

**UNIVERSITAT  
JAUME I**

**TRABAJO FIN DE GRADO**

**Las consultoras ambientales: un camino hacia la  
sostenibilidad turística**

**Presentado por: Peribañez Abad Esteban**

**Tutorizado por: Beatriz Forés Julián**

**Grado de Turismo**

**Curso: 2022-2023**

## **RESUMEN**

El presente proyecto pretende realizar una valoración sobre el objetivo común que tienen las consultoras ambientales de poder mejorar la calidad de vida de los ciudadanos/as y turistas, dirigiendo al entorno a un futuro más sostenible.

Con el siguiente trabajo académico trata de llevar a cabo un análisis de la sostenibilidad en los destinos turísticos, a través de las siguientes estrategias: el paradigma de la sostenibilidad y la situación de las ODS, los DTIs y el papel que juegan las consultoras definiéndose en primer lugar.

Seguidamente se estudiará de qué manera estas consultoras ayudan al desarrollo sostenible tanto local como turístico de los destinos, a través del Grupo Gimeno, uno de los mayores referentes a nivel nacional de España. Por último, se presentan las conclusiones del proyecto así como futuras líneas de investigación.

### **Palabras clave:**

Sostenibilidad, Turismo sostenible, Consultoras Ambientales, ODS

## **SUMMARY**

This project aims to assess the common goal of environmental consultancies to improve the quality of life of citizens and tourists, leading the environment to a more sustainable future.

The following academic work aims to carry out an analysis of sustainability in tourist destinations through the following strategies: the sustainability paradigm and the status of the SDGs, the SDGs and the role of consultancy firms as defined in the first place.

It will then study how these consultancy firms help the sustainable development of both local and tourism destinations, through the Gimeno Group, one of Spain's major national benchmarks. Finally, the conclusions of the project are presented, as well as future lines of research.

### **Key words:**

Sustainability, Sustainable tourism, Environmental consultancies, SDGs.

## ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>2</b>
<b>2. EL PARADIGMA DE LA SOSTENIBILIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO</b>	<b>3</b>
2.1 El paradigma y la situación de las Ods.	9
<b>3. LOS DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES</b>	<b>14</b>
3.1 Proceso de evaluación y retos de los DTI	15
<b>4. EL PAPEL DE LA CONSULTORÍA ESTRATÉGICA SOSTENIBLES</b>	<b>16</b>
4.1. Demanda creciente de servicios tecnológicos vinculados a la sostenibilidad	18
<b>5. ESTUDIO DE CASO: GRUPO GIMENO</b>	<b>24</b>
<b>6. CONCLUSIONES</b>	<b>34</b>
<b>7. LIMITACIONES Y FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>36</b>
<b>8. BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>37</b>
<b>9. Webgrafía:</b>	<b>38</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

La actividad turística es uno de los pilares claves de la globalización y un aspecto importante en la evolución de la economía internacional (Rivera y Rodríguez, 2012).

El sector turístico se encuentra en constante evolución y debe adaptarse e innovar a los cambios para seguir manteniendo su competitividad en un mercado mucho más desafiante. Por lo que la sostenibilidad se ha convertido en un aspecto esencial para la consecución de este objetivo a través del uso de prácticas sostenibles que buscan impulsar una demanda turística constante, aumentar la competitividad y solucionar preocupaciones ambientales (Fernández, 2020).

En la actualidad, las tecnologías de la información (TI) están en auge, ya que su uso se encuentra en una gran variedad de sectores, especialmente el sector turístico, donde las empresas y destinos buscan seguir avanzando hacia modelos competitivos más sostenibles, siendo indispensable para poder emplear acciones de monitoreo referente al grado de cumplimiento de acciones relacionadas con la sostenibilidad (Forés, 2020), mejorando una difusión de información y comunicación con los turistas durante toda su experiencia (Shin y Jeong, 2019; Roztocki y Weistroffer, 2016).

Por ello, este trabajo pretende explorar y analizar el importante papel que desempeñan las consultoras estratégicas ambientales en el sector turístico para la promoción de prácticas y acciones más sostenibles, gestionando y pudiendo analizar los impactos ambientales de la misma.

Para ello este estudio presenta los siguientes objetivos

- Analizar para el sector turístico la importancia que tiene la sostenibilidad en su sector.
- Asentar sus bases, apostando por una definición de sostenibilidad contextualizada en el sector, y cuyas dimensiones ponen en valor la cooperación y el territorio.
- Analizar la correlación de la sostenibilidad con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- Examinar la importancia e impacto de la sostenibilidad en el desarrollo de los destinos turísticos, en los que confluyen agentes de las esferas públicas y privadas.
- Identificar el impacto de las tecnologías de la información en la sostenibilidad.
- Concretar el rol de las consultoras estratégicas al asesoramiento e implantación técnica de soluciones tecnológicas de impulso a la sostenibilidad en el sector turístico, a través del estudio de caso de las acciones del Grupo Gimeno.

Una vez realizada esta introducción, la estructura del trabajo es la siguiente: primeramente se introducirá el paradigma de la sostenibilidad y sus diferentes dimensiones aplicadas al turismo, así como la situación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en España a través del informe “*Sustainable Development Report 2022*”. Seguidamente, se introducen los Destinos Turísticos Inteligentes y cómo las consultoras pueden facilitar ayudas para su impulso para la sostenibilidad. Una vez ya establecido el marco conceptual, se llevará a cabo el estudio del caso de una de las empresas valencianas referentes en mercado nacional de la consultoría, como es el Grupo Gimeno. En este punto se analizará las contribuciones que aportan al cumplimiento de las diversas metas de las ODS y de las buenas prácticas y procedimientos que llevan a cabo en el ámbito de la sostenibilidad. Por último, el trabajo presenta las conclusiones y las principales limitaciones y líneas de estudio surgidas durante la realización de este trabajo.

## 2. EL PARADIGMA DE LA SOSTENIBILIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO

Para empezar hablar del término del paradigma de la sostenibilidad tenemos que tener en claro los orígenes de la definición de turismo sostenible, que tiene su base en el de “eco-desarrollo” y “desarrollo sostenible”, unos términos que nacen sobre 1960 con comunicados como The Waste Maker de Packard (1960), y con sucesos como la Conferencia de Naciones Unidas acerca del Medio Humano, también nombrada como Conferencia de Estocolmo 1972. Ya en 1987 con el informe Nuestro Futuro Común (*Our Common Future*) llevado a cabo por la Comisión Mundial, referente al desarrollo sostenible

y el Medio Ambiente (WCED), nombrada como La Comisión Brundtland, donde los diversos aspectos claves recogidos por la comisión fueron divulgados, generando un resultado positivo en las organizaciones de carácter gubernamentales como no-gubernamentales (Hardy et al., 2002). Ya con la década siguiente se organizaron distintas actividades por todo el mundo como la Cumbre de la Tierra en Río de Janeiro, celebrada , en 1992, que dio pie a la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo y la Agenda 21. Allí se empezaron a ampliar y profundizar conceptos como sostenibilidad, desarrollo ecológico, social y económico, introduciendo por primera vez la necesidad de elaborar planes para alcanzar unos objetivos de desarrollo que permitieran alcanzar la sostenibilidad del turismo.

En la siguiente tabla 1 se introducen las principales definiciones de estos conceptos, así como los antecedentes en la literatura más conocidos.

Tabla 1. Autores y conceptos: ecodesarrollo, desarrollo sostenible y turismo sostenible

Concepto	Definición	Antecedentes
Ecodesarrollo	Sugerido por Sachs y Strong (1974), que posteriormente dejó de usarse. Fue vista como una estrategia para contrarrestar el agotamiento de recursos al promover la implementación de proyectos locales que incorporan tecnologías innovadoras y una perspectiva ecológica. Aunque aún se hace mención de esta idea, hoy en día es más común el uso del concepto de desarrollo sostenible.	Naredo (1990), Barbieri et al.(2010),Leff (2004),Estenssoro (2015).
Desarrollo sostenible	Propuesto en el <i>Informe de Nuestro Futuro Común (1987)</i> , se globaliza en la Cumbre de la Tierra en Río de Janeiro (1992). Propone abordar las necesidades del presente sin poner en riesgo las posibilidades de las generaciones futuras. Sin embargo, ha sido objeto de críticas debido a su ambigüedad, falta de precisión y su omisión en la discusión de las ideas dominantes en el paradigma del desarrollo.	Guimaraes (1994), Naredo (1996), Hunter (1997), O'Connor (2000), Leff (2011), Escobar (1994; 2014), Picado (2016), Mariño, Flores y Bonilla (2018).
Turismo sostenible	Este enfoque fue propuesto por organismos internacionales y se enfoca en la búsqueda de un equilibrio entre los aspectos ambientales, económicos y socioculturales, reconociendo la interdependencia de estos elementos.	Morera (1999), Hiernaux, Cordero y Luisa Duynen (2002), Yunis (2005), Tarlombani (2005), Pulido-Fernández y Pulido-Fernández (2015), Sharpley (2000; 2020).

Fuente: material docente del curso Educación Ambiental, Ikiam, impartido en 2018.

Desde que fue establecido por la Comisión Brundtland (1987), el desarrollo sostenible se ha convertido en un aspecto mucho más frecuente en la agenda política de la gran mayoría de los gobiernos y organismos internacionales, así de un creciente número de grandes y

pequeñas compañías y otros grupos sociales (Redcliff, 2005). Esto refuerza dos elementos importantes (WCED, 1987) : (1) El primero que encontramos es la necesidad, en especial las necesidades más sustanciales de los más necesitados, siendo estas las que más relevancia tienen, como sugiere Saeteros, Da silva y Flores (2019), elogiando la necesidad de tener ciertos indicadores que permitan evaluar y gestionar la sostenibilidad turística y ayudando a la erradicación de la pobreza, y (2) referente a las restricciones, establecidas por el nivel tecnológico y el orden social, respecto a la facultad que tiene el medio ambiente para poder satisfacer las necesidades presentes y las futuras.

Ya como sugiere Bramwell y Lane (2012), el término del turismo sostenible empezó a obtener gran importancia entre los países receptores, convirtiéndose un objetivo a alcanzar para ellos en un futuro, donde el uso de las tecnologías de la información y las comunicación será vital para poder conseguirlo.

De este modo, el turismo sostenible está conectado a tres áreas del desarrollo de la sostenibilidad, como son el desarrollo económico, el desarrollo sociocultural y la protección ambiental (UNEP-UNWTO 2005). Aunque es cierto que estas áreas se consideran las más importantes, el turismo sostenible también cuenta con otros elementos que se refieren a la actividad turística (Mowforth y Munt, 1998), como el aspecto educacional o de la sensibilización por el medio natural y humano, la participación activa de la población local, la calidad de la experiencia de los turistas y de los lugares receptores de estos. Asimismo, cuando se habla de la sostenibilidad, muchos expertos afirman que no puede ser fácilmente definida por unos cuantos principios absolutos. Específicamente, según apuntan Mowforth y Munt (1998) “Estos conceptos únicamente pueden ser aplicados al término, de una manera alusiva dependiendo de los valores éticos de aquellos que los interpretan”.

Desde entonces, el sector turístico ha estado en una evolución constante de dicho término, ensalzando la necesidad de satisfacer las necesidades de los turistas y de la industria sin poner las capacidad de las generaciones futuras en peligro para poder satisfacer sus propias necesidades. En otras palabras, se intenta llegar a un equilibrio positivo entre las necesidades de la industria del turismo y la protección del medio ambiente, protegiendo las culturas y el confort de las comunidades locales; por lo que será vital lograr un desarrollo turístico sostenible, que no solo tenga en cuenta elementos como los económicos, sino también los sociales y ambientales, defendiendo que las actividades turísticas sean compatibles con la conservación del medio ambiente y con la promoción de la cultura local (UNWTO, 2022).

Por ende, se debe implicar a todos los actores importantes, desde los turistas hasta las empresas turísticas y la participación de las comunidades locales. Poniendo en funcionamiento prácticas sostenibles sobre la administración de los recursos naturales, en el empleo de las energías y los flujos turísticos para disminuir la huella de carbono, entre otras medidas.

