ANÁLISIS DE SOSTENIBILIDAD SOCIAL EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

Trabajo de Fin de Grado para la obtención del título de Graduado en Turismo

Autora: María Rizo Aznar

Directora: María del Mar Vázquez Méndez

2023

RESUMEN

La gestión del turismo plantea una serie de desafíos relacionados con la sostenibilidad social que cada vez son más crecientes. Es evidente que los destinos turísticos experimentan una falta de información y experiencia en este ámbito en particular. La finalidad de este estudio es recopilar información de las organizaciones turísticas más destacadas con el fin de estudiar sus iniciativas. Entre estas iniciativas, se encuentran los indicadores y los certificados de sostenibilidad, cuyo propósito es fomentar el desarrollo sostenible del turismo.

Como resultado de este proyecto, se propone un método para evaluar la sostenibilidad social centrada en la ciudad portuaria de Cartagena. Este método consiste en un cuestionario diseñado para recopilar información y obtener datos sobre la satisfacción del turista y del residente basándose en los indicadores recogidos en el estudio.

Palabras clave: turismo, desarrollo sostenible, sostenibilidad social, indicadores, cuestionario

ABSTRACT

Tourism management poses several challenges regarding social sustainability that are increasingly growing. There is a clear lack of information and practice in tourism destinations regarding social sustainability. The purpose of this study is to collect information from leading tourism organisations to implement their initiatives. Among these initiatives are sustainability indicators and certificates, which aim to promote the sustainable development of tourism.

As a result of this project, a method for assessing social sustainability focusing on the port city of Cartagena is proposed. This method consists of a questionnaire designed to collect information and obtain data on tourist and resident satisfaction based on the indicators collected in the study.

Keywords: tourism, sustainable development, social sustainability, indicators, questionnaire.

INDICE

1. Introducción……...5

2. Antecedentes y marco teórico

1. Definición del término 'turismo'…….....6
2. Definición del término 'sostenibilidad' o 'desarrollo sostenible'……...6
3. Importancia de abordar el tema en la actualidad……7
4. Evolución del concepto de sostenibilidad en el turismo……8
5. Dimensiones de la sostenibilidad en el turismo: ambiental, económica y social……11

3. Indicadores de sostenibilidad en la actividad turística

1. Métodos de evaluación: indicadores de sostenibilidad……14
2. Justificación y tipos de indicadores: Foco en la sostenibilidad social ……15

4. Agencias emisoras de certificados de sostenibilidad

1. Descripción de las principales agencias emisoras de certificados de sostenibilidad……...19
2. Análisis de los criterios para evaluar la sostenibilidad social en la actividad turística……20

5. Retos y desafíos de la sostenibilidad social

1. Explicación de la sostenibilidad social en la actividad turística……23
2. Ejemplos de destino turístico sostenible desde el punto de vista social: el caso de Elche y los municipios vascos……..25

6. Discusión y desarrollo de un método estándar de evaluación de la sostenibilidad social en el turismo

1. Revisión de los principales indicadores de informes y literatura…….31
2. Propuesta de un método de evaluación de la sostenibilidad social en el turismo en Cartagena…….39
    1. Propuesta de un cuestionario a cumplimentar para medir la sostenibilidad social……40
    2. Resultados del cuestionario……..42

7. Conclusiones……44

8. Referencias bibliográficas……46

9. Anexo

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Desarrollo sostenible……..……7
Figura 2. Turismo sostenible……13
Figura 3. Modelo Travelife……..…..22
Figura 4. ……..….26
Figura 5. Elche……....30
Figura 6. Diagrama del ETIS……32
Figura 7. Gráfico rango de edades (cuestionario)…….……42

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Indicadores objetivos y subjetivos…….……17
Tabla 1. Indicadores objetivos y subjetivos (continuación) ….……..……..18
Tabla 2. Cuestionario Travelife……21
Tabla 2.1 Continuación cuestionario Travelife…….21
Tabla 3. Indicadores básicos del ETIS…….33
Tabla 4. Componentes e indicadores de la sostenibilidad social……..34
Tabla 5. Sostenibilidad social……...43

ÍNDICE DE CUESTIONARIOS

Cuestionario 1. Cuestionario de salida para turistas, OMT……..35
Cuestionario 1. Cuestionario de salida para turistas, OMT (Continuación) …….……...36
Cuestionario 1. Cuestionario de salida para turistas, OMT (Continuación)…….37
Cuestionario 2. Cuestionario para residentes, OMT…….38
Cuestionario 3. Encuesta dirigida a residentes de Cartagena ...……40

1. INTRODUCCIÓN

El equilibrio entre el crecimiento económico, la preservación medioambiental y el bienestar social es trabajo de la sostenibilidad. Este concepto ha ido evolucionando desde una mera importancia por lo ambiental hacia un enfoque global que abarca tres pilares fundamentales: desarrollo económico, conservación del medioambiente y progreso social.

En este trabajo de fin de grado se van a considerar diferentes aspectos comenzando por el término de sostenibilidad y su evolución a lo largo del tiempo. Asimismo, se va a destacar y estudiar la importancia de los indicadores de sostenibilidad, concretando en los relativos a la sostenibilidad social. Estos permiten medir y evaluar el impacto de las acciones humanas en la calidad de vida de las comunidades.

En segundo lugar, se examinan las principales agencias emisoras de certificados de sostenibilidad, las cuales promueven y reconocen prácticas sostenibles a diferentes organizaciones y/o destinos turísticos. El análisis de cada una de ellas informa sobre la aplicación de medidas, los pasos a tener en cuenta para conseguir la certificación y la importancia que implica su sello.

Seguidamente, aquellas metas que abordan distintos desafíos sociales, económicos y medioambientales y, de manera más concreta, los relacionados estrechamente con la sostenibilidad social.

En este contexto, se plantea un estudio sobre la ciudad portuaria de Cartagena. La ciudad posee un valioso patrimonio histórico y cultural que enfrenta un desafío de equilibrar el desarrollo turístico con el bienestar de sus habitantes. El objetivo de este estudio es evaluar la sostenibilidad social a través de una encuesta para los residentes de la comunidad local.

El objetivo principal de esta investigación es mejorar la comprensión sobre la sostenibilidad y examinar los desafíos actuales y las oportunidades futuras en este campo. Con esta introducción, se pretende justificar la elección del tema de investigación y proponer resultados que faciliten el análisis de la sostenibilidad. Además, se definen objetivos de investigación con el fin de contribuir al conocimiento en el campo de la sostenibilidad y proporcionar un cuestionario que sirva de guía para la toma de decisiones informadas en la gestión sostenible.

Este estudio analiza los resultados de varios informes y documentos destinados a descifrar aspectos clave de la sostenibilidad social y aplicarlos al contexto turístico relevante de Cartagena. El objetivo es contribuir, a través del análisis detallado, la reflexión crítica y la creación de propuestas, promover un desarrollo sostenible que abarque el presente y asegure un futuro próspero y justo para las generaciones futuras.

2. ANTECEDENTES Y MARCO TEÓRICO

2.1 Definición de turismo

Para poder definir la sostenibilidad social del turismo debemos primero entender y reflexionar sobre los términos que componen este concepto en su amplitud total.

En primer lugar, el concepto de turismo no siempre ha sido reconocido como se hace en la actualidad. Los primeros viajes tenían como objetivo la exploración de nuevos territorios, el desarrollo de nuevos negocios o simplemente la búsqueda de placer. Diferentes autores han investigado el origen de dicho concepto y la mayoría coincide en que su aparición se remonta al siglo XIX, cuando este tipo de viajes se volvió accesible a todos los públicos y clases sociales.

En 1841, el británico Thomas Cook, conocido como el primer operador turístico, llevó a la realidad su idea de viajar con un grupo de conocidos a un destino distinto al suyo natal para asistir a una reunión. Este suceso marcó el inicio de una nueva idea de negocios: la primera agencia de viajes del mundo. Y con ello, el turismo se dio a conocer en mayor amplitud.

En lo que se refiere a una definición completa del término, se tiene en cuenta la proporcionada por la OMT (Organización Mundial del Turismo) fundada en 1970. Esta organización, como su nombre indica, opera a nivel global proporcionando a los territorios servicios relacionados con la actividad turística como calidad, análisis de mercado, planificación y formación entre otros.

La OMT define el turismo como:

"Las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos" (Pérez de las Heras, 2008)

2.2 Definición de sostenibilidad o desarrollo sostenible

El concepto de la sostenibilidad o desarrollo sostenible surge gracias a la creación de la 'Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo' fundada por la ONU. En 1987 nace de la comisión el famoso Informe de Brundtland donde se define la sostenibilidad por primera vez como:

"Aquella que satisface las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades" (Pérez de las Heras, 2008)

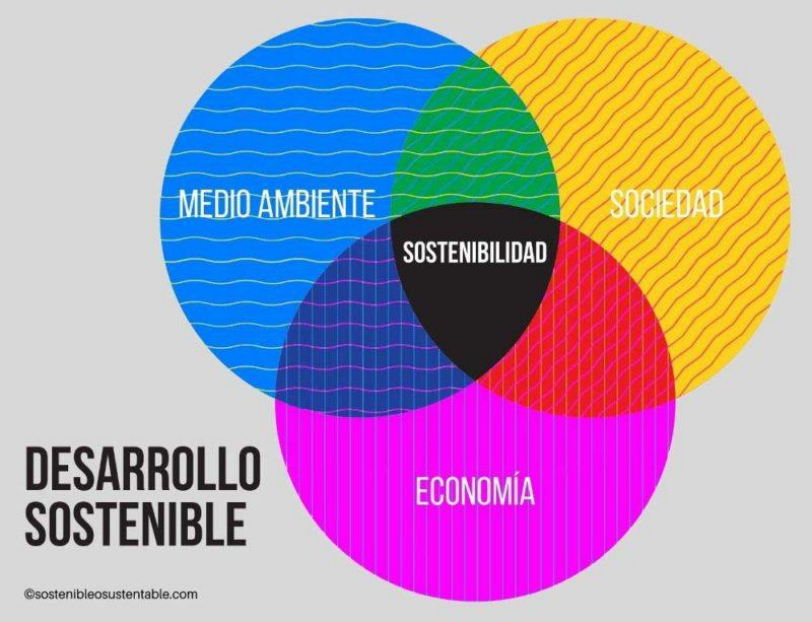
En otras palabras, la sostenibilidad persigue complacer todas aquellas demandas de las generaciones actuales siendo capaz de no arriesgar a las de las generaciones del futuro. El concepto de sostenibilidad o desarrollo sostenible queda ya establecido ante el público mundial y se mantiene su definición hasta el día de hoy.

La Cumbre Mundial sobre el desarrollo sostenible estableció en el año 2002 que la sostenibilidad tiene como objetivo garantizar la armonía y equilibrio entre el bienestar social, la preservación del medio ambiente y el desarrollo económico.

Al establecer estos tres puntos esenciales que permiten un respeto hacia el turismo, se entiende que luchan por preservar los recursos naturales, el respeto a la cultura y las tradiciones locales, así como garantizar una economía estable para la comunidad.

A continuación, se muestra un gráfico representativo del desarrollo sostenible donde se observa la unión de los 3 pilares creando y consiguiendo un centro común: la sostenibilidad.

Figura 1. Desarrollo sostenible



Fuente: https://sostenibleosustentable.com/es/

2.3 Importancia de abordar el tema en la actualidad con relación al turismo

Según la definición establecida por la Organización Mundial del Turismo (OMT), el desarrollo turístico sostenible debe tener en cuenta la satisfacción de las necesidades actuales de residentes y turistas, al mismo tiempo que proteger y promover las oportunidades futuras. Este enfoque implica gestionar de manera adecuada los recursos necesarios para atender los tres pilares fundamentales: necesidades económicas, sociales y medioambientales.

La importancia de abordar el tema en la actualidad reside en la capacidad de garantizar un turismo sostenible. Cada vez es mayor el número de personas que toman conciencia de los efectos negativos que conlleva el turismo. Por tanto, es necesario aplicar medidas de previsión y conseguir una gestión equilibrada en las infraestructuras turísticas, los recursos naturales y la contaminación generada por la actividad turística y los alojamientos. Asimismo, es fundamental promover un cambio en la política turística para que se centre en la sostenibilidad y la calidad.

Durante las últimas décadas, la sociedad ha presenciado una serie de significativos avances tecnológicos y un desarrollo económico considerable. Estos cambios han generado un aumento en la demanda de recursos naturales, lo que ha provocado un incremento en la producción de desechos a nivel ambiental.

Este suceso se traduce en un impacto negativo en el ecosistema generando así consecuencias graves e irreversibles tales como el cambio climático, la disminución y extinción de gran parte de la biodiversidad existente y el agotamiento de los recursos naturales entre otros.

El desarrollo sostenible busca lograr un equilibrio entre los pilares económico, medioambiental y social. Esto conlleva enfrentarse a cuestiones tales como la contaminación en todas sus facetas, la gestión de residuos sólidos y llevar a cabo una serie de prácticas sostenibles teniendo en cuenta el impacto que tiene el progreso económico en la inclusión social, la mejora de la salud y bienestar, así como el fortalecimiento de la cohesión social.

En el turismo sostenible es esencial asegurar el bienestar y el placer de los turistas. Esto se logra al brindarles una experiencia inolvidable que los conciencie sobre los desafíos de la sostenibilidad y promuevan prácticas turísticas sostenibles.

Además, la sostenibilidad tiene un componente ético y moral ya que la explotación de recursos naturales y pérdida de la biodiversidad generan un impacto negativo en las comunidades menos favorecidas. Centrarnos en cambiar esos impactos y promover una economía más justa y sostenible puede contribuir a reducir la pobreza y la desigualdad en aquellas comunidades más vulnerables.

En definitiva, la sostenibilidad es un concepto imprescindible que abarca múltiples aspectos de la sociedad, ayudando a mejorar el bienestar y el nivel de vida las personas, promoviendo la protección del medio ambiente y ayudando a crear oportunidades económicas.

2.4 Evolución del concepto 'turismo sostenible'

El concepto de turismo sostenible ha experimentado una evolución significativa a lo largo del tiempo, dando lugar a un concepto que se ha transformado por completo. En sus inicios, este término estaba enfocado exclusivamente al ámbito medioambiental centrándose en aspectos tales como la contaminación, cambios negativos en la biodiversidad y residuos entre otros. No obstante, esta perspectiva ha cambiado en la actualidad.

En 1978, la OMT (Organización Mundial del Turismo) estableció un comité en el que los asistentes representaban diferentes ámbitos turísticos y medioambientales. El objetivo de esta reunión fue unir ambas competencias tratando de fomentar un turismo que se caracterice por su compromiso y respeto al medio ambiente.

En 1980, con la Declaración de Manila, se reconoció que el turismo era una actividad que generaba impactos positivos y negativos tanto en la sociedad como en la economía. Esto se tradujo en la necesidad de establecer un turismo que valore y tenga consideración a la cultura, las costumbres y el medio ambiente (Silvera et al., 2012)

En la Carta del Turismo y el Código del Turista se destaca la importancia de preservar los recursos para las generaciones presentes y futuras y pedir a los turistas que contribuyan a la sostenibilidad turística.

En 1987, tras la publicación del informe Brundtland, la Organización Mundial del Turismo adoptó el término de desarrollo sostenible como un concepto fundamental para el futuro del turismo.

