



MEDIDAS DE SOSTENIBILIDAD Y RECOMENDACIONES PARA EMPRESAS Y RESPONSABLES DE POLÍTICAS EN LA INDUSTRIA TURÍSTICA

GREEN MYSTERY GUEST

Un análisis exhaustivo de las mejores prácticas y recomendaciones adaptadas a los contextos italiano, rumano y español para promover un turismo más sostenible y responsable..

 igorvitaleinternational.com

 www.greenmysteryguest.eu

 Green Mystery Guest

Descripción general del proyecto Green Mystery Guest

El proyecto Green Mystery Guest (2022-1-IT01-KA210-VET-000081020) es una iniciativa Erasmus+ diseñada para apoyar la transición ecológica del sector hotelero en Rumanía, Italia, España y otros países europeos. Su objetivo es concienciar a las empresas y a los responsables políticos sobre la importancia de la sostenibilidad y su impacto en la calidad y la competitividad de los servicios turísticos. El proyecto proporciona herramientas prácticas, incluida una lista de verificación de indicadores de sostenibilidad, formación en línea para profesionales de la hostelería y recomendaciones estratégicas adaptadas a los responsables políticos.

El objetivo de este proyecto es orientar a las empresas, a los responsables políticos y a otras partes interesadas hacia la adopción de prácticas respetuosas con el medio ambiente que estén en consonancia con los compromisos de Italia, España y Rumanía en materia de sostenibilidad, especialmente en el marco de la Unión Europea (UE). A medida que el sector de la hostelería se recupera de los desafíos planteados por la pandemia de COVID-19, existe la oportunidad de reconstruirse de una manera que integre la sostenibilidad en el núcleo de las operaciones comerciales.

Tabla de contenidos

Descripción general del proyecto Green Mystery Guest.....	2
Introducción.....	5
Capítulo 1: Contexto europeo del turismo sostenible.....	6
1.1 Panorama general de las políticas europeas en materia de turismo sostenible... 6	
1.2. Mecanismos de financiación y apoyo.....	11
Capítulo 2: Políticas italianas en materia de turismo sostenible.....	13
2.1 Plan Estratégico Nacional de Turismo 2023-2027 (Piano Strategico del Turismo - PST).....	13
2.2. El Plan de Recuperación y Resiliencia de Italia (PNRR).....	16
2.3. Fondo per il Turismo Sostenibile (Fondo para el Turismo Sostenible).....	17
2.4. La Ley de Presupuesto Italiana 2023 (Legge di Bilancio 2023).....	19
2.5. Iniciativas regionales y locales.....	20
2.5.1. Trentino-Alto Adigio: Turismo ecológico e iniciativas de energías renovables.....	20
2.5.2. Toscana: Estrategia Destino Toscana 2020 y Turismo Cultural Sostenible.....	22
2.5.3. Cerdeña: protección de la costa y desarrollo del ecoturismo.....	23
2.6. Marco legal para el turismo sostenible.....	25
Capítulo 3: Políticas rumanas en materia de turismo sostenible.....	26
3.1. El sector turístico de Rumanía en el contexto de la UE.....	26
3.2. Estrategia nacional para el desarrollo del ecoturismo en Rumania (2019-2029).....	32
3.3. Estrategia nacional de Rumanía para el desarrollo del turismo (2023-2035)....	32
3.4. Acciones de turismo sostenible en Rumanía (STAR).....	34
3.5. Iniciativas regionales y locales.....	35
3.5.1. Green Village Resort, Delta del Danubio.....	35
3.5.2. Hotel Orizont, Predeal.....	36

3.5.3. Geoparque Mundial de la UNESCO – Buzău Land.....	37
3.6. Marco legal para el turismo sostenible.....	38
Capítulo 4: Políticas españolas en materia de turismo sostenible.....	41
4.1. El sector turístico español en el contexto de la UE.....	41
4.1.1. Oportunidades para España en la Transición Verde de la UE.....	43
4.2. Estrategia de Turismo Sostenible de España 2030.....	45
4.3. Planes de Sostenibilidad Turística Española en Destinos.....	46
4.4. Ley de Cambio Climático y Transición Energética – 2021.....	47
4.5. Estrategia de Economía Circular España 2030.....	47
4.6. Estrategia Nacional de Infraestructura Verde, Conectividad y Restauración Ecológica – 2021.....	48
4.7. España Digital 2025.....	49
4.8. Iniciativas regionales y locales.....	49
4.8.1. Impuesto al Turismo Sostenible” de las Islas Baleares (2016).....	50
4.8.2. Certificación de Turismo Sostenible de Cataluña.....	51
4.8.3. Plan de Turismo Sostenible de Barcelona (2017-2020).....	52
4.8.4. Estrategia de ecoturismo de Tenerife.....	53
4.9. Marco legal para el turismo sostenible.....	54
Capítulo 5: El concepto del Mystery Guest.....	56
5.1. Análisis de la eficacia de los huéspedes misteriosos: conclusiones derivadas de la investigación científica.....	57
Capítulo 6: Recomendaciones para empresas y responsables de políticas.....	62
6.1. Recomendaciones para los responsables de las políticas.....	62
6.2. Recomendaciones para las empresas.....	78
6.3. Plan de acción.....	89
6.3.1. Plan de acción para los responsables de las políticas: Promoción del turismo sostenible.....	89
6.3.2. Plan de acción para empresas: Implementación de prácticas de turismo sostenible.....	95

Conclusiones.....	103
Referencias.....	104

Introducción

En los últimos años, el turismo sostenible ha ganado cada vez más atención como componente clave para lograr el bienestar ambiental, social y económico a largo plazo. Este documento comenzará examinando las políticas y directrices existentes relacionadas con el turismo sostenible a nivel europeo, nacional y regional, con especial énfasis en cómo se están implementando estos marcos en el contexto italiano. Este análisis proporcionará una visión general de las leyes y políticas actuales que apuntan a promover la sostenibilidad dentro del sector turístico.