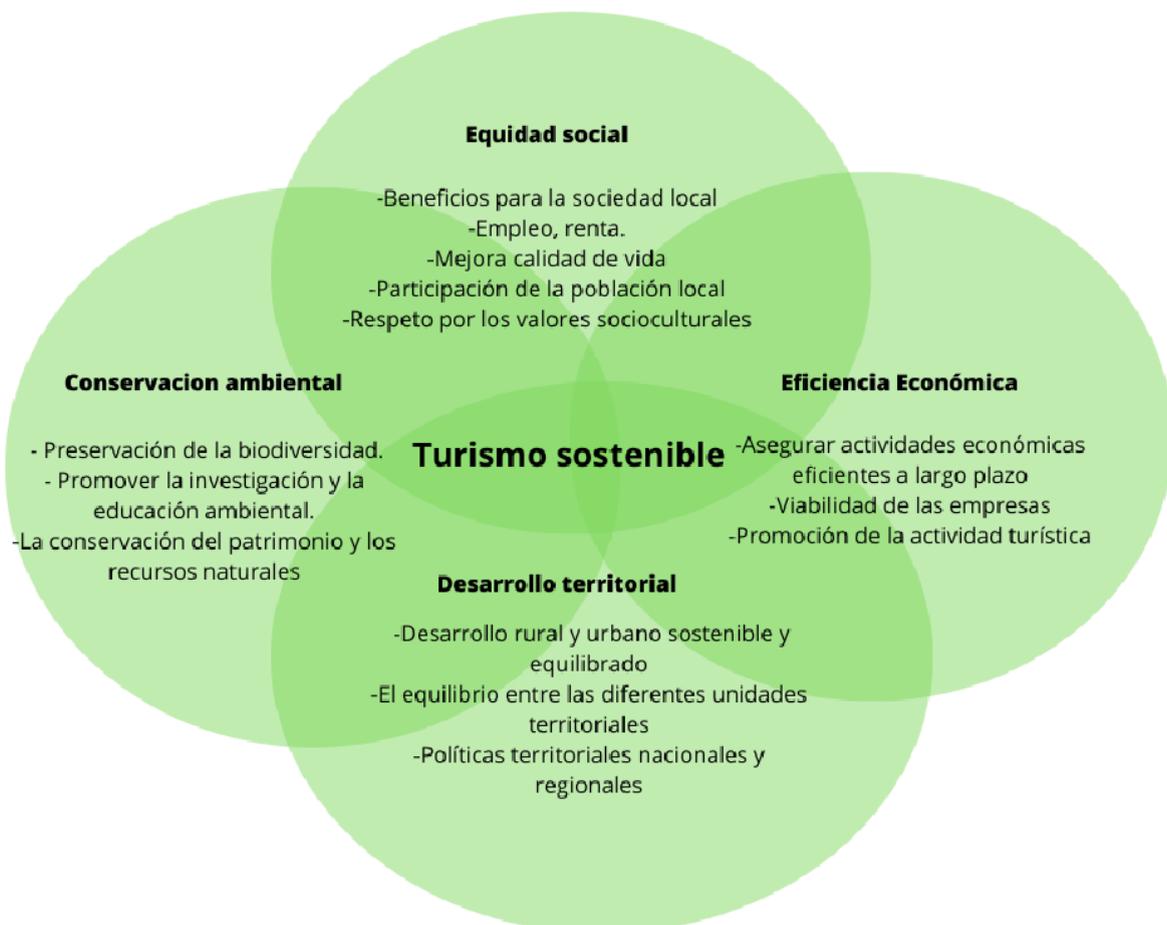
De este modo, el paradigma de la sostenibilidad se ha convertido en un tema notorio y de gran importancia en la actualidad y aún más de cara al futuro (Ostelea, 2020). El turismo es una de las principales industrias a nivel mundial, generando gran cantidad de empleos e ingresos en muchos lugares del mundo. Sin embargo, también es una de las industrias que más impacto genera en las comunidades locales y sobre todo en el entorno . Por lo que

aceptar el paradigma en el sector turístico implica tener un enfoque preciso para abordar los desafíos económicos, sociales y ambientales a los que se pueden llegar a enfrentar. En lugar de centrarse explícitamente en la meta de maximizar los beneficios económicos, la sostenibilidad en el turismo busca poder equilibrar las necesidades de las empresas turísticas, las comunidades locales y el medio ambiente, de este modo surgen varias dimensiones clave que deben considerarse en la planificación y gestión del turismo sostenible (OMT, 2021).

Cabe destacar que se han generado muchas críticas a estas interpretaciones sobre la sostenibilidad, donde autores han considerado que la versión oficial, escrita por la OMT, prioriza el crecimiento económico a aspectos socioculturales y medioambientales (Mihalic, 2020). Asimismo, ciertos autores consideran que la sostenibilidad debe tener un enfoque en la cuestión ecológica (Sørensen y Bærenholdt, 2020); e, incluso, otros autores han llegado a considerar que todas tipologías del turismo en cierta medida es insostenible, por lo que sugieren dejar atrás la sostenibilidad y prosperar hacia la resiliencia, estableciendo, limitaciones, prohibiciones y reducciones en los lugares de destino (Butler, 2018).

La figura 1 introduce los principios de sostenibilidad del desarrollo turístico.

Figura 1. Dimensiones del turismo sostenible



A continuación, se describirán las principales dimensiones de este paradigma aplicado al turismo.

**Dimensión económica:** Esta dimensión se enfoca en asegurar actividades económicas eficaces a largo plazo, lo que proporciona beneficios socioeconómicos a todas aquellas personas participen, así como un reparto equitativo de los ingresos sobre las comunidades receptoras. Algunas de las oportunidades económicas que ampara el turismo en esta dimensión son el empleo tanto principal como secundario, y un aumento económico positivo que reduzca la pobreza en la comunidad receptoras y genere la promoción de experiencias turística, aumentando las demandas de servicios y bienes (César y Amador-Mercado, 2021).

Sin embargo, la actividad turística también puede generar impactos negativos, como un aumento en el valor del suelo, inflación local, una sobre dependencia económica y exportación intensa de recursos.

**Dimensión social:** Esta dimensión aplicada al turismo ayuda a conservar la autenticidad sociocultural de las comunidades receptoras, con el objetivo de mantener el patrimonio cultural. Una buena gestión turística generará una mayor calidad de vida y una monitorización de la sociedad local, generando una contribución activa en los diversos procesos. Los impactos positivos que ocasiona esta dimensión son, el intercambio cultural del turista y la población local y la creación de diferentes identidades étnicas, llegando a ser un iniciador de conocimiento y comprensión, así como el fortalecimiento de las tradiciones culturales y la revitalización de costumbres. Por otro lado, los puntos negativos de la dimensión son los conflictos sociales, el posible desgaste de la identidad cultural originada por la venta de tradiciones, lo cual genera una exclusión social y migración entre la población (César y Amador-Mercado, 2021).

**Dimensión ambiental:** Esta dimensión es crucial para garantizar la protección y el uso responsable de los recursos naturales, preservando los procesos ecológicos fundamentales y promoviendo la conservación de la biodiversidad. El enfoque principal de este criterio es impulsar la investigación y la educación ambiental, así como el mantenimiento de los recursos naturales y del patrimonio. Asimismo, se centra en trabajar en generar herramientas y medidas para un control y una regulación más eficiente del medio ambiente. Aunque, es importante tener en cuenta que llevar a cabo la implementación de estas acciones también puede originar diversos impactos negativos, como puede ser el posible exceso de carga de infraestructuras, la contaminación visual debido a la transformación que puede sufrir el paisaje y el excesivo consumo de los recursos naturales del destino. Por lo tanto, es fundamental llevar a cabo una planificación correcta y una evaluación de impacto ambiental de calidad antes de tomar cualquier medida, con el fin de poder llegar a minimizar los efectos adversos y maximizar beneficios para el medio ambiente y la sociedad en general (César y Amador-Mercado, 2021).

Según la UNWTO (2022) será clave implementar un conjunto de prácticas y políticas a nivel local, nacional e internacional que afronten al paradigma de la sostenibilidad. Por lo que se requiere encontrar un equilibrio efectivo entre las tres dimensiones -económica, ambiental y sociocultural- para garantizar su sostenibilidad a largo plazo.

Para lograrlo, la UNWTO (2022) establece una serie de principios que deben seguirse, como:

1. Dar un uso óptimo a los recursos medioambientales, los cuales son fundamentales para el desarrollo turístico, asegurando que los procesos ecológicos vitales se mantengan y colaborando a mantener los recursos naturales y la variedad biológica.
2. Considerar la identidad sociocultural de comunidades receptoras, manteniendo sus aspectos arquitectónicos, culturales y sus valores tradicionales. Es crucial ayudar al entendimiento y el respeto intercultural.
3. Garantizar actividades económicas factibles y eficientes a largo plazo que generen beneficios socioeconómicos bien distribuidos. Estos incluyen oportunidades de empleo estable y obtención de ingresos, servicios sociales para las comunidades anfitrionas y la contribución a la reducción de la pobreza.

**Dimensión territorial:** La adopción de esta dimensión adicional viene motivada por las acciones en el marco del turismo sostenible promovidas por el Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación (MAPA) . Estas acciones promueven la integración institucional y técnica de varios enfoques relacionados con recursos naturales y rurales, orientando su estrategia desde un nuevo paradigma, donde el territorio es el objeto central de tratamiento.

Por otro lado, en la actualidad, la cohesión territorial se considera esencial para lograr un desarrollo del territorio moderno y completo. Esto conlleva a abordar el turismo sostenible como un aspecto diversificado, integrado por diversos enfoques y diferentes sectores, superando los desajustes que se pueden encontrar en comparación con las áreas urbanas y rurales. La construcción de la unión territorial es fundamental para llevar a cabo de manera eficiente los procesos de desarrollo rural sostenible, por lo que los actores sociales, políticos e institucionales están esencialmente relacionados en este sentido, con un enfoque específico en el turismo sostenible.

La inquietud por el desarrollo territorial como base para la sostenibilidad también es un tema importante en el contexto europeo, lo que ha llevado a un impulso multifacético en políticas de cohesión y desarrollo territorial, incluyendo aquellas relacionadas con un turismo más sostenible. Con esto implica la obligación de introducir una dimensión territorial en las diversas políticas sectoriales, incluyendo la política ambiental y las políticas relacionadas con el ámbito de un turismo sostenible (MAPA, 2022).

El Ministerio desempeña un papel importante al realizar un seguimiento en las iniciativas internacionales relacionadas con el turismo sostenible, además de poder ser idóneo en políticas relevantes para la dimensión territorial en España . Asimismo, el Ministerio lleva a cabo trabajos de investigación e información sobre aspectos del territorio de interés general, apoyando a las Comunidades Autónomas en la promoción y desarrollo de programas dentro de un enfoque territorial en materia del turismo sostenible.

## 2.1 El paradigma y la situación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Según el Programa De Las Naciones Unidas Para El Desarrollo (PNUD) 2015, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), también conocidos como Objetivos Globales, fueron adoptados por las Naciones Unidas en 2015 como un llamado universal para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y poder garantizar que para el año 2030 todas las personas disfruten de paz y prosperidad. En España podemos encontrar 2.400 empresas y entidades españolas que forman parte del Pacto Mundial de Naciones Unidas (NNUU), lo que conlleva a un ejemplo real de la sensibilización en el sector privado en materia del desarrollo sostenible. Algunos ejemplos encontramos el Grupo Español para el Crecimiento Verde (GECV) o la Plataforma Española de Acción Climática .

Los ODS sugieren respuestas organizadas a una visión global e interrelacionada del desarrollo sostenible, que afronta cuestiones tan importantes como la desigualdad y la pobreza extrema, los patrones de consumo no sostenibles y la degradación ambiental, el reforzamiento de las capacidades institucionales, así como procesos de solidaridad global novedosos que los anteriores Objetivos de Desarrollo del Milenio (SDGF, 2000). Todo ello se hace desde perspectivas metodológicas renovadas, no exentas de retórica hueca y ambigüedad deliberada, que requieren cambios de gran alcance a nivel mundial, mediante una acción internacional concertada que no parece formar parte de las prioridades actuales.

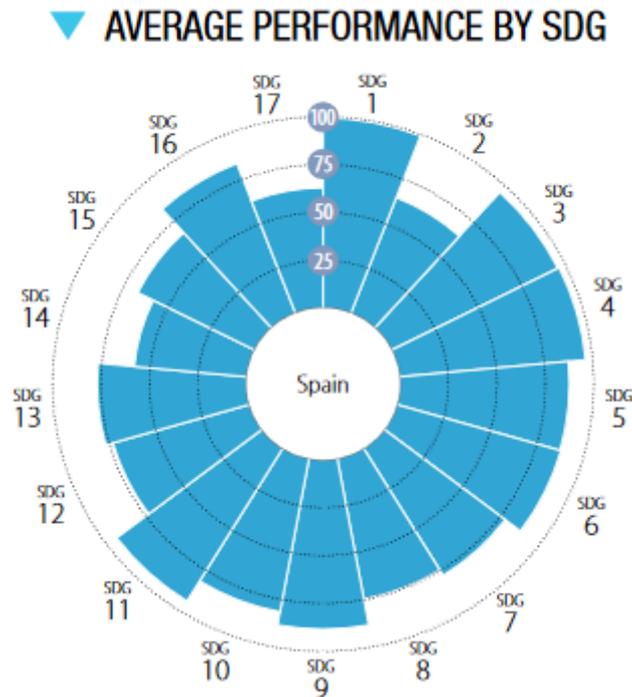
Según el último informe de Booking, el 90% de las personas viajeras consideran que el turismo sostenible es importante, y el 55% afirma que la crisis climática ha influido en su decisión de viajar. Específicamente en España, el 70% de las personas viajeras afirma que desea viajar de manera sostenible durante los próximos 12 meses. Además, 60,9% de los turistas estarían dispuestos a pagar más por hospedarse en instalaciones respetuosas con el medio ambiente o en hoteles ecológicos (Booking, 2022).