En 1995, se celebró la 'Conferencia Mundial de Turismo Sostenible' en Lanzarote, (España), donde se adoptó la Carta del Turismo Sostenible de Lanzarote. Un documento clave que pone de manifiesto la importancia de la conservación medioambiental junto a los aspectos económicos, culturales y la calidad de vida de la población. Fue realizada por diversas autoridades. En primer lugar, S.M El rey (actualmente emérito) de España, D. Juan Carlos I acompañado de los diferentes ministros de gobierno, presidentes y directores de instituciones como UNESCO[1], PNUMA[2] y la OMT. A estos dirigentes, se les sumaron otros participantes, tanto nacionales como internacionales para el debate de dicha carta. Este documento es un marco de referencia que sirve como ejemplo a seguir para entender y aplicar prácticas sostenibles.

A continuación, se muestra la Carta del turismo de Lanzarote que sienta las bases para el futuro del turismo (Carta del Turismo Sostenible, s.f)

LA CARTA DEL TURISMO SOSTENIBLE DE LANZAROTE (1995):

1 El desarrollo turístico deberá fundamentarse sobre criterios de sostenibilidad, es decir, ha de ser soportable ecológicamente a largo plazo, viable económicamente y equitativo desde una perspectiva ética y social para las comunidades locales.
El desarrollo sostenible es un proceso orientado que contempla una gestión global de los recursos con el fin de asegurar su durabilidad, permitiendo conservar nuestro capital natural y cultural, incluyendo las áreas protegidas. Siendo el turismo un potente instrumento de desarrollo, puede y debe participar activamente en la estrategia del desarrollo sostenible. Una buena gestión del turismo exige garantizar la sostenibilidad de los recursos de los que depende.

2 El turismo tendría que contribuir al desarrollo sostenible, integrándose en el entorno natural, cultural y humano, debiendo respetar los frágiles equilibrios que caracterizan a muchos destinos turísticos, en particular las pequeñas islas y áreas ambientalmente sensibles. La actividad turística deberá prever una evolución aceptable respecto a su incidencia sobre los recursos naturales, la biodiversidad y la capacidad de asimilación de los impactos y residuos producidos.

[1] UNESCO: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura
[2] PNUMA: Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente es responsable de coordinar las respuestas a los problemas ambientales dentro del sistema de las Naciones Unidas

3 La actividad turística ha de considerar los efectos inducidos sobre el patrimonio cultural y los elementos, actividades y dinámicas tradicionales de las comunidades locales. El reconocimiento de estos factores locales y el apoyo a su identidad, cultura e intereses, deben ser referentes obligados en la formulación de las estrategias turísticas, especialmente en los países en vías de desarrollo.

4 La contribución activa del turismo al desarrollo sostenible presupone necesariamente la solidaridad, el respeto mutuo y la participación de todos los actores implicados en el proceso, tanto públicos como privados. Esta concertación ha de basarse en mecanismos eficaces de cooperación a todos los niveles: local, nacional, regional e internacional.

5 La conservación, la protección y la puesta en valor del patrimonio natural y cultural, representa un ámbito privilegiado para la cooperación. Por parte de todos los responsables, esta actitud implica un auténtico reto de innovación cultural, tecnológica y profesional, que además exige realizar un gran esfuerzo por crear y desarrollar instrumentos de planificación y de gestión integrados.

6 Los criterios de calidad orientados a la preservación del destino turístico y a la capacidad de satisfacción del turista, determinados conjuntamente con las comunidades locales y basados en los principios del desarrollo sostenible, deberían ser objetivos prioritarios en la formulación de las estrategias y proyectos turísticos.

7 Para participar en el desarrollo sostenible, el turismo debe asentarse sobre la diversidad de oportunidades ofrecidas por la economía local, garantizando su plena integración y contribuyendo positivamente al desarrollo económico local.

8 Toda opción de desarrollo turístico debe repercutir de forma efectiva en la mejora de la calidad de vida de la población e incidir en el enriquecimiento sociocultural de cada destino.

9 Los gobiernos y autoridades competentes, con la participación de las ONGs y las comunidades locales, deberán acometer acciones orientadas a la planificación integrada del turismo como contribución al desarrollo sostenible

10 Reconociendo que la cohesión social y económica entre los pueblos del mundo es un principio fundamental del desarrollo sostenible, urge impulsar medidas que permitan un reparto más equitativo de los beneficios y cargas producidos por el turismo. Ello implica un cambio en los modelos de consumo y la introducción de métodos de fijación de precios que permitan la internalización de los costes medioambientales.
Los gobiernos y las organizaciones multilaterales deberían priorizar y reforzar las ayudas directas o indirectas a los proyectos turísticos que contribuyan a la mejora de la calidad medioambiental. En este marco, es necesario investigar en profundidad sobre la aplicación de instrumentos económicos, jurídicos y fiscales internacionalmente armónicos que aseguren el uso sostenible de los recursos en materia turística.

11 Las zonas vulnerables desde el punto de vista ambiental y cultural, tanto las actuales como las futuras, deberán recibir prioridad especial en materia de ayuda financiera y cooperación técnica al desarrollo turístico sostenible. También han de recibir tratamiento especial las zonas degradadas por los modelos turísticos obsoletos y de alto impacto.

12 La promoción de formas alternativas de turismo coherentes con los principios del desarrollo sostenible, así como el fomento de la diversificación de los productos turísticos, constituyen una garantía de estabilidad a medio y largo plazo. Para perseguir este fin, es necesario asegurar y reforzar de forma activa la cooperación regional, particularmente en el caso de la pequeñas islas y áreas de mayor fragilidad ecológica.

13 Los gobiernos, la industria turística, las autoridades y las ONGs responsables del turismo deberán impulsar y participar en la creación de redes abiertas de investigación, difusión, información y transferencia de conocimientos en materia de turismo y tecnologías turísticas ambientalmente sostenibles.

14 La definición de una política turística de carácter sostenible requiere necesariamente el apoyo y promoción de sistemas de gestión turística ambientalmente compatibles, de estudios de viabilidad que permitan la transformación del sector, así como la puesta en marcha de proyectos de demostración y el desarrollo de programas en el ámbito de la cooperación internacional.

15 La industria turística, en colaboración con los organismos y ONGs con actividades relacionadas con el turismo, deberá diseñar los marcos específicos de acciones positivas y preventivas que garanticen un desarrollo turístico sostenible, estableciendo programas que apoyen la ejecución de dichas prácticas. Realizarán el seguimiento de los logros alcanzados, informarán de los resultados e intercambiarán sus experiencias.

16 Habrá de prestarse una atención especial al papel del transporte y sus efectos sobre el medio ambiente en la actividad turística, así como al desarrollo de instrumentos y medidas orientadas a reducir el uso de energías y recursos no renovables, fomentando además el reciclaje y la minimización de residuos en las instalaciones turísticas.

17 Con el fin de que el turismo pueda ser una actividad sostenible, es fundamental que se adopten y pongan en práctica códigos de conducta que favorezcan la sostenibilidad por parte de los principales actores que intervienen en la actividad, en particular por los miembros de la industria turística. Dichos códigos pueden constituir instrumentos eficaces para el desarrollo de actividades turísticas responsables.

18 Deberán ponerse en práctica todas las medidas necesarias con el fin de sensibilizar e informar al conjunto de las partes implicadas en la industria del turismo, ya sea a nivel local, nacional, regional o internacional, sobre el contenido y los objetivos de la Conferencia de Lanzarote.

En esta carta se puede observar cómo destacan una serie de iniciativas resumidas en dieciocho puntos. De manera específica, podemos ver cómo cada punto trata sobre un área o ámbito en concreto. En lo que respecta a lo social, los puntos 7, 8 y 11 destacarían por encima del resto. Estos nos hablan sobre el desarrollo sostenible a través de las mejoras de calidad de vida de la población, la consideración de mantener el desarrollo sociocultural vivo y la integración y la mejora de oportunidades para la comunidad local. Finalmente, desde un aspecto más general, podemos concluir con el trabajo conjunto de los tres pilares sostenibles para conseguir poner en marcha destinos turísticos sostenibles.

2.5 Dimensiones de la sostenibilidad en el turismo

Como hemos podido observar, la sostenibilidad ya no sólo abarca el aspecto medioambiental, sino que la evolución del concepto y su integración en la sociedad ha permitido que se reconozcan dos áreas más: la dimensión económica y la social. Para que el turismo se considere sostenible, es imprescindible que abarque los tres aspectos fundamentales:

1. Dimensión medioambiental: Este pilar es fundamental a la hora de reducir los impactos negativos que sufren los destinos en el medioambiente. Junto a esto, el turismo debe promover una serie de prácticas sostenibles.

Con el fin de alcanzar este objetivo, es necesario implementar acciones tales como una gestión eficiente de los recursos hídricos, energéticos y de residuos, la protección y preservación de la biodiversidad terrestre y marina y los ecosistemas, y la lucha contra el cambio climático.

Un ejemplo perfecto de turismo sostenible es el turismo ecológico o de naturaleza. Esta tipología pone su foco en la conservación del medio ambiente y del uso responsable de los recursos naturales. Asimismo, este tipo de turismo fomenta la educación ambiental y promueve la concienciación acerca de la importancia de conservar la biodiversidad y los ecosistemas.

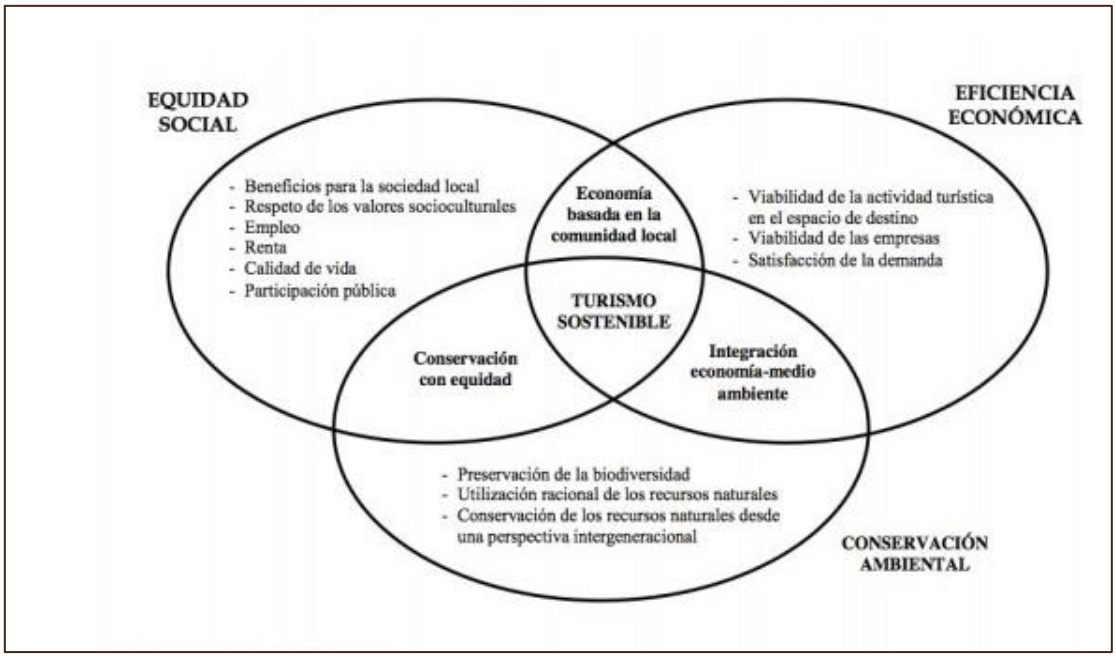
2. La dimensión económica: La dimensión económica de la sostenibilidad en el turismo se centra en lograr el desarrollo económico a través del crecimiento, la creación de empleo y la generación de ingresos, todo ello mientras se utilizan los recursos de manera responsable.

Es crucial para la sostenibilidad económica promover un turismo donde el beneficio económico se distribuya equitativamente y se genere una economía local sostenible.

3. Dimensión social: Este factor se centra en las personas y comunidades locales, fomentando la igualdad, la diversidad cultural, la inclusión social y la participación comunitaria en el desarrollo turístico. Para conseguir un turismo social sostenible, se debe apostar por el turismo justo y equitativo, donde los beneficios sean compartidos de manera justa y se respeten los derechos de las comunidades locales.

En el gráfico siguiente se puede observar los tres pilares fundamentales. El turismo sostenible solo se consigue teniendo en cuenta dichos aspectos y su participación conjunta.

Figura 2. Turismo sostenible



Fuente: https://acortar.link/VTcLNh

El aspecto social frecuentemente es pasado por alto al hablar de sostenibilidad turística, a pesar de ser igualmente importante para lograr un equilibrio sostenible, junto a los pilares económico y medioambiental.

Los turistas y/o viajeros tienen una responsabilidad fundamental en el impacto social del turismo. Las interacciones con la población local varían desde el turista que viaja en grupo, sin contacto con la comunidad, hasta el viajero que visita de forma independiente interactuando con los residentes y compartiendo experiencias.

La dimensión social de la sostenibilidad en el turismo se centra en las personas y las comunidades locales, con el objetivo de fomentar la igualdad, la diversidad cultural, la inclusión social y la participación comunitaria en el desarrollo turístico. Es fundamental que el turismo no solo beneficie a los turistas y a las empresas turísticas, sino también a las comunidades locales y sus habitantes.

Para lograr la sostenibilidad social en el turismo, es fundamental promover la equidad y la justicia en la distribución de los beneficios económicos del turismo, incluyendo a las comunidades locales y respetando los derechos laborales de los trabajadores turísticos. Además, se debe valorar y respetar la diversidad cultural de las comunidades locales, preservando su patrimonio cultural y tradicional.

La inclusión social es un aspecto importante en la sostenibilidad social del turismo, lo que implica que el turismo debe estar disponible y accesible para todas las personas, sin importar su origen socioeconómico, género, orientación sexual o discapacidad.

Para promover la integración social, es importante entender el turismo de manera inclusiva y superar los obstáculos que dificultan el acceso de ciertos grupos a la industria turística

Por último, la participación de la comunidad es esencial en la sostenibilidad social del turismo, permitiendo que las comunidades locales se involucren activamente en la gestión de la actividad turística y en la toma de decisiones que afectan sus vidas y su entorno. Para lograr una participación comunitaria efectiva, se pueden crear comités locales de turismo, promover el turismo comunitario y generar empleos locales.

3. INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

3.1 Métodos de evaluación: Indicadores de sostenibilidad

En primer lugar, el concepto de ‘indicador de sostenibilidad’ se ha ido definiendo por diversas organizaciones nacionales e internacionales, así como por autores especializados. A pesar de que muchos de estos coinciden en ciertos criterios fundamentales del término, no existe una definición universalmente aceptada al respecto.

En 1995, la OMT planteó una definición que ha sido reconocida por todo el mundo además de una de las más usadas del concepto, definiéndolo como *"un instrumento cuantitativo y sintético que facilita el análisis y la evaluación de la información, lo que, junto con otros instrumentos, ayuda a los tomadores de decisiones a reducir la probabilidad de tomar decisiones desafortunadas"* (Torres, s.f).

La OCDE, en el mismo año, lo definió como *"valores que ofrecen información sintética sobre ciertos fenómenos o espacios gracias a la asignación de un valor adicional que amplía el significado del parámetro considerado individualmente".*

En resumen, un indicador es una herramienta imprescindible a la hora de medir y evaluar la existencia y gravedad de las cuestiones que se presentan en el destino (tanto existentes como futuras) evaluando así el riesgo, la necesidad de tomar medidas y estimar los diferentes resultados de las acciones que se han implementado.

