
- SCTE-Anfitriones: consiste en un programa de formación y sensibilización del sector turístico, que se divide a su vez en dos programas: SCTE Capital Humano-Cultura del Detalle y SCTE Embellecimiento o Destino en Detalle. El primero de ellos está dirigido a los profesionales de los establecimientos turísticos diferenciando entre el personal base en contacto directo con el cliente y los mandos intermedios o propietarios de pequeños establecimientos. Mientras que el segundo está destinado a los profesionales técnicos de administraciones locales con competencias en el ámbito del turismo o de la planificación territorial y urbana.

El Instituto de Calidad Turística Española es una organización privada reconocida mundialmente y constituida el 14 de abril del año 2000. Se trata de una Entidad de Certificación de Sistemas de Calidad destinada a certificar exclusivamente en el sector turístico con la marca Q, y cuya finalidad es la de fortalecer la coherencia del Sistema de Calidad Turístico Español. Sus funciones básicas son cuatro (ICTE, 2021):

- La normalización mediante las Normas de Calidad Turística
- La certificación a través de la Q de Calidad Turística

- La promoción de la Marca Q de Calidad Turística y de las empresas que la posean
- Y la formación a través del desarrollo del Plan de Formación especializado en turismo

La Q de Calidad Turística perteneciente al SCTE-Sectores está orientada a empresas y entidades turísticas que busquen desarrollar estrategias basadas en la diferenciación del producto ofertado, tomando como referente la calidad del mismo. Como se mencionó anteriormente, el ICTE es el encargado de otorgar el distintivo, y aporta prestigio, diferenciación, fiabilidad, rigurosidad y promoción a los establecimientos que lo ostentan. No obstante, aquellos establecimientos que deseen obtener la certificación Q de Calidad deben cumplir una serie de requisitos relacionados con la prestación del servicio, los procesos internos de la empresa y los equipamientos e infraestructuras (Medina et al, 2016).

- En relación con la prestación del servicio, a través de los “estándares de gestión” se evalúa si la empresa tiene definido un sistema de calidad, ha documentado los procedimientos a realizar y si está aplicando las pautas establecidas en la documentación.
- Con respecto a los procesos internos de la empresa, los “estándares de servicio” permiten comprobar si los procesos que se llevan a cabo en la prestación del servicio cumplen con los estándares de calidad.
- Los equipamientos e infraestructuras se evalúan a través de los “estándares físicos”, los cuales permiten valorar el aspecto exterior (estética y armonía, espacio suficiente, limpieza e iluminación) y el interno (funcionamiento de los procesos y trabajo diario del personal)

Los pasos que deben seguir aquellas entidades que busquen obtener el certificado Q de Calidad Turística los establece el Reglamento General para la Certificación de Servicios Turísticos de abril de 2017, y se divide en tres apartados: adhesión al ICTE, auditoría y certificación (Herrero González, 2020). Los establecimientos que pueden obtener la certificación Q de Calidad Turística se dividen en 25 subsectores, cada uno con su norma UNE correspondiente.

Las normas UNE son el acrónimo de Una Norma Española, y son creadas por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR). Cabe mencionar que aquellas normas que han sido revisadas recientemente se han convertido en normas internacionales UNE-ISO. El Anexo I detalla los 25 subsectores que certifica la marca Q de Calidad Turística.

#### **4.4. NÚMERO DE EMPRESAS CERTIFICADAS**

De acuerdo con el “Registro EMAS”, que es una base de datos en línea otorgada por la Comisión Europea, hay un total de 971 organizaciones en España, de las cuales destacan que 42 pertenecen al apartado de “Hotels and similar accommodation”; 4 pertenecen a “Holidays and other short-stay accommodation”; 4 pertenecen a “Museum activities” (EMAS Register, 2021).

La “ISO Survey” es una encuesta realizada cada año por la Organización Internacional de Normalización (ISO). De acuerdo con los resultados obtenidos en la “ISO Survey 2019”, en España

hay un total de 30801 certificaciones con la norma ISO 9001, de las cuales 269 pertenecen al sector “Hotels and restaurants”. Por otro lado, existe un total de 12871 certificaciones con la norma ISO 14001, de las cuales 182 pertenecen al sector “Hotels and restaurants” (Committee 09, 2021).