Posteriormente, examinaremos la literatura científica para explorar el papel y la eficacia de las evaluaciones de huéspedes misteriosos como herramienta para mejorar la sostenibilidad en la industria turística. En esta sección, analizaremos cómo las auditorías de huéspedes misteriosos pueden contribuir a mejorar la calidad de los servicios, garantizar el cumplimiento de los estándares de sostenibilidad e identificar oportunidades de mejora en los establecimientos hoteleros.

A continuación, nos centraremos en el contexto específico de Italia, Rumanía y España, identificando las principales asociaciones, normativas y organizaciones que ya han integrado la estrategia de los huéspedes misteriosos en sus esfuerzos por promover prácticas de turismo sostenible. En esta parte, se destacarán las estructuras y normas existentes que respaldan el uso de las auditorías de huéspedes misteriosos como medio para evaluar y mejorar el desempeño en materia de sostenibilidad en las empresas hoteleras europeas.

Por último, el documento culminará con la elaboración de recomendaciones de políticas específicas que aborden la manera de integrar de forma más eficaz las evaluaciones de los huéspedes anónimos en las estrategias de sostenibilidad del sector turístico. Estas recomendaciones se adaptarán para ayudar a los responsables de las políticas,

los profesionales del turismo y las partes interesadas a mejorar la sostenibilidad general y la calidad de las experiencias turísticas en Europa.

Capítulo 1: Contexto europeo del turismo sostenible

1.1 Panorama de las políticas europeas en materia de turismo sostenible

Según un estudio publicado en Science of The Total Environment, las prácticas turísticas no sostenibles pueden provocar impactos ambientales adversos, como pérdida de biodiversidad, aumento de las emisiones de carbono y agotamiento de los recursos naturales (Pan et al., 2018). Estos efectos no solo degradan la belleza natural y los recursos que atraen a los turistas, sino que también amenazan la viabilidad a largo plazo de los destinos turísticos. En este contexto, el turismo sostenible ayuda a mitigar estos impactos negativos al promover prácticas que reducen el consumo de energía, la producción de residuos y el uso del agua, y al fomentar la preservación de los ecosistemas y la vida silvestre. Esto es crucial para mantener la integridad ambiental de los destinos.

Además, el estudio destaca que el turismo sostenible contribuye a la preservación social y cultural, promueve la participación de las comunidades locales, apoya la protección del patrimonio cultural y mejora la calidad de vida de los residentes al crear puestos de trabajo y fomentar las empresas locales.

Reconociendo estos beneficios multifacéticos, la Unión Europea ha hecho hincapié en la necesidad de adoptar un enfoque sostenible del turismo. En concreto, el Parlamento Europeo, en su Resolución de 25 de marzo de 2021 (2020/2038(INI)), destacó la

importancia de realizar la transición hacia un ecosistema turístico más sostenible, resiliente e inclusivo que equilibre el crecimiento económico con las consideraciones ambientales y sociales. La resolución hizo hincapié en que el turismo debe contribuir tanto al crecimiento económico como a la creación de empleo, salvaguardando al mismo tiempo el medio ambiente y respetando las necesidades y el bienestar de las comunidades locales.

Esta visión del turismo sostenible se alinea estrechamente con los objetivos generales del Pacto Verde Europeo, que aspiran a convertir a Europa en el primer continente climáticamente neutro para 2050 (Comisión Europea, 2020). Más concretamente, el Pacto Verde representa una estrategia integral que alienta a todos los sectores de la economía, incluido el turismo, a adoptar prácticas que reduzcan las emisiones de gases de efecto invernadero, promuevan la eficiencia de los recursos y garanticen que el desarrollo sea sostenible a largo plazo.

Aprovechando este impulso, la "Trayectoria de transición para el turismo", lanzada por la Comisión Europea en 2022, sirve como un documento estratégico adicional que orienta el cambio del sector turístico hacia la sostenibilidad y la resiliencia. Esta trayectoria se desarrolló como parte de la estrategia industrial más amplia de la UE para abordar los desafíos que enfrenta el turismo, en particular a raíz de la pandemia de COVID-19, que afectó gravemente al sector.

Transition Pathway for Tourism

New pledges
and commitments



La vía de transición para el turismo hace especial hincapié en la colaboración entre los distintos actores del sector, como los gobiernos, las empresas, las comunidades locales y los turistas, en los Estados miembros de la UE para alcanzar varios objetivos fundamentales, como la reducción de la huella ambiental de las actividades turísticas, el aprovechamiento de las tecnologías digitales para mejorar la eficiencia y la creación de resiliencia frente a futuras perturbaciones, como pandemias o fenómenos relacionados con el clima.