Estos indicadores constan de información predeterminada que se utiliza de forma regular para medir todas aquellas alteraciones que se deben de tener en cuenta a la hora de gestionar el turismo. Dichos cambios pueden ser en factores turísticos internos, factores externos y consecuencias del turismo. A la hora de realizar y elaborar los indicadores del turismo, se debe tener en cuenta la validez tanto de la información cualitativa como cuantitativa.

Generalmente, estos indicadores se obtienen y se elaboran gracias a una previa investigación de los diferentes datos y fuentes de información, según los gestores turísticos del destino y los problemas a los que hacen frente.

El uso de estos indicadores permite adoptar medidas preventivas que nos anticipen de situaciones no deseadas o no viables a largo plazo en el destino.

En definitiva, para evaluar el impacto del turismo en los aspectos económicos, sociales y ambientales, es imprescindible buscar indicadores de sostenibilidad turística. Estos indicadores permiten supervisar el desempeño de la actividad turística y determinar si se están logrando los objetivos de sostenibilidad establecidos (Cordero, 2017)

Existen distintos tipos de indicadores de sostenibilidad turística que varían según el aspecto que se quiera medir. En términos económicos, es posible medir indicadores como la cantidad de empleos generados por la actividad turística, la repercusión del turismo en el PIB local y el gasto promedio de los turistas, entre otros. En el ámbito social, se pueden medir indicadores como el nivel de participación de la comunidad local en la gestión del turismo, la distribución de beneficios entre todos aquellos participantes de la actividad o la oferta turística existente relacionada con las tradiciones locales. En términos ambientales, es posible medir indicadores como la huella de carbono del turismo, la implementación de energías renovables en la actividad turística, la conservación de los recursos naturales y la biodiversidad, entre otros.

3.2 Justificación y tipos de indicadores: Foco en la sostenibilidad social

En la actualidad, se reconoce mundialmente que el turismo es una actividad que, al igual que cualquier otra, ejerce una presión sobre el planeta. Esta presión abarca aspectos ambientales, sociales y económicos. Para lograr que el turismo sea sostenible, es crucial contar con una forma de medir y evaluar los cambios para verificar el progreso hacia la sostenibilidad. Esto implica el desarrollo de una serie de indicadores que sirvan de referencia a la hora de comparar datos y estudiar la evolución.

En primer lugar, siguiendo a Gallego, A. (2014) sobre los Indicadores de Sostenibilidad turística, la ventaja de tener una serie de buenos indicadores facilita:

1. Toma de decisiones enfocada al problema (reduciendo así los riesgos y costes)
2. Detección de nuevos retos y su consiguiente prevención
3. Identificación de impactos: posibilidad de tomar medidas de corrección
4. Evaluar resultados de aquellos planes y actividades implementadas
5. Disminución de los errores cometidos en la planificación
6. Comprensión para todo tipo de público: especializado o no especializado

No obstante, la elección de distintos indicadores puede conllevar a factores de desventaja:

1. Incertidumbre sobre qué cantidad de indicadores son necesarios para dicha evaluación
2. Dificultad a la hora de recoger información específica para dicho indicador
3. Posibilidad de que la información recogida no sea válida

Según la *Guía práctica de indicadores de desarrollo de turismo sostenible para los destinos turísticos de la OMT (2006),* la descripción y evaluación de los indicadores puede darse de diversas formas:

Mediciones cuantitativas: *(cuando se pueden obtener con el tiempo cifras comparables)*

- ***Datos brutos***
- ***Proporciones***
- ***Porcentaje***

Mediciones cualitativas:

- ***Índices***
- ***Indicadores normativos***
- ***Indicadores basados en opiniones***

Una vez explicadas las ventajas y desventajas y los tipos de indicadores que podemos encontrar, es fundamental partir de una base para su elección. Es decir, se deben tener en cuenta una serie de criterios a la hora de elegir los distintos indicadores. Estos criterios deben ser, según el *E-local de turismo sostenible (s.f)* los siguientes:

- ***Comparabilidad****:* El indicador debe proveer una base para comparaciones y el intercambio de información.
- ***Simplicidad****:* El indicador ha de ser simple, claro y de fácil comprensión para los que vayan a hacer uso de este.
- ***Representatividad***: La información que posee el indicador debe ser representativa de las condiciones medioambientales, presiones sobre el Medio Ambiente o las respuestas de la sociedad.
- ***Coste-Eficiencia****:* El Indicador ha de ser eficiente en términos de coste de obtención de datos y de uso de la información que aporta.
- ***Relevancia****:* Estar relacionado con los objetivos, metas y prioridades.
- ***Funcionalidad****:* Deben ser útiles en la toma de decisiones. De esta manera los indicadores pasan a ser herramientas de gestión que permiten fijar responsabilidades a los agentes que intervienen en la formulación y aplicación de políticas.
- ***Fiabilidad****:* Deben estar basados en datos completos y precisos

Por último, la OMT distingue dos tipos de indicadores:

- *'Generales o clave: Se pueden aplicar a todos los destinos.*
- *Específicos: Sólo se pueden utilizar con ecosistemas determinados. Están pensados para complementar a los indicadores generales. Son de dos clases:*
  - *Específicos de cada ecosistema: zonas húmedas, playas, espacios naturales protegidos, montañas, ciudades, islas, etc.*
  - *Específicos de cada lugar: según el estudio de las características de cada zona se aplicarán unos indicadores propios, establecidos de manera particular para dicho destino.'*

En el artículo '¿Qué indica un indicador?' (Sancho y García s. f.) establece una tabla con distintos indicadores socioculturales y medioambientales que clasifican en objetivos y subjetivos. A continuación, se muestra la tabla:

Tabla 1. Indicadores objetivos y subjetivos

CATEGORIA	INDICADORES OBJETIVOS	INDICADORES SUBJETIVOS	
		PARA LA POBLACION LOCAL	PARA LOS TURISTAS
RECURSOS CULTURALES	ObS12. Artesanos locales / población ocupada ObS13. Número tiendas de artesanía local / total (más del 50% de los productos artesanales se producen en la zona influencia del destino turístico) ObS14. Número de fiestas y tradiciones locales (más de 100 años de antigüedad) ObS15. Número de eventos anuales de difusión cultura local ObS16. Número de restaurantes comida autóctona / total (más del 25% de la carta sea local) ObS17. Número de asociaciones socio-culturales / total de asociaciones	PlS3. Percepción de la población local sobre si el turismo ha contribuido a la recuperación de la artesanía tradicional PlS4. Percepción de la población local sobre si el turismo ha contribuido a la recuperación de las tradiciones locales PlS5. Percepción de la población local sobre si el turismo crea cambios en la cultura tradicional de la zona PlS6. Percepción de la población local sobre si el intercambio cultural con los turistas es una buena experiencia	TrS4. Valoración de los turistas de la artesanía autóctona del destino TrS5. Valoración de los turistas de la comida autóctona del destino TrS6. Valoración de los turistas de las fiestas y tradiciones locales del destino TrS7. Valoración de los turistas sobre el ambiente sociocultural del destino turístico
POBLACION	ObS18. Población residente nacida en el resto del estado / población nacida en el municipio ObS19. Población residente nacida en el extranjero / población nacida en el municipio ObS20. Población extranjera residente / población de derecho ObS21. Crecimiento vegetativo	PlS7. Percepción de la población local sobre si los turistas tienen un efecto indeseable en estilo vida de la zona PlS8. Percepción de la población local respecto a que el turismo contribuye a mantener la población joven en el municipio. PlS9. Percepción de la población local respecto a que el turismo atrae nueva población permanente no nacida en el municipio. PlS10. Percepción de la población local respecto a si vivir en una localidad turística produce efectos negativos en la calidad de vida	TrS8. Valoración de los turistas del trato recibido por la población local del destino

Fuente: '¿Qué indica un indicador?' (Sancho y García, s. f.)

Tabla 1. Indicadores objetivos y subjetivos (continuación)

ORGANIZACIÓN Y CONTROL	ObM1. Existencia de una concejalía única de medioambiente ObM2. Personal dedicado a tiempo completo en medioambiente ObM3. Existencia de un registro anual y control de quejas de medioambiente ObM4. Existencia de Agenda Local 21 planificada o en fase de planificación ObM5. Utilización de otras herramientas de gestión ambiental (E.I.A., Ecoauditorías, etc.) ObM6. Presupuesto de gastos municipales dedicado a medioambiente (presupuesto verde) / población de derecho	PlM1. Percepción de la población local sobre si los recursos destinados por la administración local al medioambiente son suficientes	
SENSIBILIZACION Y FOMENTO	ObM7. Existencia de campañas de sensibilización medioambiental organizadas por el ayuntamiento ObM8. Incentivación a las empresas a que introduzcan procesos de mejora medioambientales ObM9. Existencia de asociaciones medioambientales privadas con iniciativas propias ObM10. Empleo en temas medioambientales ObM11. Promedio anual de quejas y denuncias sobre temas medioambientales ObM12. Número de multas por infracciones medioambientales al año	PlM2. Percepción de la población local sobre si la promoción y recuperación de espacios naturales en la zona es producto del turismo	TrM1. Valoración de los turistas sobre el nivel de protección medioambiental del destino

Fuente: '¿Qué indica un indicador?' (Sancho y García, s. f.)

En esta tabla, podemos observar cómo se ha realizado una investigación profunda para poder diferenciar los indicadores por categoría y por su subjetividad o no. En primer lugar, podemos ver cómo en el apartado de 'indicadores objetivos', Sancho y García nos muestran una serie de parámetros posibles de cuantificar. Estos son relativos a la sociedad y medioambiente de manera más concreta. Sus resultados nos darían una guía para poder medir la sostenibilidad en cada ámbito. Por otro lado, podemos observar cómo los subjetivos están subdivididos en dos apartados: población local y turistas. Estos son dos grupos con intereses distintos y con un impacto turístico distinto.

4. AGENCIAS EMISORAS DE CERTIFICADOS DE SOSTENIBILIDAD

4.1 Descripción de las principales agencias emisoras de certificados de sostenibilidad

En los últimos años, tanto empresas como destinos turísticos recurren a agencias emisoras para certificar su compromiso con la sostenibilidad.

En España, existen varias agencias emisoras de certificación de sostenibilidad turística tanto nacionales como internacionales que ofrecen diferentes tipos de certificaciones para empresas y destinos turísticos. A continuación, se muestran algunas de las certificaciones más populares:

1. Biosphere: Es una certificación de sostenibilidad turística internacional desarrollada por el Instituto de Turismo Responsable (ITR), que se basa en la norma UNE-ISO 21401[3]. Esta certificación evalúa aspectos ambientales, culturales y socioeconómicos de los destinos y empresas turísticos. Biosphere cuenta con el respaldo de la UNESCO y es reconocida por la Organización Mundial del Turismo (OMT). https://www.biospheretourism.com/es

2. Travelife: Es una certificación de sostenibilidad turística internacional que se basa en la norma ISO 1400[4] y en los criterios de sostenibilidad de la OMT. Esta certificación evalúa aspectos ambientales, sociales y económicos de las empresas turísticas. Travelife cuenta con el respaldo de la OMT y es reconocida por la Comisión Europea. https://travelifestaybetter.com/es/

3. SICTED: Es un sistema de gestión de calidad turística español que incluye criterios de sostenibilidad y accesibilidad. Esta certificación se enfoca en la mejora continua de los servicios turísticos y en la satisfacción del cliente. SICTED es promovida por el Ministerio de Turismo y la Secretaría de Estado de Turismo de España. https://www.calidadendestino.es/

4. S de Sostenibilidad (marca de sostenibilidad): Es una certificación proporcionada por el ICTE (Instituto para la calidad turística española). La ayuda que ofrece este certificado consta de integrar tanto a las empresas como destinos en los Objetivos de desarrollo sostenible o en la norma UNE-ISO. https://www.calidadturistica.es/

5. Q de calidad turística: Certificación del ICTE que, tal y como se describe en su nombre, certifica la calidad de las empresas turísticas. https://www.calidadturistica.es/

[3] UNE ISO 21401 es una herramienta de gestión creada específicamente para aquellos alojamientos que desean desarrollar e implementar políticas y objetivos sostenibles en la gestión de sus actividades.
[4] ISO 1400: exige a la empresa crear un plan de manejo ambiental que incluya: objetivos y metas ambientales, políticas y procedimientos para lograr esas metas, responsabilidades definidas, actividades de capacitación del personal, documentación y un sistema para controlar cualquier cambio y avance realizado

4.2 Análisis de los criterios que utilizan las agencias para evaluar la sostenibilidad social en la actividad turística

A la hora de analizar la sostenibilidad, existen diversos métodos e indicadores que nos facilitan el proceso. Dependiendo del tipo de certificación, etiqueta o simplemente sello, cada una de las instituciones propulsoras del desarrollo sostenible en el turismo confecciona sus propios criterios (Responsible Tourism Institute, 2018)

En primer lugar, el Instituto de Turismo Responsable (RTI) es el encargado de sentar las bases para proporcionar la certificación Biosphere para destinos. Este lo hace a través de una serie de parámetros que siguen unos principios de ordenación:

1. Indicadores: estos son desarrollados en la SDSNy los indicadores en el paso 1.
2. Actividades: Se recogen más de 400 ejercicios que marcan y guían la posibilidad de realizar las acciones previamente establecidas.
3. Diagnóstico inicial del destino: Se realiza un diagnóstico de la sostenibilidad del destino, indicadores y las acciones cometidas
4. Análisis y plan de acción: Se formula un análisis donde se determina la influencia del turismo en la sostenibilidad del territorio. Asimismo, se establece un plan de mejora acompañado de sugerencias y acciones.
5. Certificación internacional: Tras obtener el resultado del diagnóstico, se establece una auditoría y un informe final tras la misma. Si sale favorecido, se establecerá la certificación.

Por lo que respecta a la sostenibilidad social en su totalidad y exclusividad, la Biosphere no dispone de ningún parámetro concreto. Tal y como está explicado en este apartado, la certificación se obtiene a partir de ciertos indicadores, acciones y actividades. No obstante, no toda la información que dispone Biosphere es accesible para para todo el público.

En segundo lugar, el certificado de sostenibilidad Travelife es otorgado a las empresas turísticas (concretamente las de alojamiento). Para conseguir dicha certificación, es obligatorio realizar los siguientes pasos según *Travelife The Certification Process (s.f):*

1. Responder a una serie de cuestiones (cuya respuesta debe ser afirmativa en todos los casos)
2. Realizar una auditoría para revisar el cuestionario
3. Completar un informe que estará sometido a comprobación
4. Realizar actuaciones de mejora
5. Si el proceso ha salido favorecido, obtención de la certificación Travelife.

Las cuestiones están divididas en apartados dependiendo del ámbito al que se refieran: gestión sostenible, gestión ambiental y gente. A continuación, se muestra un ejemplo de una parte del cuestionario mencionado:

Tabla 2. Cuestionario Travelife

Travelife Gold Checklist para Propiedades Medianas, Grandes & Mega
Tipo I: Máxima ocupación: 161 o más huéspedes por noche
Version 1.3 | Nov 2020

IMPORTANTE

- Se deben presentar evidencias para demostrar que la respuesta es "sí" a todas las preguntas de esta lista.
- Las preguntas resaltadas en **negrita** no son preguntas obligatorias para su primera auditoría

GESTIÓN SOSTENIBLE

POLÍTICAS DEL NEGOCIO

Pregunta	Criterio	Si	No
1	¿Tiene una política escrita que describa cómo reduce, minimiza y gestiona su impacto sobre el medio ambiente?		
2	¿Tiene una política escrita que describa cómo se asegura de tener buenas condiciones de trabajo para sus empleados y cómo protege sus derechos humanos?		
3	¿Tiene una política escrita que describa cómo se compromete con la población y las empresas locales para apoyar la economía y la comunidad y cómo protege las tradiciones locales?		