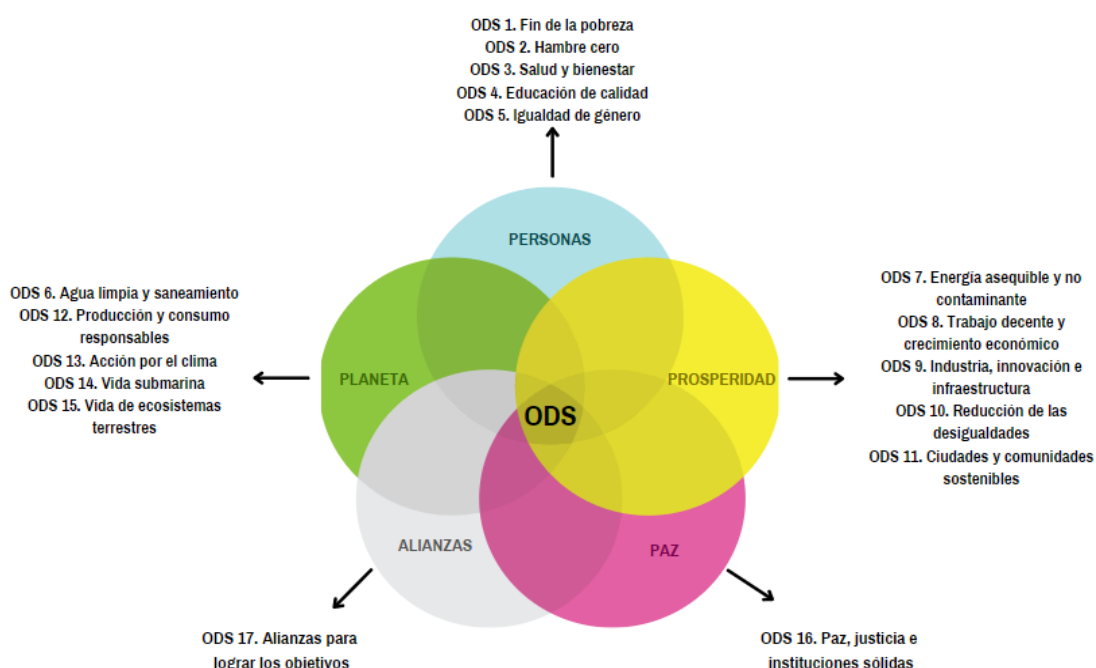
Por otro lado, la página oficial del Instituto de Calidad Turística Español (ICTE) ofrece el número de empresas certificadas en función del subsector y de la Comunidad Autónoma. De manera que en España existe un total de 1.297 empresas certificadas con la Q de Calidad Turística (ICTE, 2021)

## 5. LOS ODS COMO MARCO DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son un conjunto de acciones encaminadas a poner fin a la pobreza, proteger el planeta y mejorar las vidas y las perspectivas de las personas en todo el mundo. Surgen en 2015, tras el fin de la vigencia de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM), con la adopción de la Agenda 2030. La Agenda se crea bajo el lema de “es hora de la acción mundial, por las personas y el planeta”, y está compuesta por 17 objetivos y 169 metas (Naciones Unidas, 2021).

Los ODS promueven la acción en 5 esferas fundamentales, conocidas como las 5P: personas (People), planeta (Planet), prosperidad (Prosperity), paz (Peace) y alianzas (Partnership) (Vidal, 2019). De manera que se impulsan iniciativas que propicien ambientes saludables, la protección del planeta en el centro de las necesidades globales, la transformación de las economías en beneficio del desarrollo sostenible, la generación de sociedades pacíficas y el trabajo colaborativo entre diversos grupos de interés (Arias Builes & Pineda García, 2018). La figura 1 recoge los ODS pertenecientes a cada una de las esferas.

Figura 1. 5P y ODS



Fuente: Elaboración propia

El turismo puede contribuir, de forma directa o indirectamente, a todos los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Concretamente el turismo aparece en las Metas de los Objetivos 8, 12 y 14, que están respectivamente relacionados con el desarrollo económico inclusivo y sostenible, el consumo y la producción y el uso sostenible de los océanos y los recursos marinos (Pacto Mundial y Red Española, 2016). Además, podría integrarse de forma clara en otros objetivos como el 10, 11 y 15, que abogan por la reducción de la desigualdad, la promoción de comunidades y ciudades sostenibles y la protección de los ecosistemas terrestres, respectivamente. (Suárez Rosa et al, 2020).

De manera que si se gestiona el impacto socio-económico del turismo, puede actuar como un factor de preservación ambiental, promoción y valorización cultural y entendimiento entre los pueblos. Por ello es esencial que todos los actores sean conscientes tanto de las oportunidades como de las responsabilidades y actúen consecuentemente para que sus acciones dejen una huella positiva en la sociedad en la que operan (Pacto Mundial y Red Española, 2016).

Entre las acciones para guiar la contribución de las empresas del sector turístico a los ODS, detalladas en el documento “El sector turístico y los Objetivos de Desarrollo Sostenible” realizado por la Organización Mundial del Turismo y la Red Española del Pacto Mundial, destaca la de “implantar sistemas de gestión certificados conforme a normas internacionales” (Pacto Mundial y Red Española, 2016). Lo que confirma la importancia de las certificaciones en el sector turístico, y su contribución al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

## **6. RESULTADOS**

Tras analizar la información recabada de cada una de las certificaciones y conocer los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en este apartado se pretende determinar a qué ODS contribuye cada una de las certificaciones. Para ello, se tiene en cuenta la información recabada en la revisión de las tres certificaciones. En concreto, para establecer un vínculo entre el EMAS y los ODS, se utilizan los indicadores de comportamiento medioambiental que permiten medir el comportamiento de una organización con una serie de aspectos medioambientales. Por otro lado, para establecer la relación entre la ISO 9001:2015 y los ODS, se utilizan los requisitos de obligado cumplimiento y los siete principios de gestión de la calidad. Mientras que en el caso de la ISO 14001:2015, el vínculo se establece a partir de los requisitos de obligado cumplimiento y las acciones a través de las cuales la norma crea un marco de referencia para el desarrollo sostenible, descritas en el apartado de la revisión de las tres certificaciones. Finalmente, la relación entre la Q de Calidad Turística y los ODS se establece a partir de los estándares de gestión, de servicio, y físicos, así como, mediante los 25 subsectores que permite certificar la marca Q.