Un ejemplo práctico de ello es el paquete "**Fit for 55**", un conjunto de iniciativas políticas de la UE incluidas en la Trayectoria de Transición, que tiene por objeto reducir las emisiones de gases de efecto invernadero al menos en un 55% para 2030 en comparación con los niveles de 1990. Este objetivo afecta directamente al sector turístico, ya que exige que los hoteles, restaurantes, servicios de transporte y otras empresas relacionadas con el turismo adopten medidas que mejoren la eficiencia energética, reduzcan los residuos y minimicen las emisiones. Por ejemplo, los hoteles podrían realizar la transición a fuentes de energía renovables, implementar tecnologías de ahorro de agua o adoptar prácticas sostenibles de gestión de residuos, como el compostaje de residuos orgánicos o el reciclaje de plásticos.



Otro ejemplo es el componente digital de la Ruta de Transición para el Turismo, ya que ofrece numerosas oportunidades para mejorar la sostenibilidad y la eficiencia en el sector turístico. La integración de herramientas digitales permite a los actores del sector turístico compartir datos de manera más eficiente, personalizar las experiencias de viaje y optimizar la gestión de los recursos, lo que conduce a prácticas turísticas más sostenibles. Un ejemplo de ello es la Estrategia de Datos de la UE, cuyo objetivo es facilitar el acceso a los datos y promover su intercambio entre las empresas turísticas, las autoridades locales y los viajeros. Por ejemplo, mediante el uso de plataformas digitales, los hoteles y los destinos turísticos pueden recopilar datos en tiempo real sobre las preferencias de los visitantes, el consumo de energía y la generación de residuos. Estos datos pueden analizarse posteriormente para aplicar prácticas más sostenibles, como ajustar la calefacción o la refrigeración en función de la ocupación, ofrecer recomendaciones personalizadas que promuevan los viajes fuera de temporada alta o reducir el desperdicio de alimentos alineando la oferta con la demanda real.

De manera similar, la Ley de Mercados Digitales (Digital Markets Act) establece marcos que garantizan un acceso justo y transparente a los datos, lo que resulta beneficioso para las pequeñas y medianas empresas (pymes) del sector turístico. De hecho, al tener acceso a datos relacionados con el turismo, las pymes pueden obtener información sobre el comportamiento de los viajeros y optimizar sus servicios. Por ejemplo, un pequeño establecimiento de alojamiento y desayuno podría utilizar datos de plataformas de reservas digitales para identificar tendencias en las preferencias de los huéspedes, lo que le permitiría adaptar sus servicios para cumplir con los objetivos de sostenibilidad, como la promoción de experiencias locales que se ajusten a los principios del turismo sostenible.

La transición digital también fomenta el uso de tecnologías como los sistemas de gestión inteligente de destinos. Por ejemplo, las ciudades turísticas populares pueden implementar herramientas digitales para monitorear los flujos de visitantes en tiempo real, lo que ayuda a evitar la masificación en las atracciones y reduce la presión sobre la infraestructura. Esto minimiza el impacto ambiental, ya que las autoridades locales

pueden administrar los recursos de manera más eficaz y dirigir a los visitantes a sitios menos concurridos pero igualmente atractivos.

El Plan de Acción para la Economía Circular y el Plan de Acción para la Contaminación Cero son partes integrales de la estrategia integral de la Unión Europea para la transición hacia un sector turístico más sostenible y están en estrecha consonancia con los objetivos delineados en la Vía de Transición para el Turismo. De hecho, estos planes destacan la importancia de alejarse de los modelos tradicionales y lineales de producción y consumo y, en su lugar, adoptar prácticas que prioricen la eficiencia de los recursos, la reducción de los desechos y el control de la contaminación.

El Plan de Acción para la Economía Circular alienta específicamente a las empresas turísticas a pasar del enfoque de "tomar-fabricar-desechar" a un modelo circular, en el que los productos y servicios estén diseñados para minimizar los desechos y maximizar la reutilización, la reparación y el reciclaje de materiales. Esta iniciativa complementa los objetivos de la Ruta de Transición al promover prácticas sostenibles como el uso de dispensadores de artículos de tocador rellenables en hoteles, la reducción de la dependencia de plásticos de un solo uso y el estímulo de los restaurantes para minimizar el desperdicio de alimentos mediante una mejor gestión de inventarios y el compostaje. Al implementar estas prácticas, el sector turístico puede reducir significativamente su impacto ambiental y contribuir a objetivos de sostenibilidad más amplios.

De manera similar, el Plan de Acción de Contaminación Cero se centra en reducir la contaminación en todas sus formas (aire, agua y suelo) mediante la implementación de prácticas más limpias y sostenibles en toda la industria del turismo. Esto podría implicar el fomento de la adopción de opciones de transporte ecológicas, como autobuses eléctricos, bicicletas o patinetes en los destinos turísticos para reducir la contaminación del aire. Además, los complejos turísticos y hoteles podrían implementar sistemas de eliminación de residuos y tratamiento de agua más eficaces para proteger los cursos de agua y los ecosistemas locales de la contaminación.

Estos dos planes de acción, aunque pueden formar parte de estrategias europeas más amplias, están directamente relacionados con los objetivos de la vía de transición para el turismo. Juntos, garantizan que el sector turístico reduzca su huella ambiental y respaldan el compromiso de la UE con la neutralidad climática, la gestión sostenible de los recursos y la protección de los ecosistemas.

Para concluir y dar el último ejemplo, tenemos que mencionar la Nueva Agenda del Consumidor y su relevancia para el turismo. La Nueva Agenda del Consumidor, adoptada por la Comisión Europea el 13 de noviembre de 2020, proporciona un marco estratégico para la política de consumo de la UE. Su objetivo es proteger y empoderar a los consumidores, especialmente a la luz de los desafíos que plantean las transiciones ecológica y digital, la pandemia de COVID-19 y la recuperación post pandémica.