Fuente: https://travelifestaybetter.com/es/the-certification-process/

En lo que a sostenibilidad turística social se refiere, dicha certificación promueve la calidad de vida las personas. Por ello, parte de sus preguntas van dirigidas exclusivamente a averiguar este apartado.

Algunas de las cuestiones en el apartado de 'GENTE' son las siguientes:

Tabla 2.1 Continuación cuestionario Travelife

141	Al hablar con las poblaciones locales e indígenas, ¿se asegura de respetar su cultura, sus tradiciones y sus derechos de propiedad intelectual?		
142	¿Se asegura usted de que las poblaciones locales e indígenas sean tratadas de manera justa e igualitaria, ya sean individuos, comunidades o empleados?		
143	¿Da información a los huéspedes sobre cómo respetar a la gente y la cultura local? Y ¿Esta información incluye cómo vestirse adecuadamente cuando visitan las comunidades nativas?		

156	¿Promueve su programa de sostenibilidad y sus logros de forma visible en las zonas de huéspedes, a plena vista? (No es necesario para su primera auditoría)		
157	¿Pide a sus invitados que apoyen su trabajo ambiental, social y comunitario, por ejemplo, donando dinero o participando en una actividad?		
158	¿Ya tiene un certificado de Travelife? En caso afirmativo, ¿muestra este certificado públicamente? Si no, ¿comprende la necesidad de mostrar el certificado una vez conseguido?		
159	¿Da información a sus huéspedes sobre la cultura, costumbres y tradiciones locales, así como sobre el patrimonio cultural y natural?		
160	¿Da información a sus huéspedes y empleados sobre cómo pueden ayudar a proteger edificios y lugares locales de importancia histórica, arqueológica, cultural y espiritual?		

Fuente: https://travelifestaybetter.com/es/the-certification-process/

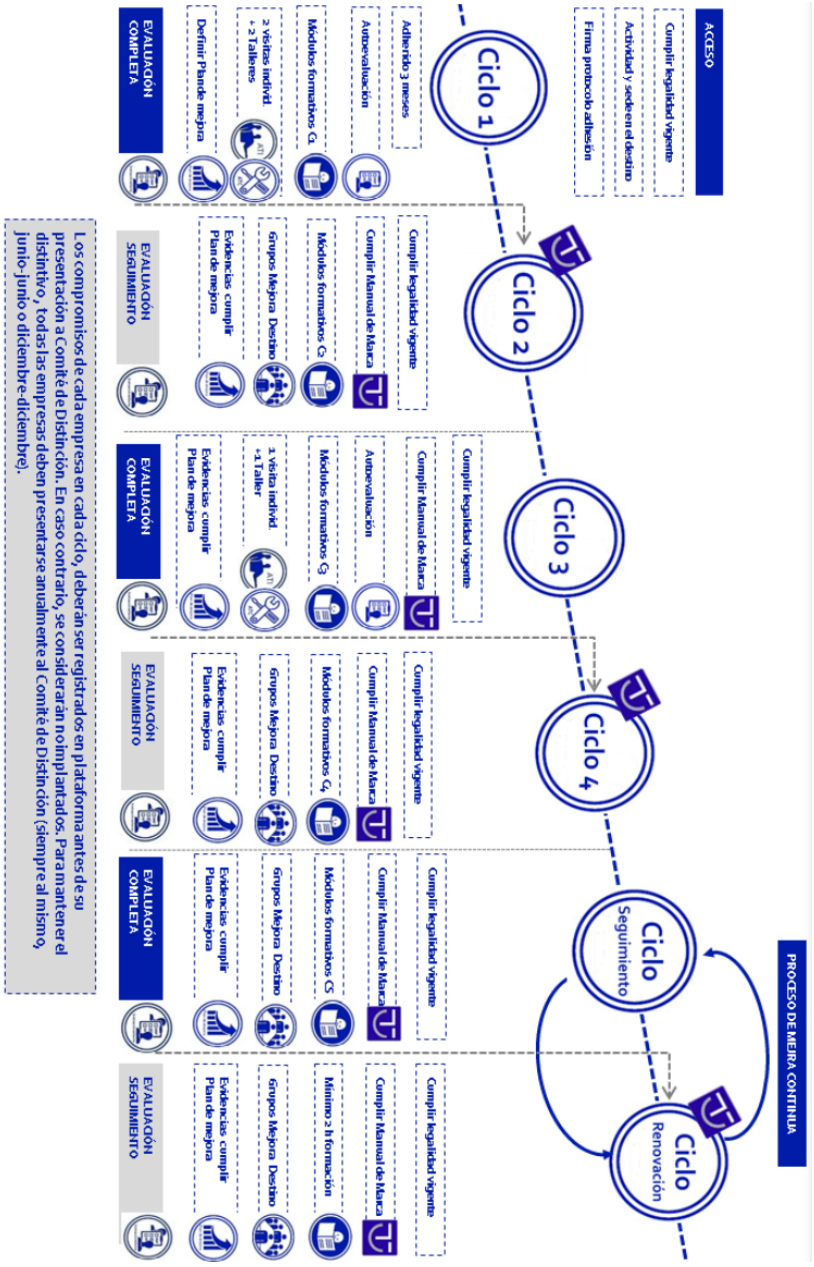
De esta manera aseguran que el certificado disponga de una parte sostenible social.

En tercer lugar, el SICTED (Sistema de Calidad Turística Español en Destinos) es un programa creado por la Secretaría de Estado de Turismo cuyo objetivo es conseguir la calidad turística en el destino. Para conseguir dicha distinción existen dos modelos diferentes de implantación: el modelo 4+2 ciclos y el modelo de implantación acelerada.

El modelo de implantación 4+2 ciclos consta de ciclos anuales que establecen unas obligatoriedades en cada uno de ellos para finalmente conseguir la certificación. Los cuatro ciclos son: adhesión, distinción, seguimiento y renovación (Calidad en Destino, s.f)

En la imagen siguiente se muestra los pasos a seguir de acuerdo con el modelo:

Figura 3. Modelo Travelife



Fuente: https://www.calidadendestino.es/documentos/Que%20es%20el%20SICTED.pdf

En lo que a sostenibilidad social turística respecta, el SICTED dispone de unos módulos públicos para poder seguir y estudiar las indicaciones que ofrece. El módulo 27 ofrece información relativa a la sostenibilidad en turismo. No obstante, no especifica ningún criterio concreto sobre esta.

Finalmente, el ICTE es el Instituto para la Calidad Turística Española. Esta es una organización sin ánimo de lucro fundada en el año 2000. El ICTE proporciona dos certificaciones distintas:

1. S de Sostenibilidad: Es un certificado que se consigue cumpliendo con alguna de las dos normas especificadas en su web: *la Especificación Técnica de Cumplimiento de en organizaciones turísticas o la Norma UNE-ISO 21401:2019 Sistema de Gestión de Sostenibilidad para alojamientos*

Tal y como se comprueba en los requisitos para su obtención, el distintivo no distingue entre aspectos sociales, económicos o medioambientales. Aunque podríamos decir que persigue el cumplimiento de los relacionados con los aspectos sociales.

2. Q de calidad turística: Es el certificado que distingue la calidad del servicio de las empresas. Esta 'Q' consigue aumentar la satisfacción del cliente y promover su lealtad hacia la compañía. Además, esto permite fortalecer la reputación y tener un distintivo frente a otras empresas y de cara a sus clientes.

Estos aspectos que se consiguen tras ser certificada la empresa marcan una diferencia a nivel social dado que la satisfacción del cliente y turista será mayor, lo que creará una buena imagen de la compañía y del destino donde se encuentre.

5. RETOS Y DESAFÍOS DEL TURISMO SOCIALMENTE SOSTENIBLE

5.1 Explicación de su relación con la sostenibilidad social en la actividad turística

Los indicadores forman parte de un plan de acción Estos que sugiere y propone la mejora sostenible de los destinos y organismos a nivel mundial.

Se centran en áreas clave tales como la eliminación de la pobreza, la inclusión social, la educación.

La importancia de conocer y abordar estos objetivos propuestos parte de varias razones, entre ellas se encuentra:

5.2 Ejemplos de destino turístico sostenible: el caso de Elche y los municipios vascos

En España existen diversos destinos turísticos comprometidos con la sostenibilidad. Uno de los ejemplos más destacados es la ciudad valenciana de Elche. Esta ciudad alicantina se ha comprometido a adoptar medidas y cumplir con los objetivos propuestos.

Con este propósito, se han tomado diferentes iniciativas y propuestas cuyo objetivo es alcanzar una adecuada calidad de vida para sus habitantes, hacer promoción de la economía local y fomentar el turismo de manera sostenible.

Según el Análisis de implantación de medidas, el plan de acción Local es una de las iniciativas prioritarias ya que se establece un marco de trabajo para poder implementarlos en cada municipio destino de la Comunidad Valenciana. El plan se basa en cuatro pilares estratégicos: medio ambiente, sociedad, economía y gobernanza.

Los municipios buscan promover el turismo sostenible mediante la preservación de la cultura y la naturaleza local, promocionando la gastronomía y los productos regionales, y fomentando actividades turísticas respetuosas con el medio ambiente. Es una herramienta importante para los municipios valencianos comprometidos con la sostenibilidad,

A través de diversas iniciativas y programas, buscan alcanzar un cambio transformador que permita una vida sostenible y próspera para todos los habitantes de la región.

En resumen, el siguiente ejemplo se centra en la ciudad de Elche, donde estas medidas contribuyen a que el turismo tenga un impacto positivo en la sociedad y en la economía local, al mismo tiempo que se minimizan los impactos negativos en el medio ambiente y la cultura local.

- Incluir cláusulas sociales en la contratación pública que lleva a cabo el Ayuntamiento, para fomentar el empleo de personas en situación de vulnerabilidad o exclusión.
- En colaboración con Turisme Comunitat Valenciana y asociaciones de colectivos vulnerables, organizar talleres de trabajo y jornadas formativas dirigidas al personal frontera para reforzar mensajes de hospitalidad y trato no discriminatorio a todos los turistas. Así como apostar por una publicidad no sexista o basada en estereotipos.

- Incluir cláusulas sociales en la contratación pública que lleva a cabo el Ayuntamiento, para fomentar el empleo de personas en situación de vulnerabilidad o exclusión. En el municipio de Elche, la Corporación ha puesto en marcha conjuntamente con las representaciones sindicales y los distintos departamentos municipales (entre ellos Visitelche) el II PLAN DE IGUALDAD.
- Impulsar la participación del sector turístico local, así como asociaciones y actividades relacionadas, en clubes de producto impulsados por Turisme Comunitat Valenciana desde el programa CreaTurisme. Comunicación desde Visitelche en marzo 2020 a empresas del sector para impulsar su adhesión al programa CreaTurisme, Mediterráneo Cultural, Activo - Deportivo, Natural – Rural.

- Organizar eventos culturales y ferias de comercio para el impulso de los productos locales y de temporada (artesanías, gastronomía, productos agroalimentarios…) en los que participen las empresas, asociaciones y denominaciones de origen. Los eventos pueden organizarse en temporada baja para reducir la estacionalidad. Fireta del Camp d'Elx. En el mes de octubre se celebra la "Fireta del Camp d'Elx", es un espacio de encuentro entre el mundo rural y el urbano, en el que participan las Concejalías de Desarrollo Rural y Turismo d'Elx.
- Llegar a acuerdos con denominaciones de origen y asociaciones empresariales para el desarrollo de productos de turismo gastronómico, con acciones como talleres entre operadores turísticos, comercios y productores, guías para visitantes, inserción de puntos de venta de productos locales en establecimientos turísticos, actividades vivenciales, etc,. Denominación de Origen Granada Mollar de Elx. Impulso a productos de turismo gastronómico a través de una plataforma de venta implementada en la web.

- Elaborar mapas de riesgos para el municipio, establecer protocolos de actuación ante situaciones de catástrofe y difundirlos a ciudadanía, empresarios y trabajadores del sector turístico.
- Desplegar infraestructuras deportivas y organizar eventos que fomenten el bienestar en residentes y ciudadanos, especializando el destino en el nicho de turismo deportivo. El municipio de Elche dispone de 14 instalaciones deportivas municipales, con una amplia y diversa oferta para la práctica deportiva.

- Fomentar la participación de las mujeres en todos los planos de la gestión turística local. Respecto a la gestión turística local, en Visitelche (Organismo Autónomo Local responsable de la gestión y promoción de la ciudad). De un total de 22 trabajadores/as, un 45 % son mujeres y un 55% hombres; estando ocupadas por mujeres las jefaturas más altas (tres).

- Elche tiene en vigor un Plan Municipal de Gestión de Residuos que tiene como Objetivo principal reducir en origen la cantidad de residuos urbanos generados y su peligrosidad ambiental, disminuyendo con ello su impacto negativo sobre el clima.
- Fomentar entre el sector turístico local la certificación en calidad, medio ambiente y/o accesibilidad, bajo los modelos reconocidos por el programa Qualitur de Turisme Comunitat Valenciana. Tiene certificación Camping Internacional La Marina y Viajes Eroski.

- Impulsar la transición del Ayuntamiento hacia consumo energético 100% procedente de energías renovables. Hay un Plan de eficiencia energética para las escuelas del municipio, para implementar la eficiencia energética y el autoconsumo en las infraestructuras educativas del municipio.
- La ciudad de Elche cuenta con cuatro nuevos autobuses híbridos. La intención del Ayuntamiento es reconvertir progresivamente la movilidad en Elche hacia la sostenibilidad (transporte público, peatonalización, carril bici, puntos biciElx, vehículos híbridos y eléctricos), con una hoja de ruta clara hacia el reto ELX2030, que implica movilidad ecológica para una ciudad verde.

- En Elche hay varias fiestas declaradas de Interés Turístico Internacional, Nacional, Autonómico y Provincial. Internacional (Misteri d'Elx, Procesión del Domingo de Ramos); Autonómico (Nit de l'Albà, Fiestas de la Venida de la Virgen de Elche); Provincial (La Pasión).
- La UNESCO ha concedido varios reconocimientos al Palmeral, el Misteri d´Elx (Obra Maestra del Patrimonio Oral e Inmaterial de la Humanidad) y el Centro de Cultura Tradicional Museo Escolar de Puçol (Registro de prácticas ejemplares - Comité para la Salvaguarda del Patrimonio Inmaterial de la UNESCO) , que están inscritos en las diferentes listas de categorías de Patrimonio Mundial de la UNESCO, lo que refuerza el potencial turístico y cultural de este extenso territorio.
- Elche dispone de varias empresas certificadas con la marca "Parcs Naturals de la Comunitat Valenciana". Categoría Productos Naturales: Bodegas Faelo/Vinos la Dama, Carlos Galiana/Dátiles, La Vaquería del Camp d'Elx/Leche fresca y quesos. Categoría Turismo Activo: Avanzatour Rutas
- El Festival Medieval d'Elx se celebra a finales de octubre y principios de noviembre. En él tienen lugar conciertos, representaciones teatrales, pasacalles,

- Desde Visitelche se incorporan criterios de sostenibilidad en la contratación pública tales como: minimizar el impacto ambiental y social de la acción objeto del contrato. La compra pública sostenible valora aquellos productos y servicios más respetuosos con el medio ambiente, y que promuevan la inserción socio laboral, la igualdad de oportunidades y un "comercio justo" con países empobrecidos.