### **6.1. RELACIÓN DEL EMAS CON LOS ODS**

Con respecto al EMAS, contribuye al logro del ODS 3 de Salud y Bienestar, concretamente la meta 3.9, ya que el EMAS mide las emisiones anuales totales de gases efecto invernadero. De manera que permite reducir el número de muertes o enfermedades producidas por la contaminación del aire. Asimismo, la página oficial de la Comisión Europea menciona que el EMAS contribuye al logro de los objetivos 6 y 7 mediante el fomento de métodos de producción limpios y el uso de

energías renovables (European Commission, n.d). Concretamente contribuye al logro del ODS 6 de agua limpia y saneamiento, puesto que el EMAS cuantifica el uso anual de agua, permitiendo aumentar considerablemente el uso eficiente de los recursos hídricos, tratándose de la meta número 6.4. Así como, anima a las organizaciones a reducir las emisiones al agua, reducir la cantidad de agua utilizada y, en general, utilizar métodos de producción limpios.

El ODS 7 de energía asequible y no contaminante se logra puesto que EMAS anima a las organizaciones a utilizar energías renovables y a reducir la cantidad de energía utilizada., ya que cuenta con el indicador de comportamiento medioambiental que permite medir el consumo directo total de energía, el consumo total de energía renovable y la generación total de energía renovable. También permite alcanzar el objetivo 8 de trabajo decente y crecimiento económico, concretamente la meta 8.4, debido a que el EMAS promueve la producción y el consumo eficientes y un crecimiento económico sostenible.

Asimismo, el EMAS contribuye a la consecución del objetivo 11 de ciudades y comunidades sostenibles, puesto que, a través de la certificación EMAS se pretende ayudar a las administraciones públicas en su camino hacia el logro de ciudades verdes y sostenibles. Así como contribuye al objetivo 12 de producción y consumo responsables, ya que EMAS puede conducir a patrones de producción y consumo sostenibles dentro de una organización y aumentarlos mediante un uso eficiente de los recursos (meta 12.2), una reducción sustancial de residuos (12.5), una gestión racional de los desechos (12.4) y fomentar la adopción de prácticas sostenibles y exigir un ciclo de informes de alta calidad (12.6) (European Commission, n.d). Concretamente contribuye a la gestión de residuos a través del indicador que mide la generación total anual de residuos y la generación total anual de residuos peligrosos. También contribuye a lograr el ODS 12 de producción y consumos responsables, concretamente la meta 12.b, debido a que el EMAS es un instrumento que permite vigilar los efectos en el desarrollo sostenible con la finalidad de lograr un turismo sostenible.

El EMAS ayuda también al logro de los objetivos 13, 14 y 15. En concreto, contribuye al objetivo 13 de acción por el clima, puesto que el EMAS persigue la reducción de las emisiones, midiendo las emisiones anuales totales de gases efecto invernadero, lo que puede ayudar a combatir el cambio climático (meta 13.2 y 13.3). También ayuda al logro del objetivo 14 de vida submarina, puesto que, de acuerdo con la Comisión Europea, el EMAS busca reducir las emisiones y la contaminación del agua, así como el uso de recursos naturales como el agua. Y contribuye al logro del objetivo 15 de vida de ecosistemas terrestres, concretamente la meta 15.1 ya que el EMAS vela por la conservación y el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, mediante la cuantificación del uso total del suelo y de la superficie destinada a la conservación o restauración de la naturaleza.

Finalmente cabe mencionar que el EMAS persigue el logro del ODS 17 de alianzas para lograr los objetivos, concretamente la meta 17.19, debido a que se trata de un indicador que permite medir los progresos en materia de desarrollo sostenible y apoyar la creación de capacidad estadística. Un resumen de los resultados para el EMAS puede verse en la Tabla 5.

**Tabla 4. Contribución del EMAS a los ODS**

<b>EMAS</b>	ODS 3. Salud y bienestar
	ODS 6. Agua limpia y saneamiento
	ODS 7. Energía asequible y no contaminante
	ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico
	ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles
	ODS 12. Producción y consumo responsables
	ODS 13. Acción por el clima
	ODS 14. Vida submarina
	ODS 15. Vida de ecosistemas terrestres
	ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos

Fuente: Elaboración propia

## 6.2. RELACIÓN DE LAS NORMAS ISO CON LOS ODS

En relación con las normas ISO, observamos que la página oficial de la Organización Internacional de Normalización (ISO) cuenta con un apartado destinado a los ODS, y concretamente se menciona a qué ODS contribuye cada norma ISO.

La ISO enumera que el estándar ISO 9001:2015 de Sistemas de Gestión de Calidad, contribuye al logro de los objetivos 1 de fin de la pobreza; 9 de industria, innovación e infraestructura; 12 de producción y consumo responsables; y al objetivo 14 de vida submarina (ISO 9001:2015, 2021).