En el caso del sector turístico, esta agenda alienta a las empresas a proporcionar información transparente sobre prácticas sostenibles, garantizando así que los turistas puedan tomar decisiones informadas. También hace hincapié en la cooperación internacional para hacer cumplir los derechos de los consumidores, algo crucial para el turismo mundial. Asimismo, subraya la necesidad de opciones de viajes sostenibles y apoya la integración de medidas respetuosas con el medio ambiente, en consonancia con objetivos más amplios de la UE, como el Pacto Verde Europeo y el Plan de Acción para la Economía Circular.

1.2. Mecanismos de financiación y apoyo

La Unión Europea ofrece una serie de mecanismos de financiación y apoyo para facilitar la transición hacia prácticas de turismo sostenible. Un instrumento clave es el Sistema Europeo de Gestión y Auditoría Medioambientales (EMAS), que ayuda a las empresas a evaluar y mejorar su desempeño ambiental. En concreto, el EMAS implica un enfoque estructurado, en el que las empresas realizan



evaluaciones ambientales periódicas, establecen objetivos, implementan planes de acción y participan en un seguimiento continuo. Por ejemplo, un hotel que participe en el EMAS podría controlar sistemáticamente su uso del agua, la gestión de residuos y el consumo de energía, identificando áreas en las que puede reducir su impacto ambiental. La certificación EMAS también requiere una verificación externa, lo que proporciona credibilidad a los esfuerzos de sostenibilidad de una empresa, lo que ayuda a atraer a viajeros con conciencia ecológica.

Otra herramienta importante es la Etiqueta Ecológica de la UE, una certificación que se



otorga a los establecimientos turísticos que cumplen con altos estándares medioambientales. Esta etiqueta sirve como marca de excelencia, ayudando a los viajeros a identificar opciones de alojamiento sostenibles que han sido verificadas por sus prácticas respetuosas con el medio ambiente. Al obtener la Etiqueta Ecológica de la UE, los establecimientos turísticos pueden diferenciarse en un mercado que valora cada vez más la sostenibilidad, atrayendo así a

turistas con conciencia ecológica. Por ejemplo, un hotel que haya recibido la Etiqueta Ecológica de la UE puede haber instalado iluminación de bajo consumo, implementado programas de reciclaje y abastecido sus alimentos con productos locales.

Además, Europa Horizont, el principal programa de financiación de la UE para la investigación y la innovación, ofrece apoyo financiero a proyectos que promuevan el turismo sostenible. Esta financiación tiene un presupuesto de 95 500 millones de euros para el período 2021-2027 y permite a los investigadores, innovadores y partes interesadas del turismo desarrollar soluciones, tecnologías y prácticas innovadoras que contribuyan a un sector turístico más ecológico y sostenible. Por ejemplo, un proyecto colaborativo podría centrarse en la creación de sistemas inteligentes para supervisar el uso de la energía en los hoteles o en el desarrollo de una aplicación que anime a los turistas a participar en actividades respetuosas con el medio ambiente, contribuyendo

en última instancia a los objetivos de sostenibilidad de la UE en el turismo. Este proyecto podría ser financiado por Europa Horizonte.

Capítulo 2: Políticas italianas en materia de turismo sostenible

Siguiendo el marco europeo, Italia ha desarrollado activamente sus propias políticas e iniciativas para promover el turismo sostenible a nivel nacional, regional y local. Estas políticas se alinean con los objetivos europeos más amplios de reducir los impactos ambientales, promover la inclusión social y garantizar el crecimiento económico dentro del sector turístico, al tiempo que abordan las necesidades y características específicas de los diversos destinos turísticos de Italia.

2.1 Plan Estratégico Nacional de Turismo 2023-2027 (Piano Strategico del Turismo - PST)

A nivel nacional, el gobierno italiano ha establecido el Plan Estratégico Nacional de Turismo 2023-2027 (Piano Strategico del Turismo - PST), que representa un marco de políticas diseñado para guiar el desarrollo del sector turístico de manera sostenible. Este plan fue transmitido al Parlamento italiano el 5 de abril de 2023, de conformidad con el artículo 34-quinquies del Decreto-Ley 179/2012, que luego fue modificado por la Ley 17 de diciembre de 2012, No. 221. Esta base legal establece que, a propuesta del Ministro responsable del turismo (ahora Ministerio de Turismo), se debe adoptar un

plan estratégico para el desarrollo turístico cada 5 años, asegurando una actualización continua cada 2 años.

Este plan destaca la importancia de integrar principios de sostenibilidad en las prácticas turísticas, incluida la conservación ambiental, la preservación cultural y la promoción de las economías locales. El plan establece objetivos clave, como:

- Mejorar la calidad y la competitividad de los servicios turísticos.
- Promover productos turísticos sostenibles que respeten el medio ambiente y el patrimonio cultural.
- Promover el crecimiento inclusivo mediante la participación de las comunidades locales en el desarrollo del turismo.

El plan prioriza la mejora de la calidad y la competitividad de los servicios turísticos para elevar la posición de Italia como uno de los principales destinos turísticos. Destaca la necesidad de mejorar la infraestructura de servicios, garantizar una calidad uniforme en los distintos tipos de alojamiento y fomentar la adopción de las mejores prácticas en materia de hostelería. Por ejemplo, el PST promueve la creación de un sistema de clasificación nacional denominado "Italy Stars & Rating" para estandarizar la calidad del alojamiento, garantizando la uniformidad y un parámetro de calidad claro para los turistas internacionales. Esta iniciativa ayuda a los viajeros a tomar decisiones informadas e incentiva a los alojamientos a adoptar prácticas más sostenibles e invertir en la mejora de sus servicios.