- Incorporar acciones de consulta y participación ciudadana a los procesos de desarrollo de los planes que ordenan la actividad turística del municipio, como presentaciones públicas, talleres, concursos de ideas, etc. A través de la participación en el Consejo Rector de Visitelche y de la Asamblea General de Visitelche. Así como de los grupos de mejora del SICTED.

Otro ejemplo a destacar en la toma de medidas es el conjunto de municipios vascos. Estas regiones se han comprometido a seguir con los objetivos propuestos por la agenda 2030 y conseguir un equilibrio entre los pilares principales de la sostenibilidad.

Según *la Agenda local: Euskadi (s.f)* , el plan de acción Local es una de las iniciativas prioritarias en cada municipio vasco. El plan se basa en cuatro pilares estratégicos: medio ambiente, sociedad, economía y gobernanza.

En resumen, los municipios del País Vasco son un ejemplo de destino turístico sostenible. Estas medidas contribuyen a que se minimicen los impactos negativos en el medioambiente y la cultura local al mismo tiempo que contribuyen de manera positiva en la sociedad y en la economía local.

De acuerdo con la *Red vasca de municipios sostenibles (2019)* , se han tomado diversas medidas y se han realizado distintas acciones que constituyen el plan de dicho turismo.

Todas estas acciones son de diferente ámbito, de manera que, un mismo plan de acción puede centrarse en la educación, actividades relacionadas con la financiación y subvenciones y acciones sobre gestión e infraestructuras entre muchas otras.

Los municipios vascos han conseguido fortalecer la cohesión de sus estrategias políticas para el desarrollo sostenible y optimizar la coordinación a través de Udalsarea2030 y de redes a nivel regional. Además, han implementado políticas de sostenibilidad local que les permiten rendir cuentas de manera efectiva, lo que se refleja en la cantidad de indicadores calculados en 2015 (4.601 indicadores) para la elaboración del V Informe de Sostenibilidad del País Vasco en 2016.

6. DISCUSIÓN Y DESARROLLO DE UN MÉTODO ESTÁNDAR DE EVALUACIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD SOCIAL EN EL TURISMO

6.1 Revisión de los principales indicadores de informes y literatura

En este apartado se va a proceder a la evaluación y comparación de diversos indicadores extraídos de informes y literatura relativos al desarrollo turístico sostenible. La clave de un destino turístico de calidad es su capacidad de tomar medidas y acciones sostenibles para no comprometer las necesidades actuales ni futuras.

Existen diferentes organismos a nivel nacional e internacional que promueven el desarrollo sostenible. Esto lo hacen a través de herramientas como informes, documentos y normas entre otros para hacer llegar la importancia a los niveles propuestos. Los dos ejemplos más destacables en cuestión de desarrollo son: la Comisión Europea y la Organización Mundial del Turismo.

En primer lugar, el primer Sistema Europeo de Indicadores turísticos (conocido como ETIS con siglas en inglés) fue creado en 2013 por la Comisión Europea. El objetivo de este recurso es la ayuda a diferentes destinos a la hora de evaluar y medir los resultados del turismo sostenible implementado mediante un enfoque comparativo (Comisión Europea, Dirección General de Mercado Interior, Industria, Emprendimiento y Pymes, 2017).

El ETIS es una herramienta voluntaria que se basa en la autoevaluación, observación, recopilación y análisis de datos realizados por los propios destinos.

Este método no consta de una certificación oficial o un seguimiento de los datos para alcanzar un valor determinado. No obstante, su utilidad radica en el seguimiento de la sostenibilidad turística en el destino y poder verificar su mejoría con los años.

El ETIS está compuesto por veintisiete indicadores principales y cuarenta indicadores opcionales, a su vez divididos en cuatro categorías:

1. *Gestión de destinos*
2. *Incidencia social y cultural*
3. *Valor económico*
4. *Impacto ambiental*

Se trata de un método totalmente voluntario que permite emitir sugerencias y procedimientos a seguir a todos aquellos destinos que opten por la sostenibilidad turística. Este enfoque pretende establecer una guía en la que fijarse y que posteriormente conducirá a la creación de un sistema de indicadores. Esto comprende la concienciación de los destinos, la aplicación de las medidas y la definición de responsabilidades por las partes implicadas y concluye con la obtención de una serie de datos que permiten analizar los resultados. Estas conclusiones permiten llevar a cabo una serie de mejoras en el destino.

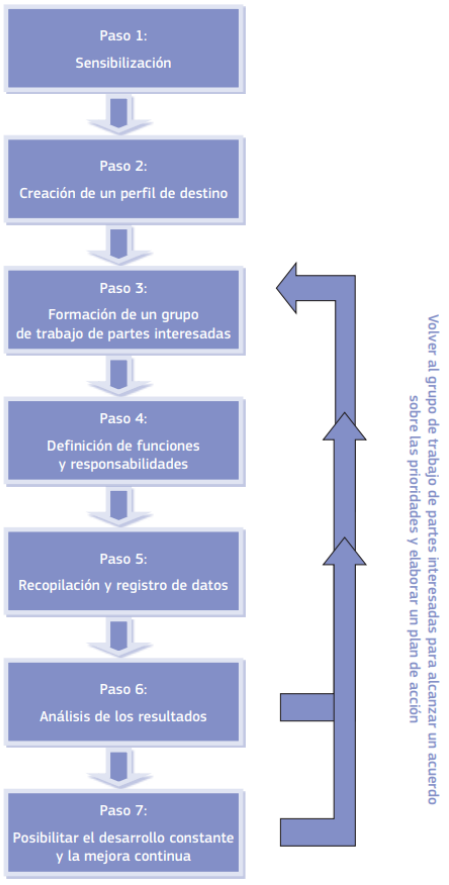
Por otro lado, la competitividad está ligada casi en su totalidad a la sostenibilidad. Es por esta razón que el ETIS brinda a las autoridades políticas y otros responsables la capacidad de monitorear y supervisar los factores que influyen en la atracción del destino. Esto permite mejorar la calidad de la experiencia y la satisfacción de los turistas.

El ETIS consta de un conjunto de cuarenta y tres indicadores principales y un grupo minoritario de indicadores complementarios. Cada destino tiene la libertado de usar el sistema en su totalidad o bien integrar la parte que consideren en su propio sistema.

El principio fundamental es la responsabilidad, el compromiso y la toma de decisiones que comparten todos los involucrados en el desarrollo de dicho sistema.

La aplicación de esta guía consta de siete pasos a seguir resumidos y esquematizados en el siguiente diagrama:

Figura 6. Diagrama del ETIS



Fuente: (El sistema europeo de indicadores turísticos, 2016)

Los indicadores abarcan los elementos claves para supervisar y establecer las bases de una gestión efectiva del destino. Además, posibilitan la comparación de destinos a lo largo del tiempo.

En lo que concierne al ámbito social, los indicadores que propone el ETIS son aquellos que se muestran en la sección A bajo el título de 'Gestión de destinos' y la sección C bajo el título de 'Impacto social y cultural'.

Tabla 3. Indicadores básicos del ETIS

Sección A: Gestión de destinos		
Criterios	**N.º de referencia del indicador**	**Indicadores básicos del ETIS**
A.1 Política pública de turismo sostenible	A.1.1	Porcentaje de empresas o establecimientos turísticos en el lugar de destino que utilizan una certificación voluntaria/etiquetado de medio ambiente/calidad/ sostenibilidad o responsabilidad social de las empresas
A.2 Satisfacción del cliente	A.2.1	Porcentaje de turistas y visitantes de un día de duración que se sienten satisfechos con su experiencia general en el lugar de destino
	A.2.2	Porcentaje de visitantes que repiten o regresan a un destino (en un plazo de cinco años)

Sección C: Impacto social y cultural		
Criterios	**N.º de referencia del indicador**	**Indicadores básicos del ETIS**
C.1 Impacto social/ comunitario	C.1.1	Número de turistas o visitantes por 100 habitantes
	C.1.2	Porcentaje de residentes que están satisfechos con el turismo que recibe el destino (por mes/temporada)
	C.1.3	Número de camas disponibles en los establecimientos de alojamiento comercial por cada 100 habitantes
	C.1.4	Número de segundas residencias por cada 100 viviendas
C.2 Salud y seguridad	C.2.1	Porcentaje de turistas que presentan una denuncia ante la policía
C.3 Igualdad de género	C.3.1	Porcentaje de hombres y mujeres empleados en el sector del turismo
	C.3.2	Porcentaje de empresas turísticas cuya dirección general está en manos de una mujer
C.4 Inclusión y accesibilidad	C.4.1	Porcentaje de habitaciones en establecimientos de alojamiento comercial accesibles para las personas con discapacidad
	C.4.2	Porcentaje de establecimientos de alojamiento comercial que participan en programas oficiales de información sobre accesibilidad
	C.4.3	Porcentaje del transporte público que es accesible a las personas con discapacidad y con necesidades específicas de accesibilidad
	C.4.4	Porcentaje de lugares de interés turístico que son accesibles para las personas con discapacidad o que participan en programas oficiales de información sobre accesibilidad
C.5 Protección y valorización del patrimonio cultural, la identidad y los activos	C.5.1	Porcentaje de residentes que están satisfechos con la repercusión que tiene el turismo en la identidad del destino
	C.5.2	Porcentaje de los eventos celebrados en el destino que se centran en la cultura y el patrimonio tradicional/local

Fuente: (El sistema europeo de indicadores turísticos, 2016)

En segundo lugar, según la *Guía práctica de indicadores de desarrollo de turismo sostenible para los destinos turísticos (2006)*, la Organización Mundial del Turismo junto con la fundación Santander central hispano establecen un marco global de indicadores para evaluar el desarrollo sostenible en los destinos turísticos.

A pesar de la antigüedad del documento, su información es completa y detallada para poder proceder a un ejemplo de guía para todos aquellos destinos que lo deseen. Esta guía proporciona elementos y referencias que permiten desarrollar diferentes indicadores.

El objetivo de estos es abordar problemas y dificultades relacionados con la política y gestión que surgen continuamente en los destinos turísticos.

La guía incluye:

1. *La introducción a los indicadores y el modo de uso de los mismos (recalcando su importancia)*
2. *La descripción del proceso necesario para llevar a cabo la aplicación de dichos indicadores.*
3. *Una lista de los problemas más comunes que aparecen en los destinos turísticos acompañado de una serie de sugerencia de indicadores. Al igual que en otros métodos, se establece una división de categorías diferenciadas en aspectos medioambientales, sociales y económicos. Cada categoría lleva asignada una serie de indicadores específicos que analizan la situación.*
4. *Cuestiones e indicadores básicos.*
5. *Aplicaciones en destinos específicos.*
6. *Aplicación de indicadores en la planificación de políticas turísticas*
7. *Ejemplos y estudios de casos reales de destinos turísticos.*
8. *Conclusiones y recomendaciones*

En relación con el aspecto de calidad y sostenibilidad social, la Organización Mundial del Turismo (OMT) dedica una sección específica al grado de satisfacción de los turistas. Esta sección es considerada de vital importancia, ya que recopila las expectativas, quejas, problemas y percepciones de los turistas que visitan el destino. La decisión de regresar a un destino, recomendarlo o no hacerlo depende en gran medida de la satisfacción de los turistas.

Por consiguiente, este indicador desempeña un papel fundamental para evaluar la sostenibilidad a largo plazo de un destino. Elementos como la diversidad de atracciones, la posición en el mercado, la calidad de los servicios y la experiencia durante la estancia son factores clave en la satisfacción del turista

Existen dos componentes de la cuestión acompañado de sus indicadores:

Tabla 4. Componentes e indicadores de la sostenibilidad social en la guía de la OMT

Componentes de la cuestión	**Indicadores**
Averiguar si los turistas se van satisfechos	• Nivel de satisfacción de los visitantes al marcharse (cuestionario con preguntas específicas sobre principales actividades y atracciones turísticas) • Percepción de la relación calidad-precio • Reclamaciones recibidas
Medir el impacto de los niveles de satisfacción en el sector y el destino	• Porcentaje de visitantes que vuelven a visitar el destino • Variación del precio medio pagado por habitación; • Reclamaciones registradas; • Clasificación en guías/centros de viaje

Elaboración propia a partir de Guía práctica de indicadores de desarrollo de turismo sostenible para los destinos turísticos (2006)

A modo de ejemplo, la Organización Mundial del Turismo facilita un modelo de cuestionario de salida a cumplimentar por todos aquellos turistas que hayan realizado una visita en el destino:

Cuestionario 1. Cuestionario de salida para turistas, OMT

Cuestionario de salida

¿Cuál fue el motivo de su visita a este destino?

_____

¿Se trata de su primera visita? Si, No. En caso afirmativo ¿cuándo estuvo alli por última vez? _____

Durante su estancia:

¿Fue usted a una playa?	Si	No
¿Fue a la montaña?	Si	No
¿Recorrió los senderos naturales?	Si	No
¿Asistió a una conferencia?	Si	No
¿Visitó a familiares?	Si	No
¿Visitó sitios de interés cultural?	Si	No
¿Tomó un crucero?	Si	No
¿Vino por motivos de negocios?	Si	No
¿Asistió a una actuación cultural?	Si	No
Participó en _ (véase la nota 1)	Si	No

¿Cuál fue el principal motivo de su visita? (marque con un círculo la respuesta).

(Nota: incluya las principales actividades o atracciones del destino)

¿Qué partes (del destino) visitó? (aplicable en los destinos que comprenden diversos sitios turísticos)

Sitio A	_____
Ciudad B)	_____
Las montañas etc.	_____
Sitio C	_____
Sitio del patrimonio	_____
etc.	_____

¿Dónde pasó la mayor parte del tiempo? (marque con un círculo la respuesta)

_____

(Posible pregunta adicional relativa al lugar preciso en el que permaneció el turista _____
- hotel, comunidad, complejo turístico específicos).

La primera parte del cuestionario se inicia con una pregunta abierta para que el turista pueda expresar su opinión de manera extensa. A esa le sigue una serie de cuestiones dicotómicas (si o no) para recoger información sobre el tipo de actividades realizadas en destino y averiguar el tipo de turismo. seguidamente, vuelve a establecer cuestiones abiertas para que el entrevistado deje fluir su visión.