Pero si analizamos las características recabadas en el apartado de revisión de las certificaciones, como se observa en la tabla 6, la ISO 9001:2015 contribuye al logro del ODS 1 de fin de la pobreza. Puesto que mediante el requisito de “liderazgo” se pretende garantizar que todos los trabajadores tengan los mismos derechos y condiciones (meta 1.4) con el establecimiento por parte del líder de modelos éticos de comportamiento en todos los niveles de la organización. Asimismo, la norma persigue el logro del ODS 8 de trabajo decente y crecimiento económico, en especial las metas 8.2 y 8.3, a través del requisito de “operación” que obliga a las empresas a planificar los procesos para lograr los objetivos de calidad y definir la trazabilidad de los productos, aumentando así los niveles de productividad.

Por otro lado, ayuda al logro del ODS 9 de industria, innovación e infraestructura, puesto que permite el desarrollo de infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad (meta 9.1), y promueve la utilización más eficaz de los recursos (meta 9.4). Además, permite el logro del ODS 10 de reducción de las desigualdades, ya que mediante el requisito de “liderazgo” se potencia la inclusión de todas las personas y garantiza la igualdad de oportunidades (meta 10.2 y 10.3).

La ISO 9001:2015 contribuye también a la consecución del ODS 12 de producción y consumo responsables, concretamente a la meta 12.2, a través del requisito de “apoyo” asegurando el uso eficiente de los recursos necesarios para la implantación del Sistema de Gestión de Calidad. Así como, contribuye a alcanzar el ODS 15 de vida de ecosistemas terrestres y el ODS 16 de paz, justicia e instituciones sólidas. En primer lugar, a través de los requisitos de “apoyo” y de “liderazgo” se contribuye a la meta 15.6, permitiendo a los trabajadores el acceso a los recursos necesarios y promoviendo la participación justa y equitativa. Finalmente, la meta 16.7 se logra a través del requisito de “liderazgo” que garantiza que se adopte a todos los niveles decisiones inclusivas, participativas y representativas.

Por otro lado, la página oficial de la Organización Internacional de Normalización (ISO), menciona que el estándar ISO 14001:2015 de Sistemas de Gestión Ambiental, ayuda a la consecución de los objetivos 1 de fin de la pobreza; 2 de hambre cero; 3 de salud y bienestar; 4 de educación de calidad; 6 de agua limpia y saneamiento; 7 de energía asequible y no contaminante; 8 de trabajo decente y crecimiento económico; 9 de industria, innovación e infraestructura; 12 de producción y consumo responsables; 13 de acción por el clima; 14 de vida submarina; y al objetivo 15 de vida de ecosistemas terrestres (ISO 14001:2015, 2021).

Pero de acuerdo con la información analizada en este trabajo, la norma contribuye a la consecución del ODS 3 de salud y bienestar, en especial a la meta 3.9 debido a que la norma colabora en la protección del medio ambiente mediante la prevención de impactos ambientales adversos, permitiendo reducir las enfermedades por productos químicos y contaminación del aire, agua y suelo. Asimismo, ayuda al logro de las metas 6.3 y 6.4 del ODS 6 de agua limpia y saneamiento promoviendo el uso eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores y reducir la contaminación y el vertimiento de los mismos.

Además, contribuye al logro del ODS 7 de energía asequible y no contaminante debido a que la implantación de un SGA promueve el uso de los recursos de manera eficiente, que permitirá mejorar la eficiencia energética de la empresa que lo implanta (meta 7.3). Y ayuda a la consecución del ODS 8 de trabajo decente y crecimiento económico, en concreto la meta 8.4 puesto que promueve la mejora de la producción y el consumo eficiente de los recursos.

El ODS 9 de industria, innovación e infraestructura se pretende alcanzar a través del control sobre la forma en la que la empresa diseña, fabrica, distribuye, consume y pone a disposición los productos o servicios, promoviendo la utilización de los recursos con mayor eficacia y procesos industriales limpios (meta 9.4). Asimismo, la norma ISO 14001:2015 ayuda a la consecución del ODS 11 de ciudades y comunidades sostenibles, concretamente la meta 11.6 a través de la reducción del impacto de las ciudades en el medio ambiente, promoviendo la mejora del desempeño ambiental de las organizaciones.

Por otro lado, pretende alcanzar el ODS 12 de producción y consumos responsables, con el fomento de la gestión sostenible de los recursos naturales y el fomento de la disminución de desechos mediante actividades de prevención (meta 12.2 y 12.5). De igual modo, ayuda al logro del ODS 14 de vida submarina a través del control de problemas con el agua y el alcantarillado, reduciendo así la contaminación marina. Y el ODS 15 de vida de ecosistemas terrestres se logra



mediante el requisito de “apoyo”, que trata de asegurar el acceso de todos los trabajadores a los recursos necesarios para implantar el SGA bajo el control de su desempeño medioambiental, contribuyendo concretamente a la meta 15.6.

Finalmente, la norma ayuda a la consecución del ODS 17 de alianzas para lograr los objetivos, puesto que la ISO 14001:2015 se trata de un indicador que permite medir los avances en materia de desarrollo sostenible.