Además, el PST hace hincapié en el desarrollo y la promoción de productos turísticos sostenibles que respeten el rico patrimonio cultural y natural de Italia. Fomenta la diversificación de la oferta turística, centrándose en la promoción de destinos menos conocidos, el turismo rural y las experiencias culturales que reducen la presión sobre las zonas concurridas y populares y combaten el exceso de turismo. Por ejemplo, el plan aboga por el desarrollo de rutas de viaje sostenibles, como senderos para bicicletas y caminatas, así como la promoción de actividades como el agroturismo y el enoturismo, que no solo preservan las tradiciones locales sino que también apoyan la economía de las zonas rurales. Por supuesto, más allá del turismo cultural, otro tema

central del PST es la sostenibilidad ambiental, con un fuerte énfasis en la adopción de fuentes de energía renovables y estrategias de gestión de residuos en el sector turístico. El plan apoya alojamientos ecológicos, renovaciones energéticamente eficientes y el uso de soluciones de movilidad sostenible, como estaciones de carga de vehículos eléctricos, alquiler de bicicletas y recorridos a pie, todos ellos asociados con la reducción de la huella de carbono general de las actividades turísticas.

Un elemento importante del PST es fomentar el crecimiento inclusivo mediante la participación de las comunidades locales en el proceso de desarrollo turístico. El plan hace hincapié en la importancia del turismo comunitario, garantizando que los residentes participen en la toma de decisiones y que el desarrollo turístico refleje las necesidades y aspiraciones de las comunidades locales. Por ejemplo, el PST promueve programas de capacitación para mejorar las habilidades de los trabajadores locales, apoyándolos en funciones relacionadas con el turismo, y alienta las asociaciones entre los sectores público y privado para crear iniciativas de turismo sostenible que beneficien a todas las partes interesadas.



Por último, el PST introduce incentivos fiscales, como créditos fiscales para la reestructuración de los alojamientos y la mejora de la eficiencia energética. Hace hincapié en la actualización de los estándares nacionales de calidad de los alojamientos, introduciendo un sistema de certificación que será gestionado por el Ministerio de Turismo. Además, el plan describe el establecimiento de una Mesa Técnica Ministerial-Regional permanente y fomenta la gobernanza colaborativa entre diferentes sectores y regiones.

2.2. El Plan de Recuperación y Resiliencia de Italia (PNRR)

En respuesta a la pandemia de COVID-19, Italia lanzó el Plan Nacional de Recuperación y Resiliencia (Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza - PNRR), el mayor plan nacional en el marco del instrumento Next Generation EU (NGEU) de la UE, para facilitar la recuperación económica y promover el desarrollo sostenible. El PNRR tiene un valor de 194 400 millones de euros, que combina subvenciones y préstamos de la UE, y está diseñado para apoyar la transición ecológica, la transformación digital y la resiliencia económica a largo plazo de Italia.

El PNRR dedica una parte importante de sus recursos a promover la sostenibilidad en el sector turístico, haciendo hincapié en la transición ecológica y la eficiencia energética. En concreto, el plan destina fondos para mejorar el rendimiento energético de hoteles, complejos turísticos y otras estructuras relacionadas con el turismo. Las inversiones se centran en la modernización de los edificios existentes con sistemas de eficiencia energética, como un mejor aislamiento, iluminación LED y paneles solares, reduciendo así las emisiones de carbono y los costes operativos.

Además, reconociendo que el transporte contribuye de manera significativa a la huella de carbono del turismo, el PNRR incluye iniciativas para electrificar los sistemas de transporte público, como autobuses y tranvías, en las principales zonas turísticas. También promueve el desarrollo de rutas para ciclistas y peatones, alentando a los turistas a utilizar modos de transporte ecológicos. Por ejemplo, los planes para líneas ferroviarias de alta velocidad apuntan a reducir la dependencia de los automóviles, facilitando a los turistas viajar entre ciudades de manera sostenible.

El plan también fomenta la adopción de energías renovables en las instalaciones turísticas, apoyando la instalación de paneles solares y otras tecnologías renovables. También se centra en el desarrollo de prácticas de economía circular, como programas de reciclaje en hoteles y restaurantes, reduciendo la producción de residuos en los puntos turísticos.

En cuanto a la transformación digital, el PNRR hace especial hincapié en la transformación digital del sector turístico. De hecho, una iniciativa clave es la creación de plataformas digitales para monitorear los flujos turísticos y gestionar la masificación en los destinos populares. Esto permite a las autoridades implementar estrategias de gestión en tiempo real, como redirigir a los visitantes a sitios menos concurridos, minimizando así el impacto ambiental y mejorando la experiencia turística. Esto también está en línea con la Ley Europea de Mercados Digitales.

2.3. Fondo per il Turismo Sostenibile (Fund for Sustainable Tourism)

En el marco de los esfuerzos nacionales de Italia para promover el turismo sostenible, el Fondo per il Turismo Sostenibile (Fondo para el Turismo Sostenible) es una importante iniciativa lanzada por el Ministerio de Turismo. El fondo, creado mediante el Decreto-Ley n.º 50 del 17 de mayo de 2022, tiene como objetivo apoyar proyectos e inversiones que promuevan la sostenibilidad en el sector turístico, con una asignación presupuestaria total de 25 millones de euros durante los años 2023, 2024 y 2025.