Por otro lado, a pesar de que cada vez hay más preocupación por el cambio climático entre las personas viajeras, el sector turístico aún no se ha adaptado completamente a esta tendencia. Según diversas fuentes, la oportunidad de negocio en el turismo sostenible sigue siendo significativa. De hecho, según el informe del Pacto Mundial Red Española (ASEPAM) de 2022, los datos muestran que el 85,5% de las empresas turísticas llevan a cabo acciones relacionadas con los ODS. Sin embargo, encontramos un porcentaje de instituciones dentro del sector que tiene un conocimiento referente al marco de desarrollo sostenible que se sitúa por debajo de la media, con un 76% frente al 81%. Según los datos de (ASEPAM) , únicamente una tercera parte de las empresas turísticas conocen en profundidad la Agenda 2030, siendo ése el primer inicio para gestionar los ODS; el 42,7% lo conoce por encima y el 23,9% restante, no tiene conocimiento sobre el tema.

Por lo tanto, es necesario que se identifiquen, integren y midan los objetivos relacionados con la sostenibilidad, para asegurar que se está trabajando hacia un desarrollo sostenible que tenga en cuenta el impacto presente y futuro.

La figura 2 presenta de forma gráfica, el rendimiento medio del cumplimiento de los ODS en España.

Figura 2. Rendimiento medio en las ODS en España



Fuente: SDSN: Sustainable Development Report 2022

Según el informe Europe Sustainable Development Report (2022), España se colocaría en el puesto 16 de los 163 países que forman parte del ranking global en objetivos de desarrollo sostenible; con un rendimiento sobre los ODS bueno. Como se puede apreciar en la figura 1, los ODS 1 (fin de la pobreza), 3 (salud y bienestar) y 4 (educación de calidad) cuentan con una tasa de rendimiento del 100%; asimismo también observamos que los ODS con menor rendimiento son 14 (vida submarina), 17 (alianzas para lograr objetivos) y 2 (hambre cero), que estaría próximas al 50%.

Respecto al informe de tendencias sobre el progreso de España en el cumplimiento de los ODS indica que aún queda un largo camino. En la actualidad, España no ha logrado alcanzar ninguno de los 17 ODS establecidos para 2030. Sin embargo, hay ocho objetivos en los que se están haciendo progresos y que se espera que se cumplan para 2030 como se refleja en el informe. Estos incluyen el fin de la pobreza, la promoción de la salud y el bienestar, la educación de calidad, la igualdad de género, el acceso al agua potable y saneamiento, la energía asequible y sostenible, ciudades y comunidades sostenibles, y la promoción de la paz y la justicia.

Por otro lado, hay cinco objetivos (color naranja) en los que España enfrenta importantes desafíos para lograr los resultados deseados, como la industria, la innovación y la infraestructura, la reducción de las desigualdades, la producción y consumo responsables, la vida submarina, y la creación de alianzas para el desarrollo sostenible.

Desafortunadamente, hay cuatro objetivos (color rojo) en los que España afronta grandes retos y que empeoran respecto al informe de 2021. Estos incluyen el trabajo decente y el

crecimiento económico, el hambre cero, la acción por el clima y la preservación de la vida de ecosistemas terrestres. Es necesario un esfuerzo sostenido y coordinado para superar estos desafíos y garantizar un futuro más sostenible y justo para todos.

La figura 3 presenta el cuadro de mandos y tendencias sobre el cumplimiento de las ODS.

Figura 3. Cuadro de mando y tendencias



Fuente: SDSN: Sustainable Development Report 2022

Según los últimos datos disponibles, España muestra una tendencia favorable en el cumplimiento de tres objetivos: Igualdad de género (ODS 5), Agua limpia y saneamiento (ODS 6) y Trabajo decente y crecimiento económico (ODS 8).

Por otro lado, no se observa un retroceso en ningún objetivo, pero hay dos objetivos en los que España tiene estancado su cumplimiento: Producción y consumo responsables (ODS 12) y Vida de ecosistemas terrestres (ODS15).

En cuanto a los Objetivos de Desarrollo Sostenible más trabajados en el sector turístico según (Pacto mundial Red Española, 2022), destacan:

### El ODS 3, de salud y bienestar:

Además de la contribución económica, el turismo también puede tener un impacto positivo en la salud y el bienestar de las comunidades anfitrionas. La llegada de divisas y los impuestos originados del turismo pueden volverse en atención y servicios de salud, lo que permitiría, entre otras cosas, mejorar la salud materna, reducir la mortalidad infantil y prevenir enfermedades.

Por otro lado, el turismo también puede llevar a un efecto positivo en la salud y el bienestar de las personas que viajan. Al viajar, las personas pueden experimentar nuevas culturas, participar en actividades al aire libre y practicar deportes, lo cual puede contribuir a su bienestar físico y mental. Además, el turismo médico, que consiste en viajar para recibir

tratamiento médico, puede proporcionar acceso a atención médica de alta calidad a personas que de otra manera no tendrían acceso a ella.

### **El ODS 5, de igualdad y género:**

El turismo es un sector con un gran potencial para empoderar a las mujeres en todo el mundo. La provisión de empleo y oportunidades de generación de ingresos en empresas turísticas puede ser una forma efectiva de lograrlo. De hecho, el turismo es el sector que tiene un mayor porcentaje de trabajadoras y emprendedoras según la OMT, lo que lo convierte en un sector clave para la emancipación de las mujeres y su completa participación en todos los aspectos de la sociedad.

### **El ODS 8, trabajo decente y crecimiento económico:**

El turismo es uno de los sectores más importantes en términos de creación de empleo en todo el mundo, y es responsable de uno de cada once puestos de trabajo. Esto significa que el turismo tiene el potencial de generar oportunidades de trabajo decente para una amplia variedad de personas, incluyendo jóvenes y mujeres. Al proporcionar capacitación y desarrollo profesional, el sector turístico puede ayudar a mejorar las habilidades de los trabajadores y aumentar su empleabilidad, lo que puede tener un impacto positivo en la economía local.

La importancia del turismo como creador de empleo se refleja en la meta 8.9 de los ODS de la ONU, que establece el impulso de desarrollar políticas que fomenten un turismo sostenible y con capacidad de crear empleo y promover la cultura y los productos locales. Al hacer esto, se puede ayudar a impulsar el crecimiento económico y a mejorar la calidad de vida de las personas en todo el mundo.

### **El ODS 12, Producción y consumo responsable :**

El sector turístico tiene un papel importante en el cambio hacia la sostenibilidad adoptando prácticas de consumo y producción sostenibles. En línea con la meta 12.b del objetivo 12 de la Agenda 2030, es necesario elaborar e implementar herramientas para el control de los efectos en el desarrollo sostenible, a fin de conseguir un turismo sostenible que cree empleo e impulsar la cultura y los productos locales. En este sentido, El Programa de Turismo sostenible del Marco Decenal de Programas Referente a Modelos de Consumo y Producción Sostenibles (10YFP), busca fomentar prácticas sostenibles en el sector, incluyendo iniciativas del uso más eficaz de los recursos que tengan un impacto económico, social y ambiental positivo. Adoptar estas prácticas no solo contribuirá a la sostenibilidad del sector turístico, sino que también fomentará un turismo responsable y consciente de su impacto en el medio ambiente y la sociedad.

### **El ODS 13, de acción por el clima:**

El turismo es un sector que contribuye significativamente al cambio climático debido a la emisión de gases de efecto invernadero y al consumo de energía. Sin embargo, también es uno de los sectores más afectados por los efectos del cambio climático, como el aumento de las temperaturas, la desertificación y el aumento del nivel del mar.

Por lo tanto, es crucial que el turismo asuma un importante papel en la respuesta al cambio climático, no solo por responsabilidad social, sino también por interés propio. Al reducir el consumo de energía y utilizar fuentes renovables, especialmente en el transporte y el alojamiento, el turismo puede ayudar a abordar uno de los mayores desafíos de nuestra época.

Además, la sostenibilidad en el turismo no solo implica reducir el impacto ambiental, sino también proteger la diversidad cultural y el patrimonio, promover el desarrollo económico local y fomentar la inclusión social. Por lo tanto, es fundamental que el sector turístico se comprometa a implementar prácticas sostenibles en todas las etapas de su cadena de valor y trabajar en colaboración con otras partes interesadas, como los gobiernos y las comunidades locales, para lograr una transformación sostenible del turismo.

### **El ODS 14, Vida submarina:**

El turismo costero y marítimo es uno de los segmentos turísticos más importantes a nivel mundial y es especialmente relevante para los Pequeños Estados Insulares en Desarrollo (PEID). No obstante, el desarrollo del turismo en estas zonas debe formar parte de una ordenación integrada de las zonas costeras que ayude a conservar y preservar los frágiles ecosistemas marinos.

Es fundamental promover una economía azul sostenible, en consonancia con la meta 14.7 de la Agenda 2030, que busca aumentar los beneficios económicos de los PEID, y que los países menos adelantados obtengan el uso sostenible de los recursos marinos, incluyendo la pesca, la acuicultura y el turismo. Asimismo, es importante fomentar prácticas sostenibles en el sector turístico costero y marítimo que minimicen su impacto ambiental y contribuyan a la conservación de los ecosistemas marinos.

### **El ODS 17, Alianza para lograr objetivos:**

Debido a su origen intersectorial, el turismo puede fortalecer las asociaciones público-privadas y fomentar la participación de múltiples partes interesadas a nivel internacional, nacional, regional y local, para trabajar juntas en la consecución de los ODS y otros objetivos comunes. La cooperación y las asociaciones público-privadas son fundamentales para el desarrollo sostenible del turismo, al igual que la necesidad de una mayor sensibilidad sobre el papel del turismo en la agenda para el desarrollo posterior a 2015.

El cumplimiento de los ODS pueden dar oportunidades para las empresas turísticas sostenibles en términos de creación de reputación e innovación. Por lo tanto, las empresas sostenibles deben asegurarse de tener la innovación en su ADN y poder apostar por el I+D+i para que su oferta mejore y poder llegar a atraer a más turistas responsables, de esta manera el empleo de consultoras sostenibles especializadas puede ser un elemento clave para conseguir esta serie de aspectos. Además, las empresas turísticas sostenibles pueden decidirse por nuevos modelos de negocio, como el eco-turismo, los viajes culturales o enogastronómicos, siendo alternativas innovadoras y sostenibles a los modelos tradicionales.

La Agenda 2030 es una herramienta vital para poder llevar a cabo una transformación del sector, y así las empresas sostenibles pueden beneficiarse de ella. Así, los ODS únicamente no solo presentan oportunidades para las empresas, sino también para los propios destinos turísticos, sobre todo tras los efectos de la pandemia de COVID-19. A pesar de que la industria turística es una décima parte del PIB y del empleo mundial, la crisis climática en la que estamos está generando un gran impacto negativo en los destinos turísticos. Por esta razón, es clave que estos destinos también se aclimaten a las demandas de las personas viajeras, cada vez más interesadas en el turismo sostenible. A continuación, se desarrollará el concepto de Destino Turístico Inteligente, sus orígenes y principales dimensiones.

### 3. LOS DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES

#### 3.1. Definición de DTI

La pandemia ha generado un gran impacto negativo en todo el sector turístico, obligando a una pausa temporal obligatoria en toda la actividad. Sin embargo, también ha creado una oportunidad para poder reflexionar sobre el futuro del sector y considerar nuevas formas para la gestión avanzada de los destinos turísticos.

Aunque ciertas voces ya han pedido medidas para asegurar una rápida recuperación y continuación de la actividad turística como antes (OCDE, 2020), la mayor parte de los expertos apoyan en aprovechar esta situación como una oportunidad perfecta para analizar el sector y garantizar un crecimiento más sostenible y responsable en el marco de los principios de la sostenibilidad (OMT, 2020; Higgins-Desbiolles, 2020; Niewiadomski, 2020).

En este contexto, el concepto de DTI ha conseguido ganar gran importancia en España, donde se han llevado a cabo esfuerzos significativos para conceptualizar, difundir e implementar DTI en las regiones principales turísticas del país (Ivars et al., 2017). Los DTI se presentan como un instrumento clave para garantizar la sostenibilidad del sector, mejorar la experiencia del visitante y de hacer fuerte a las comunidades locales.

Un DTI, según se define en el Libro Blanco de los Destinos Inteligentes, publicado por SEGITTUR en 2015, es “un destino turístico innovador”, reforzándose sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia, que garantiza el desarrollo sostenible del territorio turístico, que promueve la accesibilidad para todos, que facilite la interacción e integración del visitante con el entorno e incrementando la calidad de la experiencia del turista en el destino y mejora la calidad de vida de los residentes” (p. 104).