**Tabla 5. Contribución de las normas ISO a los ODS**

<b>ISO 9001:2015</b>	ODS 1. Fin de la pobreza
	ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico
	ODS 9. Industria, innovación e infraestructura
	ODS 10. Reducción de las desigualdades
	ODS 12. Producción y consumo responsables
	ODS 15. Vida de ecosistemas terrestres
	ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas
<b>ISO 14001:2015</b>	ODS 3. Salud y bienestar
	ODS 6. Agua limpia y saneamiento
	ODS 7. Energía asequible y no contaminante
	ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico
	ODS 9. Industria, innovación e infraestructura
	ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles
	ODS 12. Producción y consumo responsables
	ODS 14. Vida submarina
	ODS 15. Vida de ecosistemas terrestres
	ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos

Fuente: Elaboración propia

### **6.3. RELACIÓN DE LA Q DE CALIDAD TURÍSTICA CON LOS ODS**

En relación con la Q de Calidad Turística, teniendo en cuenta que algunas de las certificaciones que se pueden obtener son normas internacionales ISO-UNE, podemos destacar que observando la página web oficial de ISO, mencionan que las normas contribuyen a lograr los siguientes objetivos. En primer lugar, la norma UNE-ISO 21426:2019 de balnearios, contribuye al logro del

objetivo 3 de salud y bienestar. Asimismo, las normas UNE-ISO 18065:2016 de espacios naturales protegidos y la norma UNE-ISO 14785:2015 de oficinas de información turística, ayudan a la consecución del objetivo número 12 de producción y consumo responsables. La norma UNE-ISO 13009:2016 de playas, contribuye al logro del objetivo 8 de trabajo decente y crecimiento económico, 11 de ciudades y comunidades sostenibles, 14 de vida submarina, y al objetivo 15 de vida y ecosistemas terrestres (ISO, 2021).

Pero si analizamos en detalle las características de la Q de Calidad Turística, observamos que contribuye a la consecución del ODS 3 de salud y bienestar a través de la certificación del sector de balnearios y el sector de turismo de salud, de manera que la calidad en dichos sectores permite mejorar el bienestar y la salud mental de la población. De igual modo, ayuda al logro del ODS 4 de educación de calidad a través de la norma UNE-EN 15565:2008 de Formación de Guías Turísticas, que permite evaluar la calidad de la educación ofrecida asegurando una formación técnica, profesional y superior de calidad (meta 4.3).

Por otro lado, ayuda al logro del ODS 6 de agua limpia y saneamiento puesto que a través de la certificación de puertos deportivos y de playas, se contribuye a asegurar la calidad del agua y proteger los ecosistemas relacionados con la misma (meta 6.6). Así como, la Q de calidad ayuda al logro del ODS 8 de trabajo decente y crecimiento económico, concretamente al logro de la meta 8.4 a través de los estándares de servicio, que permiten comprobar que los procesos que se llevan a cabo son de calidad, asegurando la producción eficiente. También contribuye a la consecución del ODS 9 de industria, innovación e infraestructura mediante los estándares físicos, que contribuyen a evaluar la calidad de los equipamientos e infraestructuras, ayudando a desarrollarlas de manera fiable, sostenible, resiliente y de calidad (meta 9.1).

Finalmente, la marca Q de Calidad, ayuda a alcanzar el ODS 14 de vida submarina, concretamente la meta 14.2 gracias a las certificaciones del sector de playas y del sector de puertos deportivos, que permiten la gestión y protección de los ecosistemas marinos controlando la calidad de las actividades realizadas en las costas. Los ODS a los que contribuye la Q de Calidad Turística, quedan plasmados en la tabla 7.

**Tabla 6. Contribución de la Q de Calidad a los ODS**

<b>Q DE CALIDAD</b>	ODS 3. Salud y bienestar
	ODS 4. Educación de calidad
	ODS 6. Agua limpia y saneamiento
	ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico
	ODS 9. Industria, innovación e infraestructura
	ODS 14. Vida submarina