El fondo está diseñado específicamente para apoyar acciones que contribuyan al desarrollo sostenible de la infraestructura y los servicios turísticos en todo el país, y se centra en las siguientes áreas:

- Se dispone de financiación para proyectos que mejoren la eficiencia energética de las instalaciones turísticas, como la instalación de paneles solares, iluminación de bajo consumo y el uso de fuentes de energía renovables. Esto ayuda a reducir las emisiones de carbono y los costos operativos de las empresas turísticas.
- La iniciativa apoya la adopción de soluciones de transporte sostenibles, como estaciones de recarga de vehículos eléctricos, sistemas de bicicletas compartidas y la creación de senderos peatonales en las zonas turísticas. Estas medidas tienen como objetivo reducir el impacto ambiental de los viajes y fomentar opciones de movilidad ecológicas.

- El fondo promueve proyectos que implementan prácticas de reducción de residuos, programas de reciclaje y modelos de economía circular dentro de la industria turística. Esto incluye iniciativas como la eliminación de plásticos de un solo uso, el compostaje de residuos orgánicos y el fomento del uso de materiales reciclables.
- El fondo también brinda apoyo a proyectos digitales que contribuyan a la sostenibilidad, como el desarrollo de aplicaciones turísticas inteligentes, plataformas digitales para la gestión de flujos turísticos y herramientas que monitorean y analizan el impacto ambiental de las actividades turísticas.
- La creación, renovación, modernización y mejora de instalaciones de alojamiento y de infraestructuras turísticas. Se incluyen, entre otros, los lugares culturales y de alojamiento, los parques, los parques recreativos, las instalaciones deportivas, las estructuras de turismo de montaña y las instalaciones deportivas de montaña.
- El avance de la digitalización en procesos u ofertas, así como la formación y mejora de capacidades del personal.
- Soluciones de movilidad limpia, sostenible y conectada para el turismo.

Las solicitudes de financiación están abiertas a entidades públicas y privadas, incluidos gobiernos locales, operadores turísticos, asociaciones y organizaciones sin ánimo de lucro. Naturalmente, los proyectos deben demostrar un claro compromiso con la sostenibilidad y alinearse con las estrategias nacionales y europeas de turismo sostenible. En concreto, el Fondo de Turismo Sostenible está destinado a ayudar a las siguientes entidades:

1. **Empresas turísticas privadas**, tal como se define en el Decreto Legislativo N° 79 de 23 de mayo de 2011.
2. **Empresas privadas** que, en relación con proyectos o inversiones específicos en el sector turístico, presten o pretendan prestar servicios o suministros, ofrezcan o planeen ofrecer bienes, o administren o pretendan administrar infraestructuras relacionadas con actividades turísticas o que apoyen profesiones turísticas u ofertas turísticas.

3. **Empresas privadas** que se enmarcan dentro de las categorías anteriores y que operan sobre la base de concesiones públicas o en el marco de asociaciones público-privadas (con predominio de la participación privada).
4. **Empresas turísticas sin fines de lucro**; también son elegibles para recibir apoyo del Fondo, pero estarán sujetas a una revisión específica de sus requisitos financieros y económicos.

El área de implementación de los proyectos o inversiones es exclusivamente el territorio de la República Italiana. Sin embargo, al menos el 40% de los recursos disponibles del Fondo Temático de Turismo se reservan para proyectos ubicados en las regiones del sur de Italia (Abruzzos, Basilicata, Calabria, Campania, Molise, Puglia, Cerdeña y Sicilia), en línea con las prioridades de cohesión delineadas en el PNRR (Plan Nacional de Recuperación y Resiliencia). Los beneficiarios elegibles pueden tener su sede registrada u operativa en cualquier lugar dentro del territorio nacional.

2.4. La Ley de Presupuesto Italiana 2023 (Legge di Bilancio 2023)

La Ley de Presupuesto 2023 (Legge di Bilancio 2023), publicada en el Boletín Oficial el 29 de diciembre de 2022, con el número 197 de 2022, incluye disposiciones específicas destinadas a promover el turismo sostenible en Italia. Esta ley refuerza el compromiso del gobierno con la promoción de la sostenibilidad en el sector turístico proporcionando incentivos financieros, mecanismos de apoyo y marcos regulatorios que fomenten prácticas respetuosas con el medio ambiente, mejoras de infraestructura y la mejora de los servicios turísticos.

Uno de los aspectos clave de esta ley es el fortalecimiento del Fondo para el Turismo Sostenible (antes mencionado), al que se han asignado recursos adicionales para garantizar que los proyectos de turismo sostenible en todo el país reciban la financiación adecuada. La ley hace hincapié en el apoyo a las iniciativas que se centran en fomentar la adopción de tecnologías de ahorro energético y fuentes de energía renovables en los establecimientos turísticos.

La Ley de Presupuesto 2023 también pretende agilizar el proceso de acceso al financiamiento, facilitando que entidades públicas y privadas, como hoteles, gobiernos locales y operadores turísticos, soliciten apoyo financiero para proyectos sustentables.

2.5. Iniciativas regionales y locales

A nivel regional y local, las distintas regiones de Italia han adaptado estrategias de turismo sostenible a sus características y ventajas específicas, contribuyendo al compromiso general del país con el desarrollo sostenible en el sector turístico. Sería imposible abarcar todas las iniciativas regionales y locales de Italia en este contexto, ya que la diversidad geográfica y el patrimonio cultural del país han dado lugar a la aplicación de una amplia variedad de prácticas de turismo sostenible en muchas zonas. Sin embargo, las tres regiones aquí presentadas (Trentino-Alto Adigio, Toscana y Cerdeña) han sido seleccionadas porque representan algunos de los enfoques más innovadores en materia de turismo sostenible.