En cuanto a la actualidad, los DTI se enfocan en la implementación de tecnologías y herramientas de inteligencia turística para llegar a mejorar la gestión del destino, la experiencia del turista y la sostenibilidad turística. En el contexto de la pandemia, los DTI han sido útiles para el seguimiento en tiempo real de la evolución de la pandemia en los destinos, en la gestión de la capacidad y el control de aforos, la mejora de la seguridad y la higiene en los destinos y la adecuación de la oferta turística a las nuevas necesidades y preferencias de los turistas.

Además, la Red de Destinos Turísticos Inteligentes ha sido una herramienta muy valiosa en términos de coordinación y colaboración entre los destinos para poder compartir buenas prácticas, experiencias y recursos. Esto ha permitido una respuesta mucho más rápida y efectiva a la crisis, así como la generación de sinergias y economías de escala.

### 3.2 Proceso de evaluación y retos de los DTI

El proceso para la certificación y valoración de destinos turísticos inteligentes está dirigido por dos de las más importantes instituciones nacionales: La Asociación Española de Normalización y Certificación AENOR, encargada de la normalizar el proceso y certificación, y SEGITTUR, responsable de valorar los destinos.

La norma UNE 178501, establece los criterios que deben cumplir los Entes Gestores de los destinos turísticos para obtener la certificación de inteligente. Estos criterios incluyen la definición geográfica de un destino, la presencia de organizaciones que prestan servicios turísticos, la avalancha que generen los visitantes relacionada a sus pernoctaciones, la actividad turística notable en el aspecto de la economía y dirección de los servicios concreta y continuada, la disposición de una marca y la presencia de una estructura organizativa para gestionar la actividad turística.

Por su parte, SEGITTUR lleva a cabo el proceso de evaluar los destinos turísticos, orientando sobre un modelo sustitutivo del desarrollo turístico inteligente a cada destino candidato a convertirse en un DTI. Este camino establecido por SEGITTUR se encuadra en el Plan Nacional de Ciudades Inteligentes de la Agenda Digital para España.

En cuanto a la evaluación de los destinos turísticos, se pueden beneficiar de un enfoque estructurado que abarque nueve ámbitos clave. Según Fores (2020): Gobernanza, Sostenibilidad, Accesibilidad tanto física como digital, la Innovación, Conectividad, Inteligencia (políticas referentes al *Big Data* y *Open Data*), Información, Marketing online y progreso de la actividad turística. Estos indicadores permiten saber la situación de cada uno de los destinos de forma sintética y fijar objetivos de gestión turística. Como resultado de este diagnóstico global, los destinos reciben un plan de acción que integra la estrategia del destino para continuar con el proceso de conversión a DTI.

Por tanto, los destinos turísticos que buscan convertirse en destinos inteligentes se enfrentan a diversos retos para lograr sus objetivos. Para abordar estos retos, se sirven de modelos que les permiten una adecuada gestión, como el modelo sistematizado de manejo de destinos turísticos inteligentes sugerido por (Ivars-Baidal et al., 2017). Este modelo se enfoca en tres niveles interrelacionados, cada uno de los cuales aborda una dimensión específica del DTI.

El primer nivel, “estratégico-relacional” define unos aspectos que definen la competitividad que tiene el destino. Esto se logra mediante una correcta gobernanza de la estrategia del destino en términos de sostenibilidad y en innovación. La gobernanza considera la cooperación entre los diversos agentes del destino y sus recursos (Fóres, 2020). En este nivel es fundamental que exista una estrategia dividida entre las áreas público-privadas para tener un modelo sostenible e innovador.

A nivel instrumental se introduce la dimensión de accesibilidad, referentes a las infraestructuras físicas que permiten una la movilidad eficiente en el mismo destino, como de los diferentes sistemas de información que permitan una correcta conectividad y poder sensorizar el propio destino (Fóres, 2020). En esta dimensión se ocupa de la parte de enlazar estos sistemas de información, identificando los objetivos y las fuentes de información, siendo estos dos elementos claves para poder llevar a cabo esas tomas de decisiones de manera eficaz.

Por último, el nivel de aplicación conlleva la implementación y desarrollo de soluciones tecnológicas e infraestructuras en varios aspectos relacionados con el modelo de DTI. En este nivel, también se abordan acciones y políticas de marketing, muchas de las cuales se basan en el uso de las TI, relacionadas con la promoción y comercialización del destino. Además, se enfoca en poder mejorar la experiencia turística mediante la eficiente gestión de recursos y visitantes.

De este modo la estructura por niveles en la modalidad de los destinos inteligentes que se presenta es fundamental para su eficiencia, ya que depende de la colaboración y feedback entre sus niveles (Fóres, 2020). Para el caso del desarrollo de aplicaciones móviles o tecnología, por ejemplo, debe iniciarse a raíz de la estrategia del destino y contar con la participación activa de los diversos agentes turísticos. Una vez iniciada, se alimentará el sistema de información para tomar decisiones en la dirección del destino y se proporcionarán servicios acorde a los visitantes.

Este sistema debe ser apto para ofrecer soluciones inteligentes, integradas y adecuadas a las necesidades del destino. Por lo que el modelo de DTI, dispone de un enfoque integrado que tiene como objetivo la sostenibilidad y la innovación en el turismo. La aplicación de este modelo requiere una colaboración estrecha entre los agentes turísticos y las esferas público-privadas, así como un sistema de información turístico desarrollado, que permita el proporcionar soluciones inteligentes y adecuadas a las necesidades del destino, por lo que considerar la cooperación con las consultoras estratégicas puede ser clave para favorecer la generación de estos lazos entre ambas esferas que faciliten el desarrollo de destinos turísticos competitivos e inteligentes.

## 4. EL PAPEL DE LA CONSULTORÍA ESTRATÉGICA PARA LA SOSTENIBILIDAD

El papel de una consultora estratégica en el mundo empresarial es cada vez más importante debido a la complejidad y dinamismo del actual entorno económico. Las empresas están continuamente en la búsqueda de una mejora optimización de sus procesos, la mejora de su productividad y la propia innovación de sus productos y servicios para poder mantenerse competitivas en el mercado. Para la consecución de estos objetivos, gran número de empresas buscan la ayuda de consultoras estratégicas que ofrezcan un asesoramiento especializado para el desarrollo y ejecución de planes de acción efectivos.

En términos generales, una consultora estratégica es una empresa especializada en ofrecer ayudas a otras empresas, en términos de desarrollo y ejecución de planes de acción para lograr sus objetivos a largo plazo. Estas consultoras trabajan con empresas de diversos

sectores, tamaños y ofreciendo una amplia gama de servicios, como puede ser el análisis de la situación actual, el establecimiento de objetivos y estrategias, el desarrollo de planes de acción y el seguimiento continuo de estos. Además, también ayudan a las empresas a definir sus fortalezas y debilidades internas, a la búsqueda de oportunidades de mercado y a evaluar riesgos y amenazas externas.

La importancia de una consultora estratégica recae en su capacidad para ofrecer un criterio externo e imparcial a la hora de evaluar la actual situación de la empresa y llegar a diseñar planes de acción. Esto otorga a las empresas el permitirse obtener una visión más amplia y objetiva, lo que puede ser muy útil para detectar posibles debilidades o peligros que no han sido identificados internamente. Las consultoras estratégicas facilitan unos conocimientos especializados, experiencia y herramientas analíticas que les permite ayudar a las empresas a tomar decisiones más eficientes y a desarrollar planes de acción sólidos.

Además, el poder trabajar con una consultora estratégica también puede ser una oportunidad para crear nuevos contactos en la industria y aumentar la red de contactos profesionales. Las consultoras estratégicas suelen trabajar con empresas de diferentes sectores, lo que puede significar que pongan a la empresa en contacto con profesionales y expertos en diferentes áreas.

Las consultoras estratégicas llevan a cabo un papel vital en la gestión ambiental de las empresas y destinos turísticos recientes, ya que, como se ha avanzado, el término "sostenibilidad" se ha convertido en un objetivo clave para empresas grandes o pequeñas y destinos turísticos en busca del equilibrio. Estas consultoras especializadas en la gestión de la sostenibilidad reciben el cuño de consultoras sostenibles (Deloitte, 2021). Estas consultoras brindan asesoramiento y soluciones personalizadas para poder ayudar a las empresas y los destinos a gestionar sus impactos ambientales y cumplir con las condiciones legales y regulatorias en materia ambiental.

Las consultoras sostenibles pueden ayudar a las empresas y destinos a "comprender los riesgos y oportunidades asociados con la sostenibilidad" y "desarrollar estrategias para abordarlos" (Deloitte, 2021). Con esto las consultoras pueden ayudar a definir y evaluar los posibles impactos ambientales, incluyendo la emisión de los gases de efecto invernadero, el uso de recursos naturales, la creación de residuos y la contaminación del aire, agua y suelo. Con esta información, las consultoras pueden ayudar a las empresas y destinos a poder desarrollar estrategias para disminuir considerablemente estos impactos y mejorar su desempeño ambiental.

Las consultoras sostenibles pueden asesorar tanto a las empresas como a los destinos sobre las mejores prácticas en términos de gestión ambiental, incluyendo la puesta en práctica de sistemas de gestión ambiental (SGA), la elaboración de planes de gestión ambiental y la adopción de tecnologías mucho más limpias y eficientes. Asimismo, estas consultoras también pueden ayudar a identificar oportunidades que permitan mejorar la eficiencia del uso de los recursos naturales, reducir el consumo de energía y agua, disminuir los residuos generados y poder fomentar el uso de energías renovables.

Por otro lado, otro papel importante de las consultoras ambientales es la ayuda para cumplir con los requisitos legales y regulatorios en el aspecto ambiental. Estas consultoras pueden asesorar a las empresas y destinos sobre aquellos estándares y regulaciones ambientales

que pueden ser aplicables a su sector, y ayudarlas a implementar prácticas que terminen cumpliendo con estas regulaciones. Esto puede ayudar a las empresas a evitar sanciones y a mejorar su reputación y relación con los reguladores y autoridades.

Las consultoras sostenibles pueden jugar un papel crucial en la gestión ambiental y el fomento del turismo sostenible en los destinos turísticos, donde puedan trabajar en conjunto con las autoridades turísticas y empresas turísticas locales para desarrollar estrategias y planes de gestión sostenible que permitan una disminución de los impactos ambientales y llevar al máximo en los beneficios económicos y sociales para la comunidad local y los turistas.

Entre las áreas clave donde las consultoras sostenibles pueden ayudar a los destinos turísticos encontramos, la planificación y gestión sostenible, la promoción de actividades turísticas sostenibles y la gestión de residuos. Además, pueden contribuir en la ayuda conservación de la biodiversidad y en promocionar la educación y conciencia ambiental entre los turistas y la comunidad local.

En cuanto a la planificación y gestión sostenible de los destinos turísticos, las consultoras sostenibles pueden ofrecer ayuda a las autoridades turísticas a generar planes y estrategias que permitan disminuir aquellos impactos ambientales del turismo, preservar los recursos culturales y naturales y aumentar los ingresos económicos y sociales para la comunidad local.

Muchos de esos anteriores servicios prestados por las consultoras estratégicas están vinculados con la introducción de nuevas TIC. Tal y como se describe en el apartado siguiente, el uso de las TIC ofrecen grandes beneficios claves como:

- La evaluación del Impacto Ambiental.
- La identificación de Oportunidades de Mejora.
- El cumplimiento de regulaciones ambientales.
- El apoyo en la adopción de prácticas sostenibles.
- Evaluación de Proveedores y Soluciones Tecnológicas.
- El asesoramiento y Apoyo en la Implantación de Nuevas TIC.

#### 4.1. Demanda creciente de servicios tecnológicos vinculados a la sostenibilidad

Las TIC son cada vez más demandadas por su importancia para mejorarlos procesos de las empresas, relacionadas plenamente a la productividad y el transporte, convirtiéndolos en más sostenibles. Por otra parte, también facilitan las comunicaciones y la prestación de algunos servicios, permitiendo la reducción de las necesidades de transporte y la repercusión ambiental que este supone (Remacha, 2017).

De esta manera, las Tecnologías de la Información (TI) asumen un rol cada vez más importante debido a su capacidad de poder mejorar la eficiencia energética, optimizar el uso y gestión de los recursos, promover la economía circular, educar y poder sensibilizar sobre

la sostenibilidad y fomentar la innovación tecnológica, en esta línea, en el informe del Programa De Las Naciones Unidas Para El Desarrollo (PNUD) sobre desarrollo humano del año 2003 se declara, "Las TIC son un instrumento cada vez más poderoso para poder participar en mercados mundiales, en promover la responsabilidad política, en mejorar la provisión de servicios básicos, y permitir realizar las oportunidades de desarrollo local. Pero sin políticas innovadoras de TIC, muchas personas de los países en desarrollo se quedarán atrasados" (PNUD, 2003).