Cuestionario 1. Cuestionario de salida para turistas, OMT (Continuación)

Responda a las afirmaciones que se presentan a continuación, según proceda:

1 Muy en desacuerdo
2 En desacuerdo
3 Neutral
4 De acuerdo
5 Muy de acuerdo

Nota: Las siguientes afirmaciones sólo son ejemplos. Elija las más apropiadas o modifíquelas en función del destino en cuestión. Pueden referirse a los principales aspectos que conforman la satisfacción del turista: acceso al destino, información al turista, calidad de los servicios, seguridad y protección, variedad de experiencias/sitios/actividades, actitud de la población local o relación con la misma, entorno del sitio (limpieza, nivel de ruido, entorno construido, entorno natural, etc.) grado de satisfacción en general, intención de repetir la visita o de recomendar el destino a los amigos, etc

Marque con un círculo la respuesta más adecuada

• Mi experiencia en destino fue positiva	1	2	3	4	5
• El estado de las carreteras y la señalización facilitaron los viajes	1	2	3	4	5
• A mi juicio, (destino) estaba limpio *(Nota: se pueden añadir otros destinos o subdestinos, como playas, el centro urbano, algún parque, etc.))*	1	2	3	4	5
• (Destino) me permitió vivir experiencias muy variadas	1	2	3	4	5
• Las ciudades y pueblos estaban abarrotados	1	2	3	4	5
• Tuve una buena experiancia de inmersión en la cultura local	1	2	3	4	5
• Los sitios de interés cultural estaban bien conservados	1	2	3	4	5
• El acceso a los sitios de interés cultural era fácil	1	2	3	4	5
• Las playas estaban limpias	1	2	3	4	5
• Había buenos objetos de artesanía y recuerdos disponibles	1	2	3	4	5
• Tuve la ocasión de saborear la cocina local	1	2	3	4	5
• La comida era de calidad *	1	2	3	4	5
• El alojamiento era de calidad *	1	2	3	4	5
• Los servicios eran de calidad	1	2	3	4	5
• El personal de servicio era competente y atento #	1	2	3	4	5
• Me molesó el desorden de las zonas construidas	1	2	3	4	5
• Me molestó el ruido *	1	2	3	4	5
• Me molestó la basura en los lugares públicos *	1	2	3	4	5
• El entorno natural estaba en buen estado #	1	2	3	4	5
• El paisaje en (destino) era variado e interesante	1	2	3	4	5
• Me resultó fácil llegar a (destino)	1	2	3	4	5
• Me sentí protegido y seguro durante mi visita	1	2	3	4	5
• La relación calidad-precio fue buena	1	2	3	4	5
• Recomendaría (destino) a mis amigos	1	2	3	4	5
• Volvería de nuevo a (destino)	1	2	3	4	5

Nota: posibles preguntas adicionales: ** si la respuesta es tajante, preguntar dondé o por qué se forjó esa opinión.*
 # identificar la razón de la respuesta negativa.

En esta parte del cuestionario se establece una serie de afirmaciones de escala donde el encuestado debe valorar con una puntuación desde el 1 al 5. Aquí hay una pequeña nota en la que indica que dependiendo de cada destino que lo vaya a realizar, pueda hacer las modificaciones necesarias para adaptarlo a su territorio.

Cuestionario 1. Cuestionario de salida para turistas, OMT (Continuación)

¿Le interesaría visitar (destino) fuera de la temporada de verano (o de otra temporada alta)? ¿Qué lugares en (destino) desearía visitar y qué actividades preferiría realizar en los meses de invierno (u otro período durante la temporada baja?

_____

¿Hubo actividades que usted esperaba encontrar y realizar en (destino) y que no encontró?

_____

¿Cuánto tiempo se quedará la próxima vez en (destino)?

_____

¿Qué se podría hacer para que sus vacaciones fueran mejores en (destino) la próxima vez que vaya?

_____

¿Podría indicarnos?

Su nacionalidad _____ Su edad (véase la nota 2) _____ Duración de la estancia_____

Número de personas en su grupo de viaje _____ Ciudad o región de origen _____

Le agradecemos sus valiosas observaciones

Preguntas alternativas de sondeo:

Las siguientes preguntas han demostrado ser útiles para realizar un sondeo:

Si volviera a (destino) ¿que le gustaría hacer de nuevo? _____

¿Qué no haría? _____

¿Qué cambiaría en (destino)? _____

(Estas preguntas ayudaron a realizar un FODA y han resultado útiles en otros destinos).

Nota 1: En algunos casos vale la pena interrogar a un número reducido de turistas, ya que sus respuestas proporcionarán resultados útiles, siempre que se utilicen para comparaciones simples de series temporales y no para análisis de mayor complejidad, por ejemplo, en cuadros de contingencia diferenciados por nacionalidad, edad o región visitada. En el caso de preguntas aplicables a un número reducido de turistas (aficionados al ciclismo, al buceo, a la espeleología o a quienes asistan a espectáculos culturales específicos), puede ser útil plantear preguntas específicas. La primera se referirá a si realiza algunas de esas actividades. La segunda y siguientes sólo se formulan a quienes realicen ese tipo de actividades.

Nota 2: Puede ser útil recopilar información sobre la persona entrevistada para matizar el análisis. Esto debería hacerse al final del cuestionario, porque aunque suele aceptarse que las personas entrevistadas no quieran proporcionar datos personales al principio de la entrevista, al final de la misma suelen estar más predispuestas a facilitar cierta información personal, en particular si se insiste en el carácter confidencial de las respuestas. Se propone solicitar información sobre la edad, el sexo, el lugar de residencia permanente, la ocupación y el lugar de residencia en el destino turístico. Es necesario ser prudentes al solicitar datos sobre la edad, los ingresos, el grupo étnico, la religión o la clase social, ya que pueden considerarse ofensivos e incluso ilegales en algunas jurisdicciones.

Finalmente, cierra el cuestionario con una serie de preguntas abiertas para el entrevistado y unas preguntas alternativas. Estas últimas son unas indicaciones voluntarias para realizar un FODA que ayude al desarrollo del destino.

Asimismo, para que un destino sea socialmente sostenible, es indispensable la participación de la comunidad local. Es por ello por lo que la OMT también presenta un ejemplo de cuestionario local. Este se basa en aspectos clave asociados al turismo sobre las actitudes y preocupaciones de los residentes del destino.

Cuestionario 2. Cuestionario para residentes, OMT

Indique su opinión con respecto a las siguientes afirmaciones:

Cuestión **Comunidad**_____	**1** **Muy en desacuerdo**	**2** **En desacuerdo**	**3** **Neutral**	**4** **De acuerdo**	**5** **Muy de acuerdo**
A) El turismo es beneficioso para mi comunidad					
B) A mí, personalmente, el turismo me beneficia					
C) En mi comunidad/región el turismo tiene los siguientes efectos: • Crea trabajo para los residentes locales • Da empleo a los jóvenes de la localidad • Provoca el aumento de los precios de los artículos • Contribuye a que la comunidad obtenga servicios • Aumenta la tasa de delincuencia • Menoscaba las normas morales • Perturba el desarrollo de las actividades locales • Daña el medio ambiente • Impide el acceso de los residentes locales a los diversos lugares (playa, parque, sendero) • Estimula la artesanía y la cultura locales • Utiliza los recursos naturales necesarios para los residentes (pesca, caza, agua, etc) • La comunidad consigue controlar el turismo • El dinero que genera el turismo queda en la comunidad • Los residentes locales tienen fácil acceso a las zonas utilizadas por los turistas, etc.					

En general ¿cuál es su opinión sobre el turismo en su comunidad?

Muy insatisfactoria _____ Insatisfactoria _____ Satisfactoria _____ Buena _____ Excelente

1 2 3 4 5

¿Desearía usted más o menos actividad turística en su comunidad o región en el futuro?

Mucha menos _____ Menos _____ La misma _____ Más _____ Mucha más

1 2 3 4 5

¿Cuál es su mayor inquietud con respecto al turismo en su comunidad?

_____

_____

¿Qué se podría hacer para mejorar el turismo en su comunidad?

_____

6.2 Propuesta de un método de evaluación de la sostenibilidad social en el turismo en Cartagena

A partir de la información recogida para realizar este estudio, se han encontrado diversos indicadores que nos permiten diferenciar aspectos objetivos y subjetivos de la sostenibilidad social.

En la literatura, concretamente dos artículos que se han mencionado en este estudio aportan diferentes herramientas que podemos recoger.

Según el artículo *¿Qué indica un indicador?' de García y Sancho (2006)* y el ETIS de la Comisión Europea, podemos destacar diferentes indicadores objetivos capaces de medir la sostenibilidad social, en este caso, en Cartagena:

1. *Artesanos locales/Población ocupada*
2. *Número de tiendas de artesanía local/Total*
3. *Número de fiestas y tradiciones locales*
4. *Número de eventos anuales de difusión de cultura local*
5. *Número de restaurantes de comida autóctona/ total*
6. *Población extranjera residente/ población nacida en el municipio*
7. *Porcentaje de visitantes que repiten o regresan a un destino (en un plazo de cinco años)*
8. *Porcentaje de turistas o visitantes por 100 habitantes*
9. *Porcentaje de residentes que están satisfechos con la repercusión que tiene el turismo en la identidad del destino*
10. *Porcentaje de lugares de interés turístico que son accesibles para las personas con discapacidad*

Esta serie de indicadores nos permite medir de manera cuantitativa y objetiva casos concretos de la ciudad de Cartagena. Por otro lado, la parte social subjetiva es aquella en la que pretendemos enfocarnos en más profundidad. La subjetividad se entiende por aquello que es personal, que se analiza de manera cualitativa. Es por ello por lo que, a nivel social, la satisfacción es un aspecto trascendental a tener en cuenta.

Siguiendo con el artículo de *Sancho y García (2006*) podemos encontrar diversos indicadores subjetivos aplicados al pilar social. En este caso hace una división entre los medidores enfocados a la población local y a los turistas:

a) *Para la población local. Percepción de la población local sobre si…*

    1. *El turismo ha contribuido a la recuperación de la artesanía tradicional*
    2. *El turismo ha contribuido a la recuperación de las tradiciones locales*
    3. *El turismo crea cambios en la cultura tradicional de la zona*
    4. *El intercambio cultural con los turistas es una buena experiencia*
    5. *Los turistas tienen un efecto indeseable en el estilo de vida de la zona*
    6. *El turismo contribuye a mantener la población joven en el municipio*
    7. *El turismo atrae nueva población permanente no nacida en el municipio*
    8. *Vivir en una localidad turística produce efectos negativos en la calidad de vida*

9. *Los recursos destinados por la administración local al medioambiente son suficientes*
10. *Percepción de la población local sobre si la promoción y recuperación de espacios naturales en la zona es producto del turismo*

b) *Para los turistas:*

1. *Valoración de los turistas de la artesanía autóctona del destino*
2. *Valoración de los turistas de la comida autóctona del destino*
3. *Valoración de los turistas de las fiestas y tradiciones locales del destino*
4. *Valoración de los turistas sobre el ambiente sociocultural del destino*
5. *Valoración de los turistas del trato recibido por la población local*
6. *Valoración de los turistas de los turistas sobre el nivel de protección medioambiental del destino*

6.2.1 Propuesta de un cuestionario para medir la sostenibilidad social

Estos indicadores nos permiten establecer una guía para proponer un cuestionario capaz de medir la sostenibilidad social en Cartagena.

A continuación, se propone un ejemplo de cuestionario dirigido a los residentes de la ciudad de Cartagena. Esta encuesta recoge una serie de parámetros establecidos por la OMT y por la Comisión Europea. Ambos organismos, tal y como hemos visto en el apartado 6.2, plantean una serie de indicadores para analizar la sostenibilidad turística.

Los aspectos más relevantes sobre la sostenibilidad social son los relacionados con la preservación sociocultural, el empleo de calidad generado gracias al turismo, el acceso, la movilidad, la calidad de los servicios públicos y la promoción del destino entre otros.

Siguiendo estos aspectos más relevantes, el siguiente cuestionario plantea una serie de preguntas destinadas a conocer la perspectiva del residente y la percepción frente a la situación turística actual en Cartagena.

Cuestionario 3. Encuesta dirigida a residentes de Cartagena

Este cuestionario se realiza específicamente para los residentes de Cartagena. El objetivo es estudiar si la actividad turística en la ciudad se puede considerar sostenible desde un punto de vista social. Esta encuesta forma parte de una investigación de trabajo de fin de grado de la Universidad Politécnica de Cartagena.

1. ¿Es residente de la ciudad de Cartagena? SI/NO (En caso de no ser residente, no continuar con el cuestionario)
2. Edad
    a. Menor de 20 años
    b. 20-35 años
    c. 35-55 años
    d. Mayor de 55

3. ¿Conoce ud. o ha escuchado hablar del término ‘sostenibilidad’? SI/ NO

Valore del 1 al 5 los siguientes aspectos siendo 1 totalmente en desacuerdo, 2 parcialmente en desacuerdo, 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 parcialmente de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo					
	1	2	3	4	5
El turismo mejora la calidad de vida de los residentes en Cartagena					
El turismo perjudica los accesos y la movilidad de los residentes					
El turismo afecta positivamente al cuidado del entorno					
El turismo afecta negativamente al grado de limpieza					
El turismo contribuye a preservar el patrimonio cultural					
El turismo mejora la eficiencia y disponibilidad de los servicios públicos					
El turismo afecta positivamente a la seguridad ciudadana					
El turismo genera empleo en Cartagena					
El turismo ayuda a mejorar los servicios públicos					
En Cartagena se realizan suficientes actividades culturales y eventos para atraer al turismo					
El turismo ayuda a mantener o fomentar las tradiciones locales					
Existe una buena interrelación social entre residentes y turistas que visitan Cartagena					
Los residentes están orgullosos de vivir en una ciudad turística					
¿Se fija usted en el sello de calidad o medio ambiente cuando compra/contrata algún producto o servicio?					
El turismo, en general, favorece a los residentes en la ciudad					

4. Consideramos que el turismo es socialmente sostenible si mejora la calidad de vida de la población residente, respeta la autenticidad sociocultural de la comunidad anfitriona, promueve la tolerancia y el entendimiento intercultural y, además, minimiza los impactos negativos que pudiera originar. Según su criterio, ¿Cree que el turismo en Cartagena es una actividad socialmente sostenible?

1	2	3	4	5

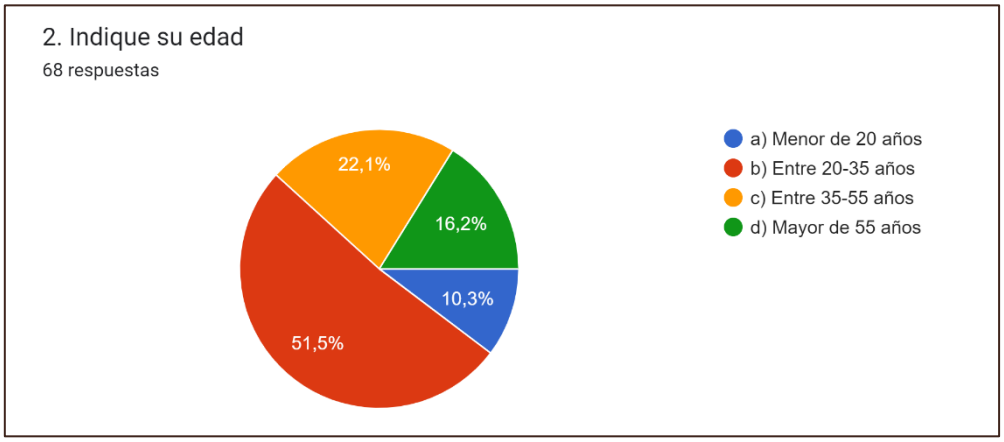
¿Tiene alguna sugerencia o comentario sobre el impacto del turismo en su ciudad? Si la respuesta es afirmativa, deje su comentario aquí:
……
……
……
……
……

6.2.2 Resultados del cuestionario

Este cuestionario se ha enviado utilizando la plataforma Google Formular el día 3 julio de 2023. Se han obtenido un total de 68 respuestas que conforman una pequeña muestra de los residentes de Cartagena.