Fuente: Elaboración propia

## 7. CONCLUSIONES Y LIMITACIONES

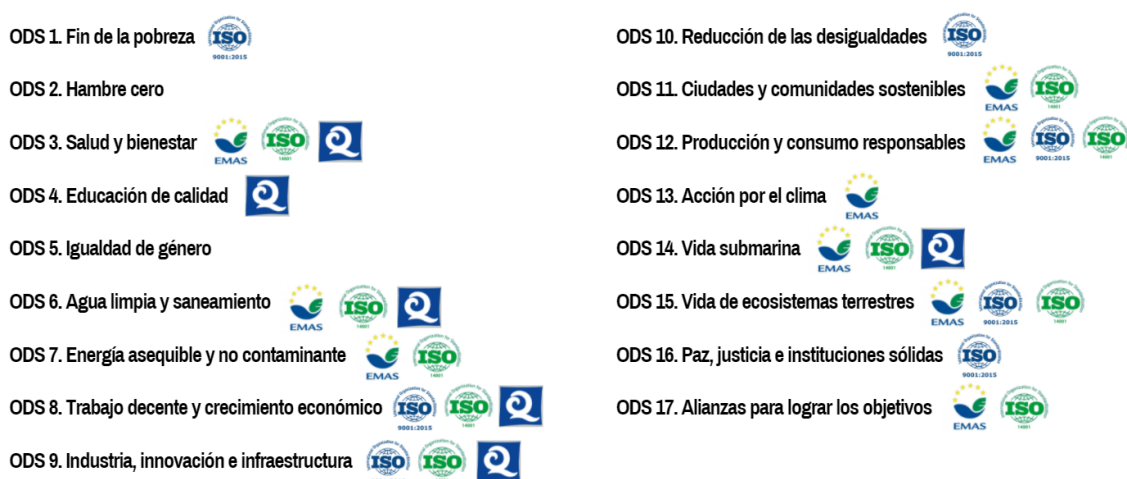
En cualquier sector de actividad, la sostenibilidad de los procesos y creación de productos de calidad es fundamental no solo como estrategia de diferenciación de las empresas, sino como contribución a un mundo mejor. En concreto, el sector turístico que es uno de los principales en muchos países, debe seguir estos pasos, para ofrecer así servicios de calidad y respetuosos con el medio ambiente.

Los resultados del presente trabajo permiten establecer un vínculo entre las certificaciones de calidad y sostenibilidad más reconocidas, y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible son la premisa bajo la que se debe desarrollar cualquier acción que se lleve a cabo, y concretamente la elaboración de certificaciones se encuentra estrechamente relacionada con la consecución de gran parte de ellos.

A modo de resumen gráfico, la imagen 1 muestra los Objetivos de Desarrollo Sostenible junto con el logo de las certificaciones que contribuyen a la consecución de cada uno de ellos. Observamos que mayormente, las certificaciones ayudan al logro del ODS 3 de salud y bienestar, ODS 6 de Agua limpia y saneamiento, ODS 8 de trabajo decente y crecimiento económico, ODS 9 de industria, innovación e infraestructura, ODS 12 de producción y consumo responsables, ODS 14 de vida submarina y ODS 15 de vida de ecosistemas terrestres. Perteneciendo en su mayoría a la esfera de “planeta” de las 5P, en concreto los objetivos 6, 13, 14 y 15.

Por otro lado, los resultados muestran que ninguna de las certificaciones apoya la consecución del ODS 2 de hambre cero, y del ODS 5 de igualdad de género, pertenecientes a la esfera de “personas” de las 5P.

### Imagen 1. Relación entre las certificaciones analizadas y los ODS



Fuente: Elaboración propia

Con respecto a las limitaciones, en relación con las normas ISO gran parte del contenido es de pago. En concreto, la página web oficial de ISO da acceso a los 3 primeros capítulos de las normas relativos al objeto y campo de aplicación; referencias normativas; y términos y definiciones. De modo que no se puede acceder a los requisitos de las normas a través de una web oficial y fiable. Así como, destaca la escasez de información de la marca Q de Calidad Turística, puesto que la

web oficial no ofrece datos sobre el contenido de las normas que regulan cada uno de los 25 sectores.

Por otro lado, referente a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, es casi inexistente la información encontrada de los mismos en relación con certificaciones de calidad y sostenibilidad. Además de que, la relación de los ODS con las normas ISO se establece de manera subjetiva en la página web oficial, sin proporcionar ninguna aclaración que explique ese vínculo. De igual modo, otra de las limitaciones es la falta de análisis cualitativos de la sostenibilidad en las empresas, que ofrezcan conclusiones que no sean expresadas de forma numérica o cuantitativa.

## **8. DISCUSIONES E IMPLICACIONES**

El presente trabajo puede servir de guía para empresas que deseen certificar la calidad o la sostenibilidad, sobre todo en materia turística, permitiéndoles conocer las características principales el EMAS, la ISO 9001:2015 y la 14001:2015, y Q de Calidad Turística. Así como, permite dar a conocer los pasos a seguir para implantar un sistema de gestión de la calidad, o un sistema de gestión ambiental, que permita retener a los clientes al ofrecerles un producto o servicio sostenible y de calidad.

Además, otra de las posibles aplicaciones es la realización de estudios a empresas, para analizar a qué Objetivos de Desarrollo Sostenible contribuyen si poseen alguna de las certificaciones estudiadas. Permitiendo establecer un vínculo entre las certificaciones estudiadas y los objetivos de la Agenda 2030.

Por otro lado, el trabajo sirve como indicador para obtener información cualitativa acerca de la sostenibilidad y calidad de los productos y servicios ofertados en un determinado ámbito territorial. Así como, otra de las posibles implicaciones es para estrategias de diferenciación del sector. En concreto, permite mejorar la imagen del destino, o más concretamente la imagen de la empresa, para añadir valor a los productos y servicios ofrecidos.

Finalmente, el trabajo puede tener implicaciones en políticas públicas, en concreto, incentivando a las empresas para que logren certificarse en materia de calidad y sostenibilidad, a través de incentivos fiscales, o incluso una mediante una reducción de impuestos a modo de recompensa. En este sentido, puede vincularse en Canarias con la recientemente desarrollada Agenda 2030 a la que puede contribuir a través de la aportación de información para la construcción de un sistema de indicadores.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agresott Ballestas, C., Carmona Cubas, V. R., & Valest Romero, E. M. (2021). Diseño de un sistema de gestión de la calidad bajo los requisitos de la norma ISO 9001; 2015 para el mejoramiento continuo de la empresa Construtecni LTDA.