Trentino-Alto Adigio es un excelente ejemplo de prácticas sostenibles en el turismo alpino, con énfasis en alojamientos ecológicos y el uso de energías renovables. Toscana muestra cómo se puede desarrollar el turismo rural y cultural de manera sostenible, en particular a través del agroturismo y el enoturismo, que involucran a las comunidades locales y promueven la conservación del patrimonio. Y, por último, Cerdeña ofrece un modelo de turismo costero y marino sostenible, centrándose en la protección de ecosistemas frágiles y la promoción de actividades ecológicas.

2.5.1. Trentino-Alto Adigio: turismo ecológico e iniciativas de energías renovables

La región de Trentino-Alto Adige es famosa por sus impresionantes paisajes de montaña, que atraen a turistas interesados en actividades al aire libre como el esquí, el senderismo y el ciclismo. Para promover el turismo sostenible, Trentino-Alto Adige ha invertido en el desarrollo y la certificación de hoteles y alojamientos ecológicos que cumplen estrictos criterios de sostenibilidad. Muchos alojamientos de la región han

obtenido certificaciones como la etiqueta ecológica de la UE o CasaClima (una certificación regional de eficiencia energética), que garantizan el uso de energía renovable, la gestión eficiente del agua, la reducción de residuos y los materiales de construcción respetuosos con el medio ambiente (Agenzia CasaClima, 2023).

Además, para reducir la dependencia del coche y promover la movilidad sostenible, Trentino-Alto Adige ha desarrollado una red de rutas de ciclismo y senderismo que conectan los principales destinos turísticos. Esta red anima a los visitantes a explorar la región utilizando medios de transporte ecológicos (CPD, 2022). Por ejemplo, la zona de Dolomiti Superski ofrece programas de bicicletas compartidas y alquiler de bicicletas eléctricas para explorar las Dolomitas de una forma más sostenible, reduciendo las emisiones y la congestión del tráfico.

En conclusión, la región ha sido pionera en la integración de fuentes de energía renovables en las instalaciones turísticas, en particular la energía solar e hidroeléctrica. Muchos hoteles y complejos turísticos de Trentino-Alto Adigio utilizan paneles solares para generar electricidad o calentar agua, minimizando así su huella de carbono. Además, las estaciones de esquí han invertido en máquinas de fabricación de nieve de bajo consumo que utilizan menos agua y energía, reduciendo así el impacto sobre el medio ambiente.



Lago di Braies en los Dolomitas (Italia)

2.5.2. Toscana: Estrategia Destino Toscana 2020 y Turismo Cultural Sostenible

La región de Toscana posee un rico patrimonio cultural y paisajes impresionantes, lo que la convierte en uno de los destinos turísticos más populares de Italia. Reconociendo los desafíos que plantea el turismo excesivo, Toscana ha implementado la estrategia “Destinazione Toscana 2020”, centrándose en prácticas sostenibles que benefician tanto a los turistas como a las comunidades locales.



En primer lugar, la estrategia “Destinazione Toscana 2020” anima a los viajeros a explorar las zonas rurales, con el fin de distribuir los flujos turísticos de forma más uniforme, reduciendo la presión sobre ciudades muy visitadas como Florencia y Siena. Esto es posible porque la Toscana es conocida por sus zonas rurales y el agroturismo, que permite a los turistas alojarse en granjas en funcionamiento y participar en actividades agrícolas. Además, este enfoque apoya a los agricultores locales y promueve la preservación de las tradiciones rurales.

De manera similar, iniciativas como la campaña “Borghi più belli d'Italia” (Los pueblos más bellos de Italia) destacan ciudades encantadoras y menos visitadas que ofrecen ricas experiencias culturales, ayudando a aliviar la presión sobre destinos más populares.

Además, la estrategia promueve el enoturismo sostenible, en el que los visitantes pueden explorar viñedos orgánicos y participar en actividades de producción de vino respetuosas con el medio ambiente. La región de Chianti, por ejemplo, ofrece rutas del vino que hacen hincapié en prácticas vitivinícolas sostenibles, como la agricultura orgánica, el uso reducido de pesticidas y las técnicas de conservación del agua.



Valle de Val di Chiana (Italia)

2.5.3. Cerdeña: protección de la costa y desarrollo del ecoturismo

Cerdeña es famosa por sus playas vírgenes, aguas cristalinas y ecosistemas diversos. Como el turismo se concentra a lo largo de la costa, Cerdeña ha introducido varias iniciativas para proteger sus recursos naturales y promover el ecoturismo:

Por ejemplo, Cerdeña ha establecido varias áreas marinas protegidas, como la AMP Tavolara – Punta Coda Cavallo, donde se aplican estrictas normas para proteger los ecosistemas marinos (Great Sardinia, 2023). Estas AMP ofrecen actividades de ecoturismo como esnórquel, buceo y observación de aves, lo que permite a los turistas experimentar la vida marina de Cerdeña de una manera que minimiza el impacto ambiental.