En primer lugar, es importante destacar que el cuestionario ha sido realizado por un grupo de personas de diferentes rangos de edad. Según se muestra en el gráfico siguiente, se observa que la mayoría de los encuestados se encuentran en el rango de edad de 20 a 35 años. Seguido de este grupo, se aprecia que un 22,1% se sitúa en el rango de 35 a 55 años; un 16,2% relativo a mayores de 55 años; y, por último, un 10,3% correspondiente a los menores de 20 años.

Figura 7. Gráfico rango de edades (cuestionario)



Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario

En segundo lugar, los porcentajes presentados en la tabla 5 'Sostenibilidad social' reflejan las respuestas recopiladas del cuestionario incluido en el anexo del trabajo. Se observa que la percepción y satisfacción del residente cartagenero es muy positiva en relación al turismo sostenible que caracteriza a la ciudad.

Se puede observar que los residentes muestran un acuerdo parcial y total con los aspectos positivos de esta encuesta. No obstante, es importante destacar que algunos factores no logran obtener una puntuación superior al 50%. Esto se debe a que, en las preguntas relacionadas con el cuidado del entorno, la seguridad ciudadana, la interrelación entre turistas y residentes y la importancia del sello de calidad o medioambiente al comprar, gran parte de los encuestados seleccionan la opción de 'ni de acuerdo ni en desacuerdo'. Esto se traduce en una clara incertidumbre por parte de los residentes en cuanto a estos aspectos, así como la necesidad de mejorarlos y transformarlos en puntos positivos y con mayor porcentaje de satisfacción.

Por otro lado, se observan unos aspectos negativos relacionados con el acceso y la movilidad y el grado de limpieza. Estos factores presentan unos porcentajes bastante insignificantes. Esto significa que la población residente no siente que el turismo sea socialmente insostenible.

Finalmente, tras las preguntas 5 y 6 del cuestionario, se recoge una idea general sobre la sostenibilidad social del turismo en Cartagena. En los comentarios y/o sugerencias sobre el impacto del turismo en la ciudad, se recogen opiniones bastante similares. La mayoría de estas opiniones coinciden en la necesidad de mejorar y ampliar el turismo en los barrios de Cartagena, en lugar de concentrarse únicamente en el centro o casco histórico de la ciudad.

Tabla 5. Sostenibilidad social

TURISMO SOCIALMENTE SOSTENIBLE	**% DE ACUERDO**	**TURISMO SOCIALMENTE INSOSTENIBLE**	**% DE ACUERDO**
Mejora la calidad de vida de los residentes en Cartagena	80,9%	Perjudica los accesos y la movilidad de los residentes	27,9%
Afecta positivamente al cuidado del entorno	50%	Afecta negativamente al grado de limpieza	33,9%
Contribuye a preservar el patrimonio cultural	80,9%		
Mejora la eficiencia y disponibilidad de los servicios públicos	59%		
Afecta positivamente a la seguridad ciudadana	44,1%		
Genera empleo en Cartagena	92,6%		
Ayuda a mejorar los servicios públicos	70,6%		
Se realizan suficientes actividades culturales y eventos para atraer al turismo	61,8%		
Ayuda a mantener o fomentar las tradiciones locales	72%		
Existe una buena interrelación social entre residentes y turistas	38,3%		
Los residentes están orgullosos de vivir en una ciudad turística	76,5%		
Se fijan en el sello de calidad cuando compran/contratan algún producto o servicio	39,7%		
El turismo, en general, favorece a los residentes en la ciudad	61,8%		

Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario

7. CONCLUSIONES

En este Trabajo de Fin de Grado se ha abordado la temática de la sostenibilidad social en el contexto de la actividad turística. El foco principal se ha puesto en la búsqueda de indicadores, los certificados de sostenibilidad turística y la investigación de diferentes organizaciones con iniciativas en el ámbito turístico. Se puede confirmar y afirmar que la sostenibilidad social debe ser considerada un pilar fundamental en la actividad turística. La interacción entre el turismo y las comunidades locales es crucial para lograr un desarrollo equitativo y sostenible. Es necesario promover la colaboración entre todos los agentes involucrados como gestores de turismo, organizaciones, empresas turísticas y comunidades locales.

En primer lugar, se ha observado el reconocimiento que otorgan las diferentes organizaciones al aspecto turístico. Estas han adoptado medidas y acciones que promueven el bienestar de las comunidades locales, la preservación del patrimonio cultural y la participación de los residentes.

En lo que respecta a los certificados de sostenibilidad, se constata que su implementación constituye una distinción fundamental en los distintos destinos y/o empresas frente a los turistas y residentes. Estas certificaciones, como las reconocidas Biosphere, Travelife, 'Q' de calidad turística, 'S' de sostenibilidad y el SICTED entre otras, incentivan a las empresas a mejorar su responsabilidad social y contribución al desarrollo local además de brindar confianza a los turistas.

En tercer lugar, se ha podido comprobar que los indicadores son herramientas fundamentales a la hora de medir y evaluar el impacto de las actividades turísticas en destinos. No obstante, la diversidad de indicadores nos hace plantearnos la necesidad de establecer parámetros comunes para los destinos.

No obstante, la importancia de este estudio se enfrenta a un grave problema: la falta de información a través de internet y la antigüedad de los informes analizados.

La falta de información actualizada sobre la sostenibilidad turística en muchas regiones y destinos dificulta la evaluación precisa del impacto del turismo en las comunidades. Asimismo, limita la implementación de estrategias efectivas de sostenibilidad social. Es esencial promover la recopilación y divulgación de datos relevantes para mejorar la toma de decisiones y la planificación adecuada de políticas y programas de turismo sostenible.

Por otro lado, se observa que algunos de los informes y estudios disponibles en la literatura científica y en las bases de datos académicas tienen una antigüedad considerable. Esto plantea desafíos en términos de la actualidad y relevancia de los datos utilizados en la investigación sobre sostenibilidad turística social. Es fundamental fomentar la producción de informes y estudios actualizados, así como el acceso a información oportuna y confiable que refleje la realidad actual del turismo y su impacto en las comunidades locales.

Siguiendo con la propuesta de cuestionario, el trabajo pretende servir como punto de partida para futuras revisiones del ámbito turístico social y poner en funcionamiento el cuestionario formulado y concluir con su correcto funcionamiento.

En resumen, este estudio destaca la importancia de la sostenibilidad social en la actividad turística, evidenciando la necesidad de implementar medidas concretas para promover el bienestar de las comunidades locales, preservar el patrimonio cultural y lograr un turismo responsable.

La disponibilidad de datos actualizados y específicos contribuirá a una mejor comprensión de los desafíos y oportunidades en este ámbito, facilitando la implementación de estrategias y medidas efectivas para promover un turismo sostenible, socialmente responsable y futuras líneas de investigación.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Biosphere Tourism (s.f). *Carta del Turismo Sostenible.* Recuperado de https://www.biospheretourism.com/assets/arxius/cc909a3b8279ee1838274c43114f54a2.pdf

Calidad en Destino (s.f). *¿Qué es el SICTED? |PDF|*. Recuperado de https://www.calidadendestino.es/documentos/Que%20es%20el%20SICTED.pdf

Comisión Europea, Dirección General de Mercado Interior, Industria, Emprendimiento y Pymes, (2017). *El Sistema Europeo de Indicadores Turísticos: herramienta del ETIS para la gestión de destinos sostenibles*, Oficina de Publicaciones. https://data.europa.eu/doi/10.2873/671106

Cordero Fernández de Córdova, J. C. (2017). *Propuesta de un sistema de indicadores de sostenibilidad turística para destinos urbanos.* Ara: Revista de Investigación en Turismo, 7(1), 41–51. https://doi.org/10.1344/ara.v7i1.20025

E-local turismo sostenible (s.f). *Criterios para la selección de indicadores*. Recuperado de http://www.elocalturismosostenible.es/index.php?option=com_content&view=article&id=30&Itemid=38

Gallego, A. Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de Vigo (2014). Análisis del comportamiento de compra del consumidor joven en el sector de moda |PDF|. Recuperado el 15 de junio de 2023 de Comisión Europea, Dirección General de Mercado Interior, Industria, Emprendimiento y Pymes, (2017). *El Sistema Europeo de Indicadores Turísticos: herramienta del ETIS para la gestión de destinos sostenibles*, Oficina de Publicaciones. https://data.europa.eu/doi/10.2873/671106

OMT (2006). *Guía práctica de indicadores de desarrollo de turismo sostenible para los destinos turísticos |PDF|*. Recuperado de https://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS14/MGTSV-07/tema2/OMTIndicadores_de_desarrollo_de_turismo_sostenible_para_los_destinos_turisticos.pdf

Pérez de las Heras, M. (2008). *Manual del turismo sostenible: cómo conseguir un turismo social, económico y ambientalmente responsable.* Mundi-Prensa. https://elibro.net/es/ereader/univupct/35854?page=1

Responsible Tourism Institute (2018). *Ventajas y requisitos*. Recuperado de https://www.responsibletourisminstitute.com/es/ventajas-y-requisitos/24

Sánchez Silvera, N., Betancourt García, M. E., & Falcón Rodríguez, M. C. (2012). *Acercamiento teórico al desarrollo local sostenible y su repercusión para el turismo*. El Periplo Sustentable, (22), 7-36.

Sancho Pérez, A.; García Mesanat, G. Universitat de València. (s.f.*). Indicadores en los destinos [PDF].* Recuperado de https://www.uv.es/=sancho/indicadores%20en%20los%20destinos.pdf

Torres Delgado, Anna (s.f). *Los sistemas de indicadores: Instrumentos para la medición y gestión de la sostenibilidad turística en España.* Recuperado de https://www.aecit.org/uploads/public/congresos/16/Comunicaciones/Sesion%202/7.%20Los%20sistemas%20de%20indicadores.pdf

Travelife. (s.f.). *The Certification Process.* Recuperado de https://travelifestaybetter.com/es/the-certification-process/

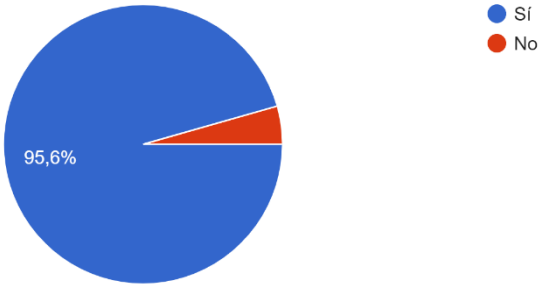
de

9. ANEXO

ANEXO 1. Resultados del cuestionario 'Sostenibilidad social del turismo en Cartagena'

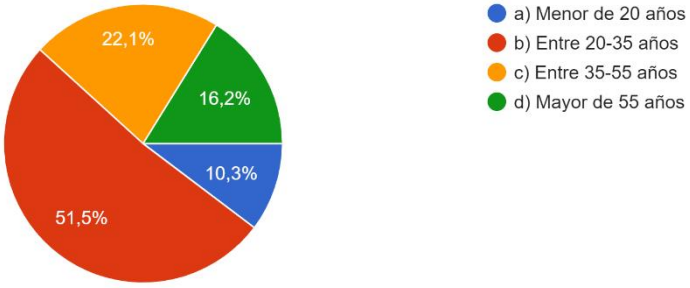
1. ¿Es residente de la ciudad de Cartagena? (En caso de no ser residente, no continuar con el cuestionario)

68 respuestas



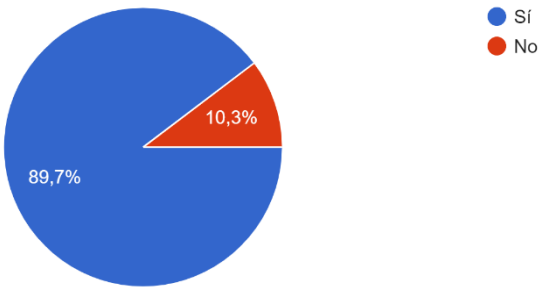
2. Indique su edad

68 respuestas



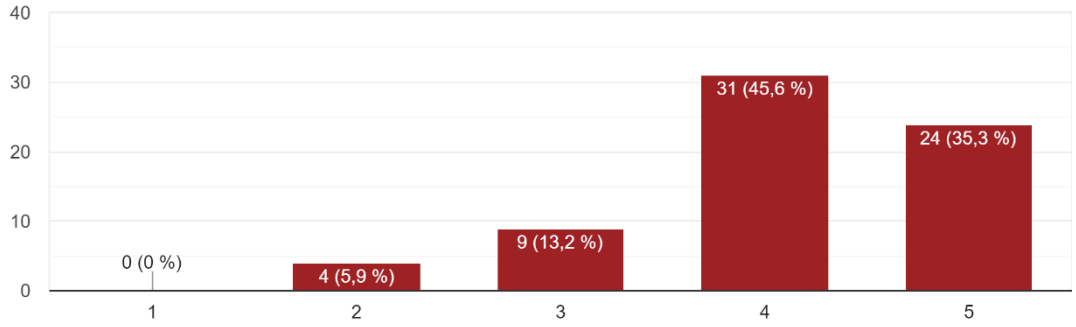
3. ¿Conoce ud. o ha escuchado hablar del término 'sostenibilidad'?