Álvarez García, J., Fraiz Brea, J. A., & Del Río Rama, M. D. L. C. (2012). Análisis de las motivaciones para certificar la marca " Q de calidad turística": Sector de alojamiento. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa (IEDEE)*, 18(1), 101-121.

Alzate-Ibáñez, A., Ramírez Ríos, J., & Alzate-Ibáñez, S. (2018). MODELO DE GESTIÓN AMBIENTAL ISO 14001: EVOLUCIÓN Y APOORTE A LA SOSTENIBILIDAD ORGANIZACIONAL. *Revista chilena de economía y sociedad*, 12(1).

Arias Builes, A. R., & Pineda García, Y. T. (2018). *Acciones clave que contribuyen a las metas de 5 ODS agrupados en personas: una mirada desde la minería a gran escala en el Cesar* (Doctoral dissertation, Bogotá: Universidad Externado de Colombia, 2018.).

Bien, A. (2004). Una guía simple para la certificación del turismo sostenible y el ecoturismo. *Center for Ecotourism and Sustainable Development*, 1-32.

Boletín Oficial del Estado. Reglamento (UE) 2018/2026 de la Comisión, de 19 de diciembre de 2018, que modifica el anexo IV del Reglamento (CE) no 1221/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo a la participación voluntaria de organizaciones en un sistema comunitario de gestión y auditoría medioambientales (EMAS). (2018, 20 diciembre). Recuperado de <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2018-82080>

Camisón Zornoza, C. (2004). Estrategias de calidad turística. El papel de los sistemas de acreditación y certificados de calidad. *Mediterráneo económico*, 5.

Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la calidad*. Madrid: Pearson Educación.

Committee 09. ISO Survey of certifications to management system standards - Full results. (2021). Recuperado de <https://isotc.iso.org/livelink/livelink?func=ll&objId=18808772&objAction=browse&viewType=1>

Cuesta, F., & de García, D. L. F. (2003). Los sistemas de gestión ambiental normalizados (ISO, EMAS) y sus costos. *Análisis Profesional. Paraguay*, (12), 61-78.

Cutini, A. (2014). El derecho de información del consumidor ecologista. Etiquetas ecológicas y procedimiento EMAS III. *Revista de derecho de la Unión Europea*, (26), 289-312.

de García, L. F., Pahlen, R. J. M., & D'ONOFRIO, P., A. (2012). SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL NORMALIZADOS. *Contabilidad y Auditoría*, (19), 16-Págs.

Díaz de Losada, P. A. (2020) La Agenda 2030 en el turismo pospandemia: Biosphere Lifestyle en Turismo pos-COVID-19, Editores: Moisés Simancas Cruz, Raúl Hernández Martín y Noemí Padrón Fumero

Diccionario de la lengua española. (2021). Recuperado de <https://dle.rae.es/>

EMAS – Environment - European Commission. Recuperado de [https://ec.europa.eu/environment/emas/emas\\_for\\_you/news/news5\\_en.htm](https://ec.europa.eu/environment/emas/emas_for_you/news/news5_en.htm)

EMAS – Environment - European Commission. Recuperado de [https://ec.europa.eu/environment/emas/emas\\_for\\_you/news/news86\\_en.htm](https://ec.europa.eu/environment/emas/emas_for_you/news/news86_en.htm)

Emas register. (2021). Recuperado de <https://webgate.ec.europa.eu/emas2/public/registration/list>

Evoluciones Consultores (2018). Q de Calidad Turística Requisitos. Recuperado de <https://www.evolucionaconsultores.es/q-de-calidad-turistica/>

Fa, M. C., Saizarbitoria, I. H., & Karapetrovic, S. (2009). Sistemas de gestión estandarizados: ¿existen sinergias?. *Revista europea de dirección y economía de la empresa*, 18(2), 161-174.

Heras Saizarbitoria, I., & Casadesús Fa, M. (2006). Los estándares internacionales de sistemas de gestión: pasado, presente y futuro. *Boletín económico de ICE*, 2006, núm. 2876, p. 45-61

Herrero González, A. (2020). La calidad en el sector turístico español: certificaciones de calidad turística.

Herrero González, A. (2020). La calidad en el sector turístico español: certificaciones de calidad turística.

Instituto Calidad Turística Española (2021). Recuperado de <https://www.calidadturistica.es/Default.aspx>

ISO (2015). ISO 14001 Key Benefits. <https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/store/en/PUB100372.pdf>

ISO 14001:2015. (2021). Recuperado de <https://www.iso.org/standard/60857.html>

ISO 9000:2015. (2020). Recuperado de <https://www.iso.org/standard/45481.html>

ISO 9001:2015. (2021). Recuperado de <https://www.iso.org/standard/62085.html>

ISO. About us. (2021) Recuperado de <https://www.iso.org/about-us.html>

ISO. ISO/TC 207. Environmental management. (2021) Recuperado de <https://www.iso.org/committee/54808.html>

Martínez Camacho, A. L. (2016). Análisis territorial de la implementación de sistemas de gestión ambiental en los alojamientos turísticos: el caso de costa Adeje (Tenerife).