Playa de La Pelosa en Cerdeña (Italia)

2.6. Marco Legal para el turismo sostenible

- **Ley N° 97/1994 - Legge Quadro per la Montagna (Ley de Montaña):** La Ley n.º 97/1994, conocida como "Ley de la Montaña", tiene como objetivo promover el desarrollo del turismo sostenible en las regiones montañosas de Italia. Esta ley es fundamental para fomentar el turismo ecológico en áreas como los Alpes italianos, los Apeninos y las Dolomitas, porque fomenta el uso sostenible de los recursos naturales, la preservación de los paisajes tradicionales y la conservación de la biodiversidad en las regiones montañosas.

Además, se incentiva el desarrollo de actividades turísticas sostenibles, como el ecoturismo, el senderismo, el esquí de bajo impacto ambiental y las opciones de alojamiento sostenible. La ley también apoya a las comunidades locales fomentando el desarrollo de pequeñas empresas turísticas, el agroturismo y la promoción de productos locales.

• **Ley N° 221/2015** - Disposiciones ambientales para promover la economía verde y el desarrollo sostenible: la Ley N° 221/2015, también conocida como Ley de Economía Verde, es una pieza legislativa destinada a integrar la sostenibilidad en varios sectores, incluido el turismo:

- Proporciona beneficios fiscales y financiamiento para empresas turísticas que implementen sistemas de eficiencia energética, fuentes de energía renovables y prácticas de reducción de residuos.
- Establece iniciativas de reducción y reciclaje de residuos para los establecimientos turísticos, promoviendo prácticas de economía circular en el sector turístico.
- Fomenta el uso de opciones de transporte sostenibles, como vehículos eléctricos, bicicletas y transporte público, para reducir la huella de carbono de los turistas.

Esta ley ha contribuido significativamente a promover prácticas ecológicas en empresas y destinos turísticos en toda Italia.

• **Decreto Legislativo N° 79/2011 – Código del Turismo:** El Decreto Legislativo 79/2011, conocido como Código de Turismo, consolida el marco jurídico de las actividades turísticas en Italia e integra los principios de sostenibilidad en la gestión turística:

- Alienta a las regiones y municipios a desarrollar planes de gestión turística que prioricen la conservación ambiental, la preservación del patrimonio cultural y la inclusión social.
- El código promueve el desarrollo de ofertas de turismo sostenible, como el ecoturismo, el turismo cultural y el turismo rural, para diversificar los productos turísticos de Italia.
- Asegura que los turistas estén informados sobre el impacto ambiental y social de sus decisiones de viaje, promoviendo comportamientos turísticos responsables.

Capítulo 3: Políticas rumanas sobre turismo sostenible

3.1. El sector turístico de Rumanía en el contexto de la UE

El sector turístico de Rumanía ha experimentado un crecimiento constante desde su adhesión a la Unión Europea en 2007. Su combinación de paisajes naturales, lugares históricos y patrimonio cultural ofrece un potencial significativo para el turismo, lo que lo convierte en un sector esencial para el desarrollo económico. Sin embargo, al igual que muchos estados miembros de la UE, Rumanía se enfrenta al reto de equilibrar el crecimiento del turismo con la sostenibilidad medioambiental.

Como parte de la Unión Europea, Rumania está sujeta a regulaciones e iniciativas de toda la UE destinadas a promover el desarrollo sostenible. Entre ellas, se incluye el Pacto Verde Europeo, que describe la necesidad de que los Estados miembros adopten medidas significativas para reducir su impacto ambiental y realizar la transición hacia economías más ecológicas y resilientes. En el contexto del turismo, esto significa adoptar prácticas que minimicen los residuos, conserven la energía y el agua y promuevan el uso de recursos sostenibles en todo el sector de la hostelería.

De hecho, en Rumania, muchos hoteles y empresas turísticas han comenzado a invertir en paneles solares y turbinas eólicas para reducir su dependencia de los combustibles fósiles. Además, los mecanismos de financiación de la UE, como las subvenciones del Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), ayudan a compensar los costos iniciales de inversión, lo que hace que la adopción de energías renovables sea más accesible para las empresas turísticas más pequeñas.

Otro aspecto clave de la alineación de Rumanía con los objetivos de turismo sostenible de la UE es la implementación de sistemas inteligentes de gestión de la energía. Estos sistemas permiten a los hoteles y complejos turísticos optimizar el uso de la energía ajustando la calefacción, la refrigeración y la iluminación en función de los niveles de ocupación. Por ejemplo, los sensores de movimiento y los termostatos inteligentes pueden reducir significativamente el desperdicio de energía cuando las habitaciones están desocupadas, lo que garantiza que el consumo de energía se minimice sin comprometer la comodidad de los huéspedes. Este enfoque se alinea con los objetivos de sostenibilidad de la UE y demuestra el compromiso de Rumanía con la modernización de su infraestructura turística mediante tecnologías de eficiencia energética.

Para continuar, la sustitución de la iluminación y los electrodomésticos tradicionales por alternativas energéticamente eficientes, como la iluminación LED y los electrodomésticos de bajo consumo, puede reducir el consumo de electricidad hasta en un 50%. La adaptación de Rumanía a la Directiva 2012/27/UE de la UE sobre eficiencia energética promueve la adopción de estas tecnologías en todo el sector turístico. Esta directiva fomenta el uso de productos y servicios energéticamente eficientes, lo que contribuye a los esfuerzos de Rumanía por mejorar la sostenibilidad en su industria turística.

La generación de residuos es otro de los impactos ambientales más visibles de la industria hotelera, y aunque Rumanía ha avanzado en la mejora de la gestión de residuos, se necesitan más esfuerzos para reducir los residuos en el sector turístico y garantizar el cumplimiento de las directivas de la UE, como la Directiva marco sobre residuos (2008/98/CE).