68 respuestas



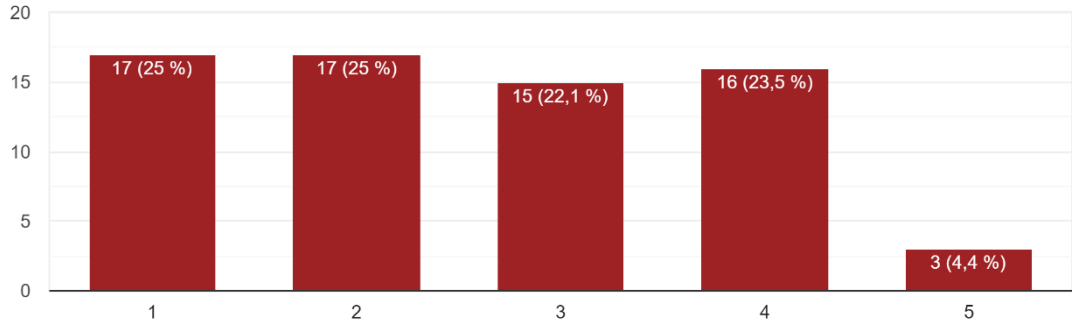
A) El turismo mejora la calidad de vida de los residentes en Cartagena

68 respuestas



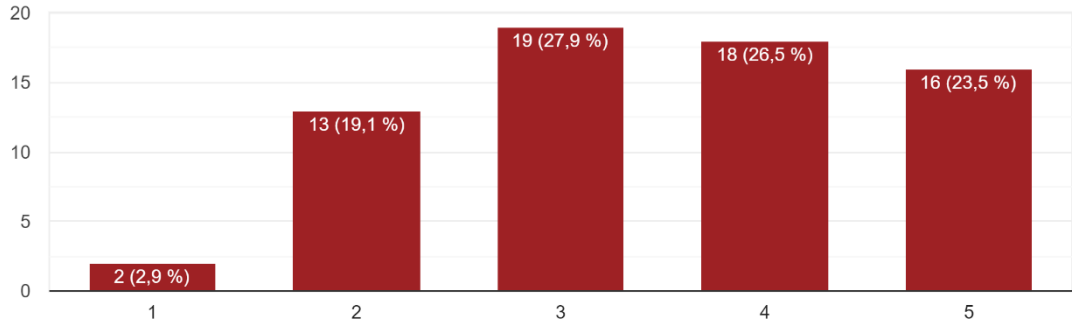
B) El turismo perjudica los accesos y la movilidad de los residentes

68 respuestas



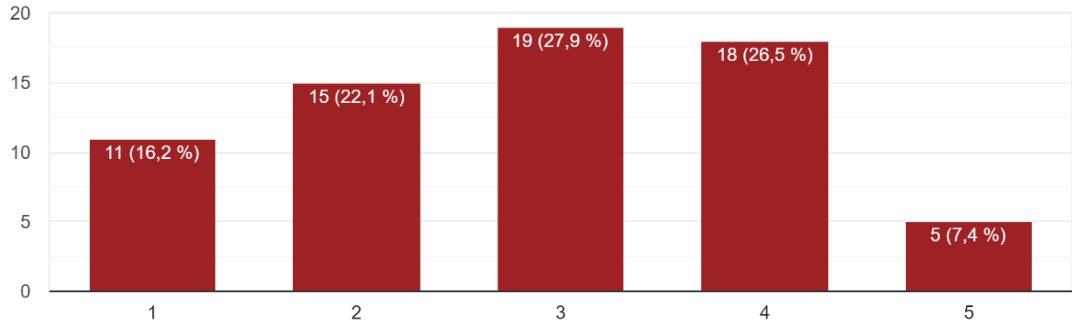
C) El turismo afecta positivamente al cuidado del entorno

68 respuestas



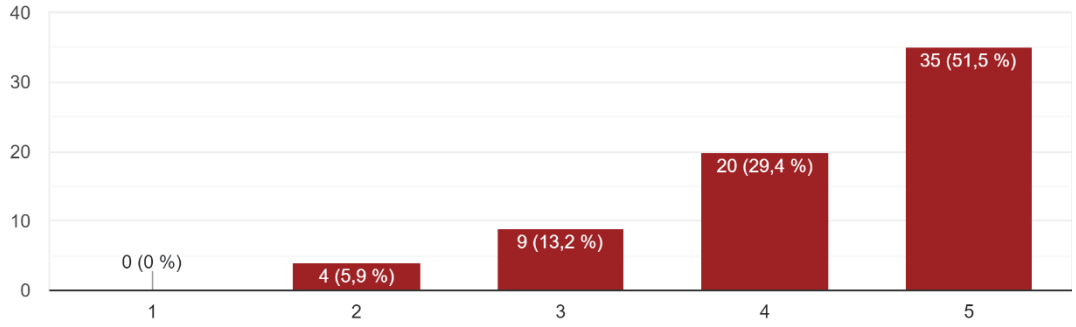
D) El turismo afecta negativamente al grado de limpieza

68 respuestas



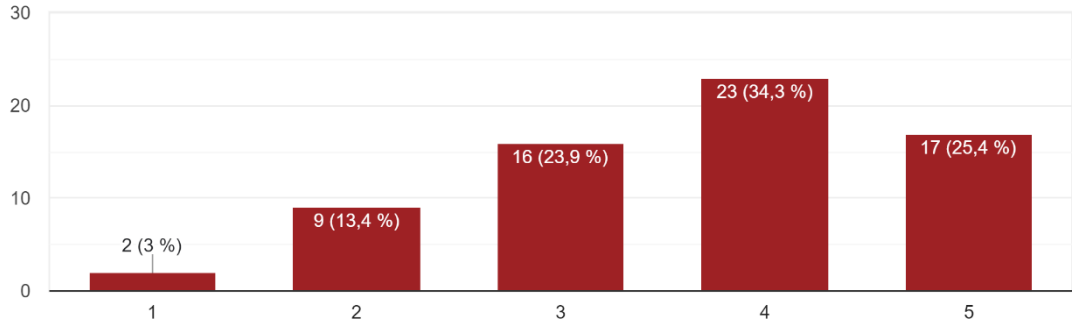
E) El turismo contribuye a preservar el patrimonio cultural

68 respuestas



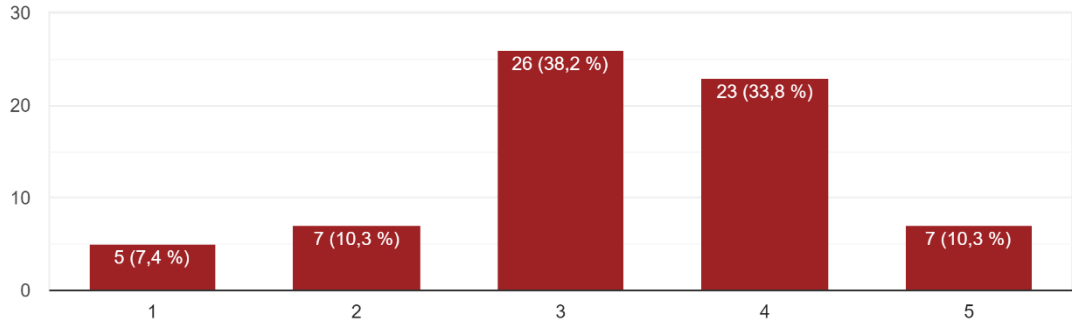
F) El turismo mejora la eficiencia y disponibilidad de los servicios públicos

67 respuestas



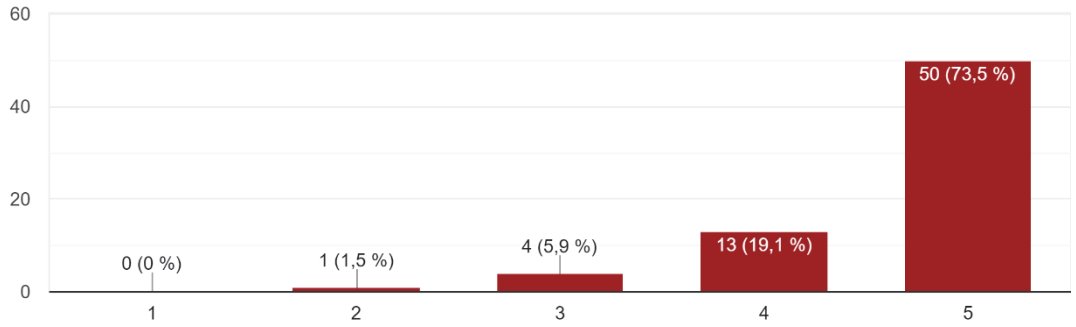
G) El turismo afecta positivamente a la seguridad ciudadana

68 respuestas



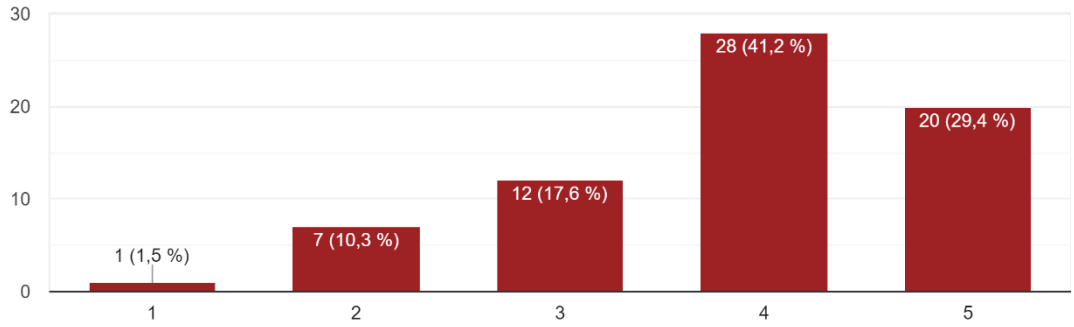
H) El turismo genera empleo en Cartagena

68 respuestas



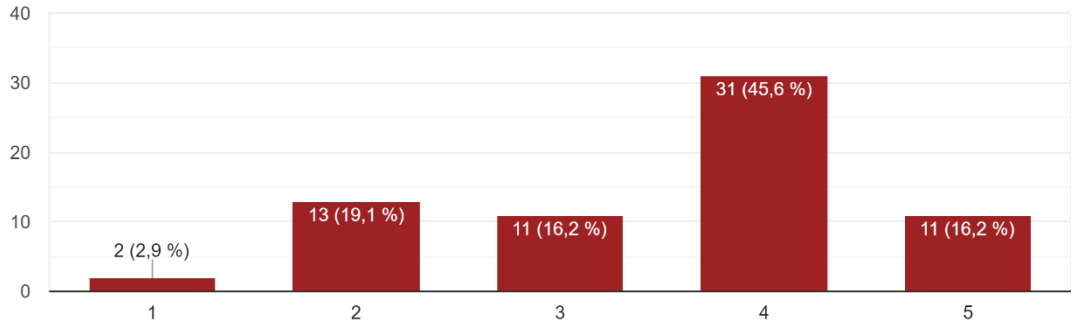
I) El turismo ayuda a mejorar los servicios públicos

68 respuestas



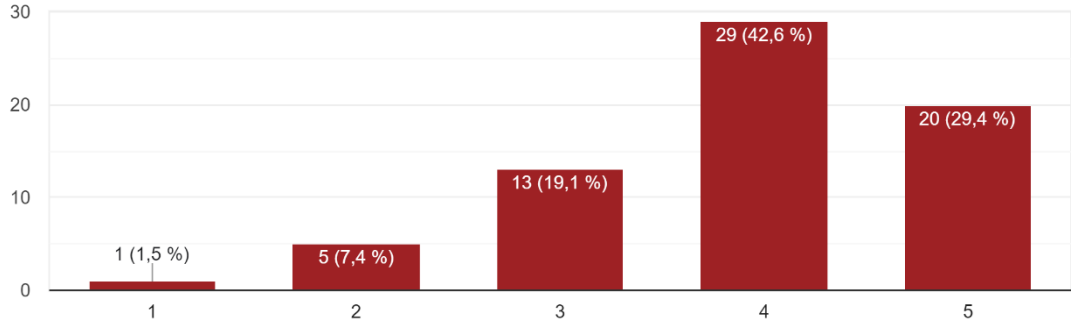
J) En Cartagena se realizan suficientes actividades culturales y eventos para atraer al turismo

68 respuestas



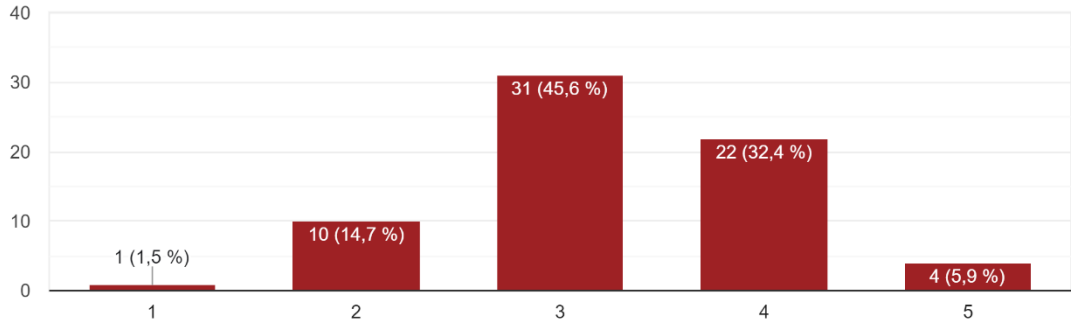
K) El turismo ayuda a mantener o fomentar las tradiciones locales

68 respuestas



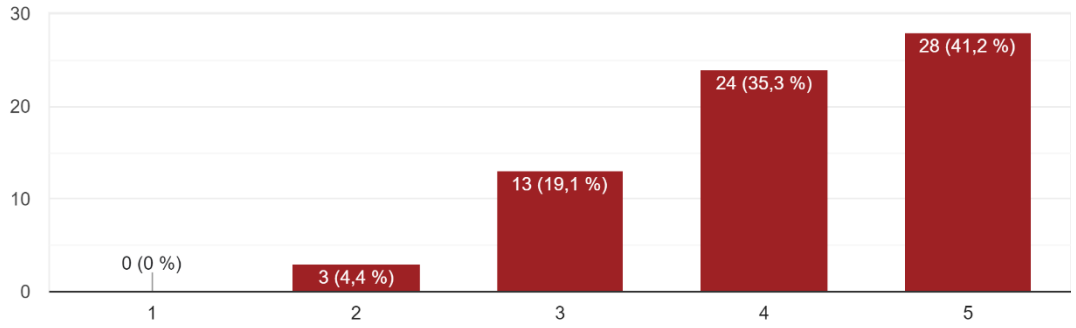
L) Existe una buena interrelación social entre residentes y turistas que visitan Cartagena

68 respuestas



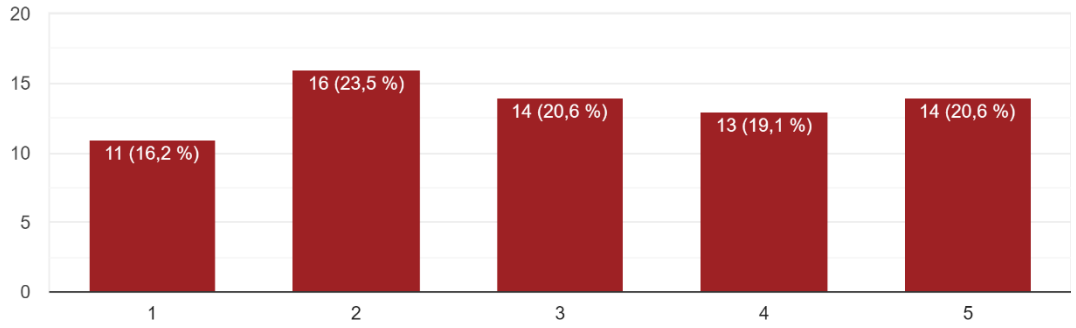
M) Los residentes están orgullosos de vivir en una ciudad turística

68 respuestas



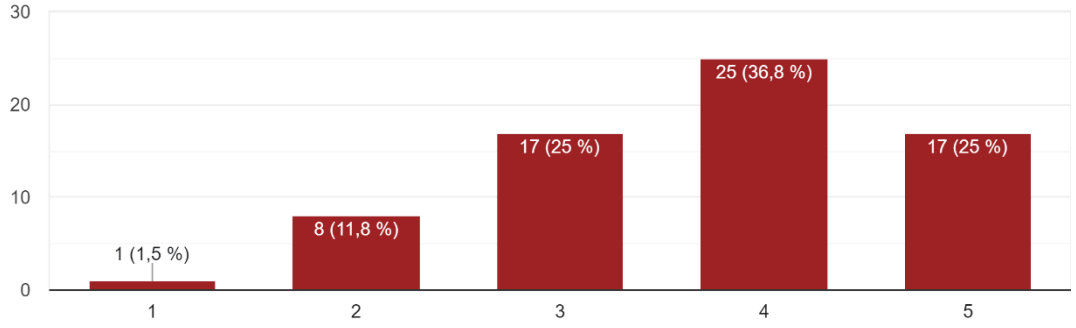
N) ¿Se fija usted en el sello de calidad o medio ambiente cuando compra/contrata algún producto o servicio?

68 respuestas



Ñ) El turismo, en general, favorece a los residentes

68 respuestas



5. Consideramos que el turismo es socialmente sostenible si mejora la calidad de vida de la población residente, respeta la autenticidad socio...artagena es una actividad socialmente sostenible?

68 respuestas