Martínez Serna, A. (2020). *Actualización del Sistema de Gestión Ambiental NTC ISO 14001: 2004 hacia la versión NTC ISO 14001: 2015 en una empresa del sector de construcción de vías 4g* (Tesis de Maestría, Universidad de Ibagué. Facultad de Ingeniería.).

Medici, L. (2020). ISO 9000: Evolución hacia la calidad total. *Publicaciones en Ciencias y Tecnología*, 14(1), 3-13.

Medina, M. L. F., Estárico, E. H., & Marrero, S. M. (2016). Q de calidad y satisfacción del turista en el sector hotelero español. *Cuadernos de Turismo*, 203-226.

Mendoza Jiménez, J., & Hernández Martín, R. (2017). Una propuesta metodológica para la medición de la sostenibilidad del turismo a escala local. *Cuadernos económicos de ICE*, (93), 69-90.

Ministerio de Industria, Comercio y Turismo - Evolución del Sistema de Calidad Turístico Español. Recuperado de <https://turismo.gob.es/desarrollo-sostenibilidad/Paginas/evolucion-SCTE.aspx>

Mundial, P., & Española, R. (2016). EL SECTOR TURÍSTICO Y LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE.

Muriel, R. (2006). Gestión ambiental. *Espacio de reflexión y comunicación en Desarrollo Sostenible*, 3(13).

Naciones Unidas. Objetivos de Desarrollo Sostenible (2021). Recuperado de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/>

Nueva ISO 14001:2015. Recuperado de <https://www.nueva-iso-14001.com/>

Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa (1993). El Reglamento EMAS. Guía Práctica. Recuperado de <https://observatoriosc.org/emas/>

Padrón Ávila, H. (2020). La medición del impacto económico del turismo: Metodología y principales resultados de la Cuenta Satélite del Turismo en la Unión Europea.

Padrón Fumero, N., & Henández Martín, R. (2020) Impacto de la COVID-19 en las relaciones laborales del turismo en España en Turismo pos-COVID-19, Editores: Moisés Simancas Cruz, Raúl Hernández Martín y Noemí Padrón Fumero

Pérez del Molino Martínez, E. (2020). Certificaciones medioambientales en España: ISO 14001.

Suárez Rosa, S., & Fumero González, E. (2020) La hora del turismo sostenible y de las personas en Turismo pos-COVID-19, Editores: Moisés Simancas Cruz, Raúl Hernández Martín y Noemí Padrón Fumero

Testa, F., Rizzi, F., Daddi, T., Gusmerotti, N. M., Frey, M., & Iraldo, F. (2014). EMAS and ISO 14001: the differences in effectively improving environmental performance. *Journal of Cleaner Production*, 68, 165-173.

Tormo Gomar, J. J. (2021). Efecto de la certificación ambiental sobre el rendimiento financiero en el periodo de crisis. Un estudio en el sector papelero.

Tormo Gomar, J. J. (2021). Efecto de la certificación ambiental sobre el rendimiento financiero en el periodo de crisis. Un estudio en el sector papelero.

Udaondo Duran, M. (1992). *Gestión de calidad*. Ediciones Díaz de Santos.

Vidal, D. M. (2019). Los ODS en la estrategia empresarial. El caso SUEZ. *icade. Revista de la Facultad de Derecho*, (108).



## ANEXO I

1. Alojamientos Rurales, UNE 183001:2009
2. Balnearios, UNE-ISO 21426:2019
3. Campings y Ciudades de Vacaciones, UNE 184001:2007
4. Campos de Golf, UNE 188001:2011
5. Convention Bureaux, UNE 187005:2009
6. Destinos Turísticos Inteligentes, UNE 178501:2018
7. Espacios Naturales Protegidos, UNE-ISO 18065:2016
8. Estaciones de Esquí, UNE 188002:2006
9. Formación de Guías Turísticos, UNE-EN 15565:2008
10. Hoteles, UNE-ISO 22483:2020
11. Museos, UNE 302002:2018
12. Ocio Nocturno, UNE 188005:2009
13. Oficinas de Información turística, UNE-ISO 14785:2015
14. Palacios de Congresos, UNE 187004:2008
15. Patronatos de Turismo, UNE 187007:2010
16. Playas, UNE-ISO 13009:2016
17. Puertos Deportivos, UNE-ISO 13687:2018
18. Servicios de Azafatas UNE 189002:2012
19. Servicios de Restauración, UNE 167013:2017
20. Servicios Turísticos de Intermediación, UNE 189001:2011
21. Establecimiento de Tiempo Compartido, UNE 185001:2009
22. Transportes Turísticos, norma Q de Empresas autocares turísticos
23. Empresas de Turismo Activo, UNE-ISO 21101:2015 y UNE-ISO 21103:2015
24. Turismo de Salud, norma Q de Turismo de Salud
25. Turismo industrial, UNE-ISO 13810:2016