

La revista de ISO, la Organización Internacional de Normalización, se llama **ISOfocus** y es bimestral. De acuerdo con esta periodicidad, la revista AENOR incluye esta sección en seis de sus 11 números, de manera alterna. **ISOfocus** incluye artículos, reportajes y entrevistas que muestran los beneficios de la aplicación de las normas internacionales. Bajo licencia Creative Commons (CC BY-NC-ND 2.5 CH)



focus

La revista íntegra puede descargarse en www.iso.org/isofocus



42

Cómo Microsoft
“revienta” la burbuja
del soborno



46

Google aprovecha
la ISO 31000

Impulsando los límites del **TURISMO**

ELIZABETH GASIOROWSKI-DENIS

Todas las actividades turísticas independientemente de la motivación –vacaciones, viajes de negocio, congresos, aventuras y ecoturismo– están dando un gran impulso a esta industria. Actualmente, el turismo es uno de los sectores de más rápido desarrollo del mundo, con previsiones de crecimiento para los próximos años. Pero ¿cómo pueden las normas internacionales aportar claridad y contribuir a este desarrollo?



Tanto si busca una escapada romántica o una divertida salida familiar, la industria del turismo dará respuesta a sus necesidades. En todo el mundo, la gente está empezando a ver los viajes como algo necesario. No lo consideran un lujo opcional, sino una parte esencial de quiénes son y quiénes quieren llegar a ser. Parece ser que en todo el mundo, en todas partes, se está dando un gran impulso a la industria del turismo.

Sólo el año pasado, 1.235 millones de viajeros visitaron otros países en un periodo de 12 meses. Para 2030, se convertirán en 1.800 millones, según el *UNWTO Tourism Highlights* (edición 2017, en inglés) de la Organización Mundial del Turismo (OMT) de las Naciones Unidas.

Aunque su crecimiento está muy presente en los medios de comunicación –el turismo internacional supone actualmente el 30 % de las exportaciones de servicios del mundo y, además, aporta beneficios económicos a las comunidades locales y fomenta una mayor conectividad global–, es menos frecuente hablar del papel de las normas internacionales. De hecho, con un turismo internacional creciente, las normas internacionales cobrarán más importancia que nunca. Aquí podemos ver de qué modo se desarrolla este sector en auge.

Una referencia global

¿Cómo contribuyen las normas internacionales a estas tendencias del turismo? Ante la falta de regulación y directrices en muchos países, no se debe subestimar su papel, según Natalia Ortiz de Zárate, secretaria del comité técnico ISO/TC 228 *Turismo y servicios relacionados*. “Las normas ISO representan las mejores prácticas consensuadas en la industria del turismo. Se han convertido en una valiosa herramienta y una útil fuente de conocimientos para los proveedores de servicios de turismo”, explica.



Natalia Ortiz de Zárate y Chokri Makhlouf, Secretaria y Co-secretario del ISO/TC 228.

Transparencia, calidad y promoción de las actividades turísticas fueron los objetivos por los que se creó el ISO/TC 228. La Asociación Española de Normalización, UNE, coordina junto con el organismo de normalización de Túnez, INNORPI este comité, cuyo objetivo es llegar a consensos sobre la mejor manera de ofrecer servicios relacionados con el turismo. Así han nacido más de 20 normas que ayudan a organizaciones públicas y privadas a mejorar los servicios turísticos en áreas tales como buceo, talasoterapia, entornos naturales protegidos, turismo de aventura y puertos deportivos.

Tendencias emergentes

Al igual que otras formas de desarrollo, el turismo también puede ocasionar conflictos. No sorprende, por tanto que su papel esté cobrando cada vez más protagonismo en el debate sobre cómo podemos avanzar hacia patrones de desarrollo más sostenibles. Especialmente en los últimos años, el término sostenible se ha combinado cada vez más con palabras como *viaje y turismo* para denotar una forma deseable de operar. Los hoteles quieren ser *sostenibles*. Los operadores turísticos quieren ser *sostenibles*. Por su parte, los viajeros están cada vez más interesados en invertir su dinero solamente en desplazamientos *sostenibles*. El turismo sostenible se está haciendo tan popular que lo que actualmente llamamos *alternativa* será la *corriente dominante* en una década.

En España, donde el turismo genera el 11 % del PIB y contribuye directamente a la creación de uno de cada nueve puestos de trabajo (Ministerio de Industria, Energía y Turismo, 2014), no cabe duda de la importancia de la calidad a la hora de impulsar un turismo sostenible. Para Miguel Mirones, Presidente del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), la industria debería estudiar herramientas que se centraran en la calidad del servicio y la infraestructura, un componente importante de la experiencia turística. “La sostenibilidad dentro del sector turístico sólo se puede lograr si los productos y servicios se han desarrollado teniendo en cuenta la calidad”, afirma Mirones.

Mirones sugiere que también es necesario que los gestores de destinos turísticos (donde se ofrecen los productos y servicios turísticos) entiendan la importancia de promover la calidad como herramienta básica para el desarrollo turístico. “Solamente un sector público comprometido con la calidad y un sector privado que utilice la calidad como herramienta de gestión serán capaces de alcanzar un nivel adecuado de sostenibilidad”, explica.