Algunos ejemplos que se han llevado a cabo a través del uso de las TIC los podemos encontrar en la gestión del agua y saneamiento. Un importante ejemplo de cómo la TI ayudan a gestionar los recursos hídricos la podemos encontrar en *Eco-Cloud* (Resenblum et al., 2011), una iniciativa que nace en Silicon Valley como una propuesta para el control del sistema del agua reciclada para fines industriales, otras recientes que podemos encontrar son la iniciativa de "Open Future" de Telefónica, que se basa en un programa global y abierto diseñado para poner en contacto a emprendedores, startups, organizaciones e inversores públicos y privados de todo el mundo o "Brooklyn Blockchain Power" que con la ayuda de la plataforma LO3 Energy's TransActive Grid lleva a cabo ventas más seguras con el objetivo de poder permitir el comercio a una menor escala de electricidad respetuosa con el medio ambiente, subraya también la labor de una empresa de Almería, Hyspatec (ofrece dispositivos de control remoto de la producción agroalimentaria) que llevan a cabo "sistemas de ahorro de agua, que permite controlar lo que se vierte al suelo".

Por otro lado otro, ejemplo del uso de la TIC lo encontramos en el campo de la energía sostenible y no contaminante, con las *micro smart grids*, que son iniciativas creadas con el objetivo de capacitar un comercio y negocios a escalas pequeñas, proporcionando el poder realizar transacciones de electricidad más seguro y respetuosa con el medioambiente. Un ejemplo es la tecnología que proporciona la plataforma de "Brooklyn Blockchain Power" de LO3 Energy's TransActive Grid (<https://lo3energy.com/>) que proporciona innovadoras soluciones es aspectos como la producción, venta, almacenaje y el empleo de las energía a un nivel local (Smart Energy).

Como último ejemplo nos encontramos la acción por el clima en la vida de los ecosistemas submarinos y terrestres, donde las TI son unos instrumentos claves para la recolección de gran cantidad de datos, que permiten la evaluación y control de los factores atmosféricos y climáticos. Así pues el cambio climático se puede vigilar de una manera más óptima con el uso de las TI, como por ejemplo los servicios meteorológicos controlados por un satélite o por radares oceanográficos, como la SAPT.

Seguidamente en las tablas 2, 3 y 4 se muestran, cómo estas TIC pueden influir a la realización de los objetivos de sostenibilidad y crecimiento económico, social y medioambiental, dando lugar al aumento de la demanda de estas para empresas. Asimismo, se separan en tres tipos, TI en proceso, TI como parte del producto/servicios y TI organizativas.

Tabla 2. Impacto en la sostenibilidad de las TIC en proceso

TI en proceso	Impacto en los objetivos	Ejemplos
---------------	--------------------------	----------

	<b>de sostenibilidad</b>	
BPM (Gestión de Procesos de Negocio)	- Económicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Fortalecimiento de la eficiencia y eficacia.</li> <li>● Disminución de costes.</li> <li>● Aumento de la rentabilidad.</li> </ul>
	- Sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Aumento de la integración y coordinación interdepartamental.</li> <li>● Aumento del compromiso y de los conocimientos de los empleados.</li> <li>● Colaboración y transparencia: Al involucrar a las partes interesadas y promover la transparencia en los procesos</li> </ul>
	- Medioambientales	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Reducción de reprocesos, desperdicios, hurtos, tiempo muertos</li> <li>● Las instalaciones deben promover la limpieza en todo momento para evitar la contaminación cruzada, los accidentes o incluso las muertes</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Robótica</li> <li>● CAD/CAM (diseño asistido por computadora)</li> <li>● Sistema de detección de ineficacia (p.e. Jidoka)</li> </ul>	- Económicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Eficiencia.</li> <li>● Disminución de costes de proceso.</li> <li>● Aumento del apartado de producción.</li> <li>● Optimización de los recursos</li> </ul>
	- Sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Soporte para esos trabajos repetitivos y peligrosos.</li> <li>● Fomento de la colaboración y la creatividad</li> </ul>
	- Medioambientales	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Reducción de subproductos y desperdicios</li> <li>● Diseño sostenible: Las tecnologías de CAD facilitan la integración de criterios de sostenibilidad en el diseño de productos</li> <li>● Reducción del impacto ambiental</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>● Edificios Inteligentes</li> </ul>	- Medioambientales	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ahorro en el uso energético</li> </ul>
	- sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ambiente de trabajo más saludable</li> </ul>
	- Económicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Mantenimiento predictivo</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Internet de las cosas</li> </ul>	- Económicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Nuevas oportunidades de negocio</li> <li>● Mejora en los procesos y en el tratamiento de grandes cantidades de información.</li> </ul>
	- Sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Apoyo en las tareas pesadas y repetitivas.</li> <li>● Inclusión digital, ayuda a promover la inclusión de personas y comunidades que tradicionalmente han estado excluidas</li> </ul>
	- Medioambientales	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Reducción del consumo energético</li> <li>● Conservación de recursos</li> <li>● Gestión ambiental</li> </ul>

Fuente: Adaptado de Forés et al. (2018)

Tabla 3. Impacto en la sostenibilidad de las TIC como parte del producto/servicio

TI como parte del producto/servicio	Impacto en los objetivos de sostenibilidad	Ejemplos
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Nuevos productos/servicios</li> </ul>	- Económicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Estrategia de diferenciación</li> <li>● Aumento de mercado</li> </ul>
	- Sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Posibilidad de ofrecer mayor transparencia e información al cliente, como las características y usos del producto</li> <li>● Productos más asequibles por el menor coste de materiales.</li> </ul>
	- Medioambiental	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Innovaciones que permitan la reparación y actualización de dispositivos</li> <li>● Creación de soluciones que minimicen el uso de materiales</li> <li>● Educación y concienciación: Los nuevos productos y servicios sostenibles pueden</li> </ul>

		ayudar a educar y concienciar a los consumidores sobre la importancia de la sostenibilidad
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuevas formas de distribución</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Medioambiental y económicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menores costes ecológicos por reducción de materiales de embalajes.</li> <li>• Menores costes de logística e inventario.</li> <li>• Acceso a mercados remotos.</li> <li>• Mayor accesibilidad.</li> <li>• Reducción de emisiones.</li> </ul>

Fuente: Adaptado de Forés et al. (2018)

Tabla 4. Impacto en la sostenibilidad de las TIC organizativas

TI organizativas	Impacto en los objetivos de sostenibilidad	Ejemplos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web de la empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Económicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expansión del mercado</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sociales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora de la accesibilidad de los productos/servicios de la empresa</li> <li>• Transparencia con la comunidad</li> <li>• Participación y compromiso de los clientes: Una página web puede incluir características interactivas, como formularios de contacto, comentarios y foros de discusión</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Medioambientales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimización de la huella de carbono: Al utilizar una página web, una empresa reduce la necesidad de desplazamientos físicos y viajes relacionados con la promoción de productos y servicios.</li> <li>• Educación y concienciación: Una página web puede ser una plataforma para difundir información sobre prácticas sostenibles y promover la concienciación sobre temas medioambientales y mejorar su imagen corporativa.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• SCM (Gestión de la cadena de suministro)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Económicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducción de costes de logística.</li> <li>• Mayor competitividad: Un SCM</li> </ul>

		bien gestionado puede mejorar la capacidad de la empresa para responder de una manera más rápida a las demandas del mercado.
	- Sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Mejora relaciones con proveedores.</li> <li>● Coordinación de la cadena de suministro.</li> </ul>
	- Medioambientales	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Reducción de emisiones derivadas de la integración de las logística.</li> <li>● Uso de fuentes de energía renovable: Un SCM sostenible puede influir de una manera más eficiente a la elección de proveedores y socios que utilicen fuentes de energía renovable en sus actividades.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● ERP (Planificación de recursos empresariales)</li> </ul>	- Económicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Gestión integrada de áreas funcionales</li> <li>● Detección de ineficiencias</li> <li>● Mejora de la eficacia y eficiencia</li> <li>● Reducción de costes</li> </ul>
	- Sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Incremento de la rentabilidad</li> <li>● incremento de la integración y coordinación interdepartamental</li> <li>● Incremento del compromiso y conocimientos de los trabajadores</li> <li>● Retribución equitativa</li> <li>● Mejora de adaptación en los diferentes marcos legislativos internacionales</li> </ul>
	- Medioambientale	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Minimización de desperdicios/subproductos</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Sistema para la gestión del conocimiento</li> </ul>	- Económica	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Previsión de factores externos a la empresa ( condiciones climatológicas, competidores, nuevas tecnologías, etc.)</li> </ul>
	- Sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Adaptación al mercado</li> </ul>

	- Medioambientales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adopción de nuevas tecnologías en materias de gestión ambiental</li> </ul>
--	--------------------	---

*Fuente: Adaptado de Forés et al. (2018)*

Por ende, las TI, han adquirido una importancia clave en el ámbito de la sostenibilidad en los últimos años, y más aún desde el inicio de la pandemia por COVID-19. Esta crisis ha dejado en claro de manera contundente la importancia del uso de las TIs en la innovación de productos, la gestión empresarial y turística, la logística y el control de procesos, favorecen a la mejora de un desarrollo sostenible, dejando en claro que la tecnología puede considerarse como un pilar fundamental para la supervivencia de muchas empresas (Softtek, 2020).

En el siguiente apartado se describirán los servicios, vinculados a la consultoría estratégica y la provisión de importantes TIC, de un grupo empresarial cuyo peso en nuestro tejido empresarial valenciano es crucial, sobre todo, en el sector turístico: el Grupo Gimeno.

## 5. ESTUDIO DE CASO: EL GRUPO GIMENO

El objetivo de este punto es conocer el impacto y relevancia que de las consultoras sostenibles y el amplio campo de servicios que estas pueden prestar con el fin de promover la sostenibilidad de las empresas, poniendo el foco en aquellas del sector turístico. Para ello nos centraremos en el análisis del Grupo Gimeno.

El Grupo Gimeno lleva más de 145 años trabajando por y para las personas, con más de 40 empresas de presencia a nivel nacional, más de 30 delegaciones en 9 comunidades autónomas. Además, cuenta con un equipo de más de 6500 personas y más de 500 millones de euros de facturación. Estas cifras han consolidado al Grupo Gimeno como una compañía valenciana de referencia llegando a prestar servicios a más de dos millones de personas de todo el territorio nacional. La visión que comparten es “ofrecer servicios urbanos a ciudadanos/as, al turismo y a la industria, apostando por la innovación y el compromiso social como ejes vertebradores de su actividad, acompañada de una misión clara, la de ser el proveedor global de servicios al ciudadano, al turismo y a la industria” (Grupo Gimeno, 2018).

Por otro lado cabe destacar su cultura y valores integrados con un modelo de negocio basado principalmente en:

- La innovación para acercar al entorno un futuro mejor y más sostenible, basado en el respeto, el cuidado y la salvaguarda del medioambiente
- Ser transparentes y honestos en el desarrollo de la actividad
- La exigencia, esfuerzo y dedicación para optimizar los servicios prestados a la ciudadanía.

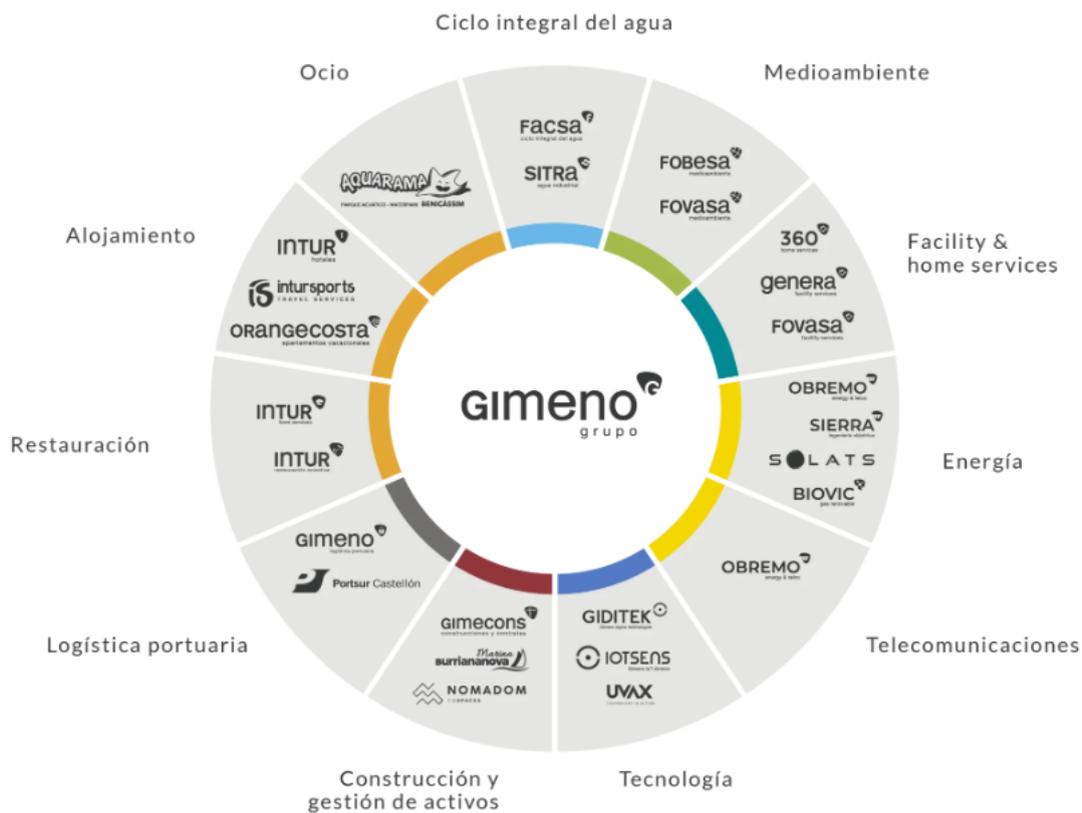
- El compromiso con el trabajo en equipo y la ciudadanía.
- La acción social, la educación y la divulgación.