El camino hacia un turismo sostenible

El año pasado, el turismo sostenible fue protagonista al ser 2017 declarado por las Naciones Unidas como Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo. Supuso una oportunidad para analizar cómo afecta el cambio climático al turismo y cómo se pueden contener las emisiones de este sector, así como para hallar vías para una mejor adaptación de la industria a los inevitables impactos del aumento de la temperatura media global.

El turismo de un vistazo

1.235 millones

de llegadas de turistas internacionales en 2016

7 %

de las exportaciones mundiales cerca de 130 mil millones de euros

10 %

del PIB mundial

1 de cada

10 empleos

1.8 billones

de llegadas de turistas internacionales para 2030

Fuente: UNWTO

Pero ¿cómo contribuye exactamente el turismo? El turismo tiene el potencial de contribuir, directa o indirectamente, a todos los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas planteados para guiar la agenda del desarrollo mundial de aquí a 2030. En particular, se ha incluido como meta en los Objetivos 8, 12 y 14 sobre crecimiento económico sostenible, consumo y producción sostenible, y uso sostenible de los océanos y recursos marítimos, respectivamente. La Carta Mundial de Turismo Sostenible incorpora 17 ODS y representa una gran oportunidad para conducir el turismo por un camino inclusivo y sostenible.

En ISO también se ha avanzado en el tema de la sostenibilidad en el turismo. Uno de los desarrollos más importantes del ISO/TC 228 en los últimos años ha sido la necesidad de abordar la sostenibilidad. Se creó un nuevo grupo de trabajo sobre turismo sostenible para abordar la gestión de la sostenibilidad en los establecimientos hoteleros. Ésta es una de las áreas clave del turismo y un modelo de gestión potencial que podrían usar otros subsectores de la industria.

Por otro lado, dos grupos de trabajo más del ISO/TC 228 han abordado las iniciativas de sostenibilidad. Los grupos de trabajo sobre turismo de aventura y servicios de buceo están desarrollando normas para concienciar a turistas y empresas turísticas sobre la necesidad de tener en cuenta los tres pilares de la sostenibilidad, minimizando al mismo tiempo los impactos negativos sobre los destinos turísticos.

El turismo del mañana

A medida que el turismo global alcanza niveles de demanda sin precedentes, la necesidad de sostenibilidad será imperativa para que la industria sobreviva en su conjunto. ¿Cómo? Una prioridad clave será desarrollar normas internacionales que respondan realmente a las necesidades del mercado, pero que sean también prácticas, viables y orientadas a los objetivos.

Ésa es precisamente la labor del ISO/TC 228. Sus documentos no imponen exigencias innecesarias a la industria del turismo y respetan siempre su diversidad; ofrecen un planteamiento amable que debería cobrar un fuerte impulso en el sector. El vicepresidente del ISO/TC 228, Mounir Ben Miled, explica que “se espera que la implementación de normas y su aplicación a gran escala asegure un impacto positivo en la sostenibilidad de sus actividades en todos los niveles de prestación de servicios. El compromiso con el ISO/TC 228 es vital, no sólo para el sector turístico, sino también para el futuro de futuras generaciones”.

Al sintetizar sus esperanzas para el futuro, Mounir Ben Miled comenta el caso de la sostenibilidad. “El turismo sostenible es

una forma de gestionar la vida para asegurar el buen gobierno del planeta Tierra. Es esencial que todo el mundo siga esta filosofía de gestión de la vida, para lograr un medio ambiente y una calidad de vida mejores, así como una gestión inteligente de las energías y de los recursos de la Tierra”, afirma Miled.

Un mundo de ventajas

La publicación de normas internacionales y otros documentos ISO sobre servicios de turismo:

- Fomenta la transparencia en el intercambio de productos y servicios turísticos
 - Aumenta la confianza del consumidor en el mercado turístico
 - Promueve la competencia leal
 - Facilita la protección ambiental mediante productos y servicios turísticos respetuosos con el medio ambiente
 - Apoya el turismo ético
 - Apoya el *turismo para todos*
 - Aumenta la seguridad personal y patrimonial
 - Se adapta a las innovaciones
 - Abre nuevos mercados
 - Ayuda a los países en desarrollo a promocionarse
 - Transfiere conocimientos y mejores prácticas
 - Aumenta la satisfacción del cliente y atrae y afianza turistas
- Todos estos factores juntos contribuyen a un beneficio general y común: la estimulación del mercado turístico global.

Excelencia en acción

Los logros del ISO/TC 228 han sido reconocidos con el Premio Lawrence D. Eicher a la excelencia técnica en el desarrollo de normas, otorgado el 20 de septiembre de 2017 en la 40ª Asamblea General de ISO, celebrada en Berlín. Al anunciar al galardonado, el Presidente de ISO, el Dr. Zhang Xiaogang, señaló que el ISO/TC 228 también ha crecido, tanto en cifras como en extensión geográfica, con representantes de los cinco continentes, incluidos países con economías en transición. Asimismo, destacó los grandes esfuerzos del comité, no sólo por incorporar a nuevos miembros, sino por hacerlo con éxito. Como ejemplo señaló la información personalizada que reciben los nuevos miembros.

El Dr. Zhang felicitó al comité por sus excelentes prácticas de gestión de proyectos, que también ha contribuido a que su trabajo sea eficiente y eficaz. “En nombre de todos los que formamos parte de ISO, tengo el placer de otorgar el premio al ISO/TC 228 y de transmitirle nuestra enhorabuena y agradecimiento por el trabajo realizado de forma eficiente, eficaz y consensuada.” ●