Su modelo de negocio estable, innovador y diversificado se asienta en torno a cuatro grandes pilares, que han impulsado la consolidación del grupo como un referente en el sector:

1. El crecimiento orgánico e inorgánico.
2. Apostar por la innovación y el aliciente del desarrollo de negocio mediante la tecnología.
3. La rentabilidad mediante la mejora de la eficacia operativa de procesos organizativos.
4. Integración de la sostenibilidad en el modelo de negocio.

En la siguiente figura 4 se muestran las diferentes áreas en las que actúa el grupo Gimeno, todas estas con importante impacto en el sector turístico, por lo que la orientación y provisión de servicios que este grupo ofrece al sector turístico valenciano es de gran alcance e importancia.

Figura 4. Áreas de actuación del Grupo Gimeno



Fuente: <https://www.grupogimeno.com/>

Queda patente, pues, que, el grupo prioriza la innovación como uno de los elementos estratégicos más importantes para el progreso, impulsando proyectos de gran importancia para empresas y personas, vinculados con la economía circular, las *Smart Cities* y *Smart Buildings*, la energía e hidrógeno verde, el freno a la despoblación, el transporte y movilidad sostenible, el control medioambiental y la salud.

Según los datos recopilados de su página web, el grupo Gimeno cuenta con más de 108 ideas generadas, más de 70 proyectos ejecutados, 43 millones de euros agregados y más de 350 comunicaciones en congresos, jornadas y workshops, datos que han convertido al grupo Grupo Gimeno en una de las entidades registradas como compañía innovadora nacional en BlockPCT, la red privada e independiente de blockchain promovida por la Asociación de Parques Científicos y Tecnológicos de España (APTE), gracias a sus compañías IoTsens, UVAX y Giditek.

Este esfuerzo le lleva a presentar en su memoria corporativa la importante contribución a 13 metas vinculadas con 5 ODS, cómo se puede apreciar en la siguiente figura 5.

Figura 5. Contribución directa a los ODS del Grupo Gimeno

## Nuestra contribución directa a los ODS



Fuente: <https://www.grupogimeno.com/grupo-gimeno/>

Concretamente, el Grupo Gimeno ha llevado a cabo un desempeño activo y significativo en el cumplimiento en las metas de los ODS 6, 7, 9, 11 y 12, a través de contribuciones directas y comprometidas con la sostenibilidad y el cuidado del medio ambiente. Contando con la colaboración de sus empresas especializadas ha conseguido implementar servicios innovadores y respetuosos con el entorno. Estas acciones, tal y como se planteará posteriormente, han tenido un impacto importante en la conversión de los destinos turísticos en destinos sostenibles, beneficiando tanto a las empresas que los integran, como a la calidad de vida de las comunidades locales.

### Contribución a la meta del ODS 6: agua limpia y saneamiento

A través de sus empresas especializadas, el Grupo Gimeno ha llevado a cabo diversas acciones para abordar algunas metas específicas de esta ODS. Entre estas acciones destacaremos las vinculadas con el sector turístico, que han tenido impacto en la gestión eficiente, tanto pública como privada, de

los recursos hídricos, disminuyendo su impacto sobre los ecosistemas. Además, han proporcionado acceso a agua potable y a los servicios de saneamiento, tanto a la población local como a turistas. Sus principales esfuerzos se han centrado en proporcionar servicios de abastecimiento de agua seguros y accesibles para poblaciones y comunidades locales, lo que beneficia, por ende, al sector turístico en su conjunto.

Otra de sus iniciativas ha sido fortalecer la gestión de aguas residuales, con el objetivo de incrementar la calidad de los vertidos mediante el uso de tecnologías avanzadas de tratamiento. Con FACSA, el grupo ayuda al cumplimiento de la ODS 6 a través de la innovación tecnológica, siendo esta reconocida como la empresa privada española con más experiencia en el trato de la gestión del ciclo integral del agua, permitiendo brindar un servicio de calidad a más de 2,5 millones de personas en más de 300 municipios y por suministrar más de 120 millones de metros cúbicos anuales de agua potable y la depuración

de más de 140 millones de metros cúbicos anuales de aguas residuales en más de 250 Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales (EDAR) que administra, ayudando al desarrollo turístico como local. Otra iniciativa es la denominada Célebre, cuyo objetivo es la recuperación y valorización de la celulosa de residuos urbanos y de las aguas residuales para la producción de Biocombustibles Renovables.

Las metas, pues, relacionadas con este objetivo son:

6.1 Poner acceso universal y equitativo al agua potable a un precio asequible.

6.3 Mejora de la calidad del agua y reducción de la contaminación.

6.4 Uso eficiente de recursos hídricos.

6.6 Protección y conservación de ecosistemas relacionados con el agua.

### **Contribución a la meta del ODS 7: Energía asequible y no contaminante**

El acceso a la energía segura y continua condiciona enormemente las posibilidades de desarrollo humano, social y económico, tanto de organizaciones, destinos y comunidades locales. La población mundial está creciendo y es necesario que la energía sea sostenible para que permita un desarrollo sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras Pacto Mundial de Red Española (2022). El Grupo Gimeno presta servicios que buscan fomentar inversiones en fuentes de energía sostenible y más estables, permitiendo que la actividad turística sea capaz de ayudar a disminuir emisiones contaminantes, atenuar el cambio climático y ofrecer alternativas energéticas innovadoras en los destinos. Como ejemplo de ello, el Grupo Gimeno pone a disposición numerosos medios como placas solares o el hidrógeno verde, buscando garantizar el acceso universal a una energía asequible, sostenible, segura y moderna, tanto para las poblaciones locales como para el conjunto del sector turístico.

Las metas, pues, vinculadas con este objetivo son:

7.1 Garantizar el acceso universal a servicios energéticos más asequibles, fiables y modernos.

7.2 Aumentar un mayor uso de energías renovables en su conjunto.

### **Contribución a la meta del ODS 9: industria, innovación e infraestructura**

El Grupo Gimeno, con su enfoque en la sostenibilidad y su desarrollo responsable, lleva a cabo un papel clave a la hora de incentivar a las administraciones públicas a renovar sus infraestructuras y así modernizar su tejido empresarial, promoviendo sectores más sólidos y sostenibles. Todo ello lo puede llevar a cabo gracias a Gimecons, con su gran experiencia tanto en obra pública y privada, ha reforzado su comparecencia en muchas comunidades autónomas debido al buen desarrollo de diferentes de proyectos, desde carreteras y obras hidráulicas, como la rehabilitación de edificios singulares, urbanizaciones o edificaciones

especializadas en la producción de energías renovables, contribuyendo positivamente a la ODS 9.

Ejemplo de ellos podemos encontrar el Encauzamiento del barranco de Nules, Bombeo acequia L'obra, Castellón de la Plana. Asimismo cabe destacar que Gimecons favorece al medio ambiente, ya que se ha convertido en una de las empresas más importantes en el sector de la construcción de la Comunitat Valenciana al inscribir el alcance 3, (aquellas emisiones que se producen en la cadena de valor de las organizaciones, pero que no están bajo control directo) en el Registro Nacional de Huella de Carbono, Gimecons (2023) .

Esta es, sin lugar a dudas, una contribución importante para el sector turístico, ya que un desarrollo de infraestructura adecuada (edificaciones sostenibles y carreteras), puede ser fundamental para el crecimiento de este sector. Por otro lado el grupo también está conformado por un apartado tecnológico como IOTSENS, UVAX, GiDITEK, que ayudan a cumplir con las metas de la ODS 9 con más de 150 proyectos gestionados al año, más de 40 mil dispositivos conectados, más de 500 sedes localizadas, se presenta como un área con gran importancia y con gran proyección de cara al futuro, cuentan con 3 empresa que permiten el análisis y gestión de datos de una mejor calidad, sobre todo de cara al desarrollo de las DTI.

Las metas concretas vinculadas con este objetivo son:

9.4 Promover la modernización de la infraestructura y reconvertir las industrias para que sean sostenibles. Llegando a utilizar los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales.

9.5 Aumentar la investigación científica y poder mejorar la capacidad tecnológica de los sectores empresariales de todos los países.

### **Contribución a la meta del ODS 11: ciudades y comunidades sostenibles**

Para el grupo Gimeno es de suma importancia innovar en las estructuras urbanas, el acceso universal, ya que una ciudad que no está preparada para sus ciudadanos no lo puede estar para los turistas. De este modo, favorece a la regeneración de áreas en declive, con la mejora en los beneficios del saneamientos y el preservamiento del patrimonio cultural y natural, dando ciudades más innovadoras, inteligentes y sostenibles beneficiando tanto al sector turístico como a los habitantes, (UNWTO, 2022).

Las metas relacionadas con este objetivo son:

11.5 Disminuir la cantidad de muertes ocasionadas por los desastres, incluyendo los derivados por el agua, y de personas perjudicadas por ello. Para poder disminuir considerablemente los impactos negativos económicos provocados directamente por los desastres en equiparación con el producto interno bruto (PIB), poniendo énfasis en la defensa de los pobres y vulnerables.

11.6 Disminuir el impacto negativo de las ciudades, inclusive dedicando atención a la calidad que puede estar aire y el control de los desechos .

## **Contribución para la meta del ODS 12: producción y consumo responsable**

El Grupo Gimeno ha asumido un sólido compromiso con la producción y consumo responsables, reconociendo su relevancia en el camino hacia un desarrollo sostenible. Consciente de su papel como actor clave en diversos sectores, la empresa impulsa iniciativas que fomentan la preservación del medio ambiente y contribuyen al bienestar de las comunidades locales. Como se indica en la meta 12.b del objetivo 12, es vital «Formular y aplicar instrumentos para controlar los efectos en el desarrollo sostenible, con el fin de conseguir un turismo sostenible que proporcione puestos de trabajo y fomente la cultura y los productos locales».

Estas acciones tienen importante peso para el sector turístico, pues con las tecnologías que el Grupo Gimeno es capaz de brindar a este sector se pueden favorecer la eficiencia energética, la reducción del consumo de materiales y los desperdicios, creando cadenas de suministro integradas, estimulando la circularidad de los procesos y el reciclaje, así como la evaluación continua de las áreas de mejora. Por lo que buscar soluciones a través de estas TI innovadoras pueden ser una parte integral de los productos y servicios, Dado que el mercado aprecia cada vez más las nuevas capacidades que las Tecnologías de la Información proporcionan en términos de sostenibilidad medioambiental (Forés, 2018). Todas las tecnologías que puede brindar para una producción y consumo más sostenible las podemos encontrar en la anterior tabla 4, como el uso de sistemas SCM, ERP y para la gestión del conocimiento (ver tabla 4).

También cabe destacar que el grupo fomenta estas prácticas a través de la participación o creación de jornadas, entre las más recientes podemos mencionar la Jornada “Tecnologías Avanzadas de Potabilización de Aguas de Consumo” de Aguas Bilbao-Bizkaia y AEAS, la participación en las XXXII Jornadas de AEAS y el congreso XXV Congreso de Turismo Universidad-Empresa “Transformación digital del sector turístico”. Esta participación activa en la comunidad científica y académica pone en manifiesto su interés en las TI innovadoras para mejorar la sostenibilidad.

Las metas relacionadas con este objetivo son:

12.1 Aplicar el marco de programas relacionados con modalidades de consumo y producción sostenibles.

12.3 Reducir a la mitad los desperdicios en alimentos per cápita mundial en la venta al por menor y a nivel de los consumidores y reducir las pérdidas de alimentos en las cadenas de producción y suministro.

12.4 Gestionar de manera correcta los productos químicos y los residuos en todas las etapas de vida, siguiendo los propios acuerdos internacionales formalizados, con el objetivo de disminuir significativamente su liberación en el aire, el agua y el suelo, con el objetivo de minimizar su impacto negativo en la salud humana y el entorno ambiental.

12.5 Disminuir de manera notable la producción de residuos mediante acciones preventivas, reducción, reciclaje y reutilización.

12.6 Promover la creación de prácticas sostenibles por parte de empresas, sobre todo las grandes y transnacionales, e impulsar la inserción de información sobre sostenibilidad en sus informes corporativos.

12.8 Garantizar que todas las personas en el mundo puedan tener acceso a la información y la educación necesarias para impulsar el desarrollo sostenible y adoptar estilos de vida con más equilibrio con la naturaleza.

12.b Elaborar y aplicar medios para vigilar los efectos en el desarrollo sostenible, a fin de lograr un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales.

Por otro lado, a través de sus numerosas acciones y proyectos el grupo Gimeno también contribuye indirectamente al cumplimiento de los diversos ODS (ver figura 4). Estas acciones, que se describirán posteriormente, también presentan un importante papel en el desarrollo del sector turístico.

Figura 4. Contribución indirecta a los ODS del Grupo Gimeno

### Nuestra contribución indirecta a los ODS por nuestros compromisos corporativos



Fuente: <https://www.grupogimeno.com/grupo-gimeno/>

Por otro lado, a través de sus numerosas acciones y proyectos el grupo Gimeno también contribuye indirectamente al cumplimiento de los diversos ODS (ver figura 4). Aunque estas se diferencian de las directas ya que se considera que la contribución es directa cuando las acciones que realizan la organización se centran en promover y avanzar en cumplir ciertos ODS, mientras que la contribución es indirecta cuando las acciones llevadas a cabo por la organización puede influir positivamente al logro del ODS pero este no constituye su

objetivo principal. Estas acciones que se describirán seguidamente, también presentan un importancia para el grupo ya que juegan un papel clave en el desarrollo del sector turístico .

### **Contribución para la meta del ODS 2: hambre cero**

El turismo puede promover la producción , el uso y la venta de productos locales en los destinos turísticos y su plena integración en la cadena de valor del sector, por lo que puede generar beneficios en los destinos turísticos y ayudar así en encontrar un equilibrio entre el turismo y la población local. Además, según el Programa Mundial de Alimentos (WFP, 2023) se pierden y desperdician 34% de los alimentos producidos

.El Grupo Gimeno trata de poner remedio a esta situación, mediante Intur restauración colectiva, gestionado eficazmente la actividad y logística de comedores escolares, comedores de empresas y comedores de hospitales e incluso para comedores de ayuda a gente sin recursos, aplicando un modelo de gestión sostenible vinculado a los 17 ODS y acreditándolo con el sello km0 y red de alimentación sostenible.

Con estas acciones contribuye al logro de la meta 2.1, relacionada con poner fin al hambre y asegurar acceso a todas las personas, en particular a gente sin recursos y las que se encuentren en situaciones vulnerables.

### **Contribución para la meta del ODS 4: educación y calidad**

Para que el turismo prospere hace falta gente debidamente formada y competente. De este modo, el grupo cree profundamente en el conocimiento y su divulgación como un medio para elevar a la sociedad. Por este motivo, se comprometen a la inversión de recursos en programas de formación a través de iniciativas internas y colaboraciones con instituciones educativas como el CEIP de José Soriano, el Colegio Regina Violant y el British School, centros de investigación, entre otros, que les puedan permitir transmitir los ideales sobre la sostenibilidad del medio ambiente.

Las metas relacionadas con este objetivo son:

4.3 Asegurar el acceso igualitario de todos los hombres y las mujeres a formaciones técnicas, profesionales y de calidad superior, incluida la enseñanza universitaria.

4.4 Aumentar el número de jóvenes y adultos que tengan las competencias necesarias, en especial técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.

### **Contribución para la meta del ODS 5: igualdad de géneros**

El sector turístico es un sector que genera grandes oportunidades de empleo. Así pues, uno de cada once puestos de trabajo está asociado a la actividad turística, según el Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC, 2021). Las mujeres suponen el 54% del total de la mano de obra del turismo, pero con trabajos poco cualificados o informales, provocando la desigualdad a nivel económico y social (OMT, 2021).

Por lo tanto, las empresas del sector pueden incentivar un turismo que mejore la situación de empleo de la mujer. El grupo Gimeno es un ejemplo de ello, contribuyendo positivamente a la creación de puestos de trabajo más dignos, a través de promover iniciativas dentro de sus áreas de actuación, y el desarrollo de políticas de igualdad.

Las metas relacionadas con este objetivo son:

5.1 Poner fin a todas las discriminaciones contra las mujeres y las niñas.

5.c Aprobar y fortalecer políticas y leyes aplicables para fomentar la igualdad de género y el empoderamiento de todas las mujeres y las niñas a todos los niveles.

5.5 Asegurar la participación de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles tanto políticamente, económicamente y públicamente.

### **Contribución para la meta del ODS 8: trabajo decente y crecimiento económico**

El turismo sostenible provoca el aumento del nivel de satisfacción del turista, fortaleciendo así el crecimiento económico, que no se basa únicamente en la atracción del turista, sino en mejorar el empoderamiento sociocultural, la calidad ambiental y el retorno económico de la comunidad local (Falatoonitoosi et al., 2022). Por ende, el grupo Gimeno, trabaja para buscar y dar acceso a las oportunidades de trabajo, de acuerdo a las necesidades del sector y acorde a los demandantes de empleo dentro del sector. Ofreciendo a la sociedad, y en particular a los jóvenes dentro de cada una de las áreas especializadas que trabajan, una bolsa de empleo y prácticas profesionales, con el objetivo de tener personal cualificado, ayudando de esta manera a contribuir a crear puestos de trabajo que ayuden al desarrollo del sector turístico y local.

Las metas relacionadas con este objetivo son:

8.3 Promover políticas encaminadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo dignos, el desarrollo de, la creatividad y la innovación, fomentando el crecimiento de las microempresas, las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante servicios financieros.

8.5 Lograr el empleo productivo y el trabajo digno para todos los sectores, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la equidad en el salario derivado del trabajo igualmente cualificado.

8.8 Proteger los derechos laborales e incitar a un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes de otros países, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos inestables.

8.9 Desarrollar e implementar políticas que promuevan un turismo sostenible, generen empleo y apoyen la promoción de la cultura y los productos locales.

8.b Desarrollar una estrategia mundial para el empleo de los jóvenes y aplicar el Pacto Mundial para el Empleo de la Organización Internacional del Trabajo.

### **Contribución para la meta del ODS 13: acción por el clima.**

El turismo contribuye al cambio climático y a la vez se ve afectado por el mismo, ya que generan importantes emisiones de gases de efecto invernadero, una de las causas del calentamiento global. Por lo que acelerar la acción por el clima en el turismo es sumamente importante para garantizar la resiliencia del sector (UNWTO, 2022), por lo que si se disminuye el uso de energías y se emplean fuentes renovables, particularmente en el sector del alojamiento y transporte, el turismo puede influir positivamente a tratar uno de los desafíos más urgentes y complejos de nuestra generación (Leonor, 2023)

Conscientes de ello, el grupo desarrolla actividades bajo sus criterios de respeto con el medioambiente. Además, investigan e innovan continuamente para implantar caminos que favorezcan al desarrollo sostenible de su actividad, de manera que esta produzca un impacto positivo tanto al entorno como al sector turístico, con el fin de mejorarlo. Ejemplos de estas acciones las encontramos en los dispositivos desarrollados para el cálculo de la huella de carbono de las empresas, la construcción de instalaciones sostenibles, como la energía Solar Fotovoltaica, o su flota de vehículos sostenibles para reducir las emisiones de CO2.

Las metas relacionadas con este objetivo son:

13.2 Introducir medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales de los países.

### **Contribución para la meta del ODS 15: vida de ecosistemas terrestres.**

Los destinos turísticos que pretendan la sostenibilidad, es esencial que se adopten estrategias y medidas que se enfoquen en la prevención de impactos negativos, la promoción de la conservación y la restauración de los paisajes, la biodiversidad y la geodiversidad en el marco de la actividad turística. (Taylor, 2021). Por ello el grupo centra sus esfuerzos en contribuir positivamente a la preservación de los ecosistemas, disminuyendo los residuos y el consumo, la preservación de la flora y fauna nativas y la implementación de actividades de concienciación del medio ambiente, realizando servicios que abarquen desde la recolección selectiva de los residuos hasta la limpieza de calles, el mantenimiento de infraestructuras, labores de jardinería y la gestión de ecoparques, entre otros.

Las metas relacionadas con este objetivo son:

15.1 Tener un enfoque promoviendo la conservación, restauración y uso sostenible de los ecosistemas terrestres y de agua dulce, así como los servicios que ofrecen, incluyendo bosques, humedales, montañas y zonas áridas, en línea con los objetivos de los acuerdos internacionales.

### **Contribución para la meta del ODS 16: paz, justicia e instituciones sólidas.**

El turismo sostenible, beneficia e involucra a las poblaciones, pudiendo constituirse como un medio de vida importante para estas, reforzando su identidad cultural y fomentando la concordia entre la población local y las actividades empresariales del sector turístico. Evitar las disputas y consolidar el bienestar social y la justicia entre comunidades es algo esencial para el desarrollo de un turismo seguro (UNWTO, 2022).

Por lo que el Grupo Gimeno ha contribuido indirectamente en el cumplimiento de dicho objetivo a través de sus numerosas iniciativas llevadas a cabo en las diferentes áreas donde actúan, ya sea facilitando la accesibilidad al agua, el ahorro de energías o con modelos de negocios éticos y sostenibles.

Un ejemplo de ello es que en 2017 Obremo, una de las empresas que trabaja con el grupo, decidió apostar y formalizar un modelo de negocio sostenible y ético, creando la figura del *Compliance*; un modelo basado en la prevención de delitos, que está directamente relacionado con el ODS 16 de promoción de sociedades justas, pacíficas e inclusivas. Esta acción le permitió obtener el certificado ENAC, que muestra el interés y las buenas prácticas de las empresas responsables y su compromiso con la divulgación de los comportamientos éticos que permiten el cumplimiento legal, impulsado la tolerancia 0 en contra de la violencia.

Las metas relacionadas con este objetivo son:

16.b Fomentar y aplicar leyes y políticas no discriminatorias en favor del desarrollo sostenible.

### **Contribución para la meta del ODS 17: alianza para lograr objetivos.**

Es una de los ODS más importantes, ya que la formación de alianzas para la fomentación del turismo sostenible entre diferentes territorios y destinos, tiende a orientarse hacia el fomento del desarrollo sostenible, sirviendo como un marco de referencia clave para alcanzar este objetivo., (Taylor, 2021).

Conocedores de la importancia que supone esta ODS, el grupo contribuye positivamente a cumplir dicho objetivo, utilizando acciones que promueven la colaboración y el trabajo conjunto con los diversos agentes, tanto del sector privado como del sector público y la sociedad civil. Una de estas alianzas que ha realizado el grupo ha sido con el Grupo Consum, realizando un cálculo de su huella de carbono. Como resultado de esta acción Consum es un 30% más eficiente. Otra de estas alianzas ha sido la de Net-Zero MAR, para la electrificación y descarbonización del transporte marítimo con su adhesión a la Alianza Net-Zero MAR (Gimeno, 2022).

Las metas relacionadas con este objetivo son:

17.6 Aumentar la cooperación regional e internacional Norte-Sur, Sur-Sur en materia de ciencia, tecnología e innovación, y aumentar el intercambio de los conocimientos.

17.16 Mejorar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible, sumado a las alianzas entre múltiples interesados que muevan e intercambien conocimientos, especialización, tecnología y recursos financieros, a fin de contribuir al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en todos los países, especialmente a los países en desarrollo.

17.17 Promover y fomentar la creación de alianzas eficientes en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil.

Con todas estas acciones directas e indirectas esto el Grupo Gimeno destaca su relevancia y liderazgo en diversas áreas en las que trabajan, especialmente en el apartado de la sostenibilidad y la consultoría ambiental, contribuyendo al desarrollo turístico. Siendo una empresa que con su larga trayectoria, ha conseguido convertirse en uno de los referentes del sector a la hora de prestar sus servicios a través de más de 40 empresas de presencia a nivel nacional y atendiendo a más de 4 millones de personas en toda España.

Este objetivo lo ha logrado con una clara visión, ofrecer servicios urbanos a ciudadanos, turismo e industria, con un enfoque en la innovación y el compromiso social en materia de sostenibilidad.

Otro aspecto a destacar es la importancia que le dan a la innovación, siendo una parte central de su estrategia. Pudiendo llevar a cabo numerosos proyectos en áreas relevantes para la sociedad y sobre todo por el medio ambiente, como la economía circular, el control medioambiental, la sostenibilidad en el sector turístico y el desarrollo de soluciones eficientes para *Smart Cities* y *Smart Buildings*, llegando a ser registrada como compañía innovadora nacional en Block PCT en 2020. Además, el Grupo Gimeno cabe destacar su compromiso con la acción social, la educación y la divulgación, lo que favorece a su papel como actor responsable y comprometido con el bien social.

## 6. CONCLUSIONES

El turismo ofrece grandes ventajas en términos de desarrollo económico y cultural, pero también es cierto que algunos destinos han llegado a sus límites, desarrollando una actividad por encima de las posibilidades de su territorio y agotando sus recursos naturales, como el agua y la energía, y soportando las graves consecuencias que derivan de esta superación de la capacidad de carga, como la contaminación y la generación de residuos. Esto origina una situación que evidencia la necesidad urgente de adoptar una gestión más responsable y sostenible para el turismo (Lazaro, 2004).

Otro elemento importante es reconocer que la pandemia vivida ha presentado un importante desafío para la industria turística en general. La crisis del COV-19 ha obligado a una pausa temporal en la actividad turística, generando un retroceso en su desarrollo, pero también ha dado una oportunidad para reflexionar respecto al futuro del sector y poder considerar nuevas formas de gestión de mayor calidad de los destinos turísticos, ya que esta es vital

para poder atraer y retener a los turistas. Trabajar para la sostenibilidad y poder brindar una experiencia turística de mayor calidad tanto para los visitantes como para la población local es fundamental para garantizar la rentabilidad y competitividad a largo plazo de los destinos turísticos (Manoel et al., 2007). Con todo esto, apostar por las consultoras ambientales puede ser clave a la hora de poder enfrentar los futuros desafíos que presenta la sostenibilidad en el turismo y el medio ambiente, ya que la sostenibilidad no solo es algo esencial para el bienestar presente, sino también para poder garantizar a las generaciones futuras disfrutar de los mismos recursos y experiencias turísticas.

A través de los diferentes servicios que presentan de asesoramiento estratégico e implantación tecnológica las consultoras ambientales pueden impulsar el desarrollo de los destinos turísticos hacia modelos más avanzados de DTI, creando un tejido empresarial más responsable, robusto y competitivo. Estas consultoras ejercen, pues, un papel clave para impulsar o promover una colaboración más sólida con el sector empresarial, especialmente avanzando en acuerdos de colaboración público-privada, con el propósito de facilitar la creación de nuevos modelos de negocios que generen un impacto positivo en la consecución los ODS, y más específicamente a los vinculados con las acciones institucionales de cooperación y participación ciudadana, que pueden contribuir positivamente al desarrollo sostenible en el sector turístico y a la mejora de la calidad de vida en las comunidades locales. Estas acciones ponen en valor la dimensión territorial de la sostenibilidad, que debe ser incluida en todo estudio de la sostenibilidad en el sector turístico, tal y como se enfatiza en este trabajo.

Con el propósito de estudiar más a fondo y poner en valor los servicios que ofrecen este tipo de organizaciones hemos desarrollado un estudio del Grupo Gimeno, compañía valenciana de referencia, con una gran presencia en el territorio nacional y una importante contribución al desarrollo sostenible en varias áreas, a través de la innovación y un modelo de negocio enfocado en el bienestar y la preocupación con el medio ambiente.

Este estudio, además, ha permitido avanzar en la evaluación del impacto de la compañía directo e indirecto (a través de los servicios que presta a las empresas y organizaciones) al sector turístico y al entorno general en el que operan. Para ello, se ha adoptado el marco institucional de análisis que marca la Agenda 2030 con los 17 ODS.

## 7. LIMITACIONES Y FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

Con este trabajo hemos pretendido poner en valor ciertas prácticas y acciones que sirvan como instigadoras, tanto al sector turístico público como al privado, en materia de sostenibilidad ambiental y social.

Cabe destacar que este trabajo presenta prometedoras perspectivas para futuras líneas de investigación en el ámbito de la sostenibilidad en el sector del turismo por parte de estas empresas especializadas. Estas nuevas investigaciones podrían llevar a cabo esas encuestas o entrevistas, mencionadas anteriormente, así como llevar a cabo un análisis de las innovaciones que hayan surgido en este contexto, lo que resultaría positivamente enriquecedor a la comprensión íntegra y actualizada de cómo el sector turístico puede

adoptar prácticas más sostenibles y poder adaptarse a desafíos futuros como el propio grupo Gimeno menciona entre ellos encontramos, la transición energética, la descarbonización, la disrupción tecnológica, la economía circular y las brechas digitales y sociales, con el fin de poder gestionarlos de una manera más eficaz.

Además, sería necesario expandir la profundidad de este estudio cualitativo mediante la implementación de un cuestionario y entrevistas, que pudiese descubrir qué antecedentes concretos y resultados presenta la introducción de una estrategia proactiva en términos de sostenibilidad dentro de las empresas turísticas y de los propios destinos turísticos, con el apoyo de las consultoras como el grupo Gimeno. Con este estudio también consideramos que contribuiremos a la consolidación de la sostenibilidad en la industria del turismo.

También cabe reconocer como importante limitación del caso de estudio el adoptar el análisis de solo una empresa, accediendo, además, a la información sobre sus prácticas sostenibles a través de fuentes secundarias. De manera que para conseguir una comprensión más holística y contextualizada sería clave llevar a cabo un análisis cualitativo más profundo, de los agentes y sus roles más influyentes en el sector turístico que estén favoreciendo enfoques proactivos en términos de sostenibilidad.

## 8. BIBLIOGRAFÍA

Amador-Mercado, C. Y. (2021). *Dimensiones del Turismo Sostenible*. Vida Científica Boletín Científico de La Escuela Preparatoria No. 4, 9(18), 33–34.

<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/prepa4/article/view/7602/8220>

Anna, R., Laureanda, P., & Williamson Taylor, E. (2021). *Guía para un turismo sostenible”: propuesta de traducción y análisis*. Tesis Doctoral. Universidad de Padua.

[https://thesis.unipd.it/retrieve/40dff216-938d-4d82-b434-d924127c4140/Williamson\\_Taylor\\_Emily\\_2021.pdf](https://thesis.unipd.it/retrieve/40dff216-938d-4d82-b434-d924127c4140/Williamson_Taylor_Emily_2021.pdf)

Ayuso Campos M. (2019). *La sostenibilidad en el sector turístico: definiciones, modelos y casos paradigmáticos*. Trabajo de Fin de Grado. Universidad Jaime I.

[https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/186180/TFG\\_2019\\_Ayuso\\_Campos\\_Maria\\_Amparo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/186180/TFG_2019_Ayuso_Campos_Maria_Amparo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

ISTO (2021). *Equidad de género: ¿qué rol juegan las organizaciones de turismo?*, Grupo de trabajo sobre Equidad de Género, Diversidad e Inclusión (EGDI).

<https://www.isto.international/wp-content/uploads/2022/03/Equidad-de-genero-ES.pdf>

Fernández Fernández, J. (2020). *El turismo sostenible en España. Análisis de los planes estratégicos de sostenibilidad de Zaragoza y Barcelona*. ROTUR. Revista De Ocio Y Turismo, 14(1), 94-106.

<https://ruc.udc.es/dspace/handle/2183/25348>

Forés Julián, B., Fernández-Yáñez, J. M. (2020) *los destinos turísticos inteligentes en un contexto de crisis: principales retos a nivel empresarial y de destino*. *Economía Industrial*, 418, 73-88.

<https://repositori.uji.es/xmlui/handle/10234/192798>

Forés, B. y Fernández, J. m. y Puig, A. y Ferrer, S. (2018). *El papel de las tecnologías de la información en la consecución de los objetivos en materia de sostenibilidad: un análisis centrado en la empresa*. 58-61.

<https://appgestordocumental.blob.core.windows.net/appgestordocumental/EC26.pdf>

Forés, B. y Fernández-Yáñez, J. m y Puig Denia, A. (2021) *Servitización del Sector turístico: el modelo de destinos turísticos inteligentes (DTI) como impulsor del proceso de digitalización de los servicios turísticos*. *Economía industrial*, no 422, p. 81-90.

<https://repositori.uji.es/xmlui/handle/10234/196963>

Lillo, F. O., & Taucare, H. T. (2018). *El cambio de paradigma en el turismo sustentable Las implicancias para su gestión*. *Estudios Y Perspectivas En Turismo*, 27(1), 140–157.

<https://www.redalyc.org/journal/1807/180755643008/html/>

Manoel, J., Gándara, G., Antonio, J., Brea, F., Elisa, M., & González, A. (2007). *hoteles sostenibles para destinos sostenibles. La calidad hotelera como instrumento para la sostenibilidad*, 1-11.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2482212.pdf>

Margallo, B., Fernández, M., Castillo, D., Ranz, E., Rodríguez, J., Palacios, J., Marcano, D., & Sabattoli, G. (2009). *El presente documento es una iniciativa de la Red Española para el Desarrollo Sostenible (REDS) y el Instituto de Turismo Responsable (RTI)*.

<https://reds-sdsn.es/wp-content/uploads/2019/10/Gui%CC%81a-para-un-turismo-sostenible-REDS-RTI-web.pdf>

Menorca González, L. (2023) *Turismo y Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): Contribución a la Calidad*.

[https://racef.es/archivos/discursos/web\\_ingresoraed leonor 263 23 compressed 1.pdf](https://racef.es/archivos/discursos/web_ingresoraed leonor 263 23 compressed 1.pdf)

Monsalve-Pelaez, M., Tovar-Meléndez, A., & Salazar-Araujo, E. (2023). *Revisión Documental sobre el Turismo Sostenible en el Marco de los ODS*. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 40, 137-153.

<https://proa.ua.pt/index.php/rtd/article/view/31483>

Montoli Fernández, P. (2020). *La visión empresarial del desarrollo sostenible y las consultoras en gestión ambiental como guía*.

[https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/20.500.12008/24943/1/TDesP\\_MontoliPablo.pdf](https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/20.500.12008/24943/1/TDesP_MontoliPablo.pdf)

Montserrat de Gregorio, P. (2014). *La sostenibilidad en el sector turístico: definiciones, modelos y casos paradigmáticos*, Trabajo de Fin de Grado. Universidad de Valladolid.

<https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/8459/TFG-O%20435.pdf;jsessionid=3C15728360A4220B11335ED1EAACE9C7?sequence=1>

Quintero Santos, J. (2004). *Los impactos económicos, socioculturales y medioambientales del turismo y sus vínculos con el turismo sostenible*, 263-274 .  
[https://scholar.google.com/citations?view\\_op=view\\_citation&hl=es&user=zB2l\\_5kAAAAJ&citation\\_for\\_view=zB2l\\_5kAAAAJ:u5HHmVD\\_uO8C](https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=es&user=zB2l_5kAAAAJ&citation_for_view=zB2l_5kAAAAJ:u5HHmVD_uO8C)

Rivera Mateos, M., & Rodríguez García, L. (2012). *Turismo responsable, sostenibilidad y desarrollo local comunitario*, 9-12.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/libro/525510.pdf>

Sánchez-Rodríguez, G., & Anzola-Morales, O.-L. (2021). *Desarrollo y sostenibilidad: una discusión vigente en el sector turístico*. *Letras Verdes, Revista Latinoamericana de Estudios Socioambientales*, 29, 29–47  
<https://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/lverdes/n29/1390-6631-lverdes-29-00029.pdf>

Torregrosa, J., & Fontrodona, J. (20). *Turismo sostenible Bases para la recuperación del sector turístico desde la cultura de la sostenibilidad*.  
<https://media.iese.edu/research/pdfs/ST-0622>

## 9. Webgrafía:

[https://www.miteco.gob.es/es/ministerio/planes-estrategias/estrategia-espanola-desarrollo-sostenible/EEDSnov07\\_editdic\\_tcm30-88638.pdf](https://www.miteco.gob.es/es/ministerio/planes-estrategias/estrategia-espanola-desarrollo-sostenible/EEDSnov07_editdic_tcm30-88638.pdf)

<https://www.mapa.gob.es/es/desarrollo-rural/planes-y-estrategias/desarrollo-territorial/>

<https://www.sustainabledevelopment.report/>

[https://unstats.un.org/sdgs/report/2022/The-Sustainable-Development-Goals-Report-2022\\_Spanish.pdf](https://unstats.un.org/sdgs/report/2022/The-Sustainable-Development-Goals-Report-2022_Spanish.pdf)

<https://www.grupogimeno.com/grupo-gimeno/>

[https://www.grupogimeno.com/wp-content/uploads/2023/04/Presentacion\\_corporativa\\_GG\\_ESP\\_Febrero\\_2023.pdf](https://www.grupogimeno.com/wp-content/uploads/2023/04/Presentacion_corporativa_GG_ESP_Febrero_2023.pdf)

<https://transparencia.gob.es/transparencia/dam/jcr:6e0f06b9-a2e0-44c0-955a-dad1f66c11d7/PLAN%20DE%20ACCI%C3%93N%20PARA%20LA%20IMPLEMENTACI%C3%93N%20DE%20LA%20AGENDA%202030.pdf>

<https://www.pactomundial.org/noticia/como-estan-trabajando-las-empresas-turisticas-la-sostenibilidad-y-las-oportunidades-que-les-plantea/>

<https://www.sdgfund.org/es/de-los-odm-los-ods>

<https://news.booking.com/clima-comunidad-y-alternativas-bookingcom-revela-las-tendencias-que-daran-forma-a-los-viajes-sostenibles-en-2022/>

<https://blog.softtek.com/es/tecnologia-la-verdadera-ganadora-de-la-era-post-covid>

[https://www.congreso.es/docu/pge2023/L\\_23\\_A\\_Z3.PDF](https://www.congreso.es/docu/pge2023/L_23_A_Z3.PDF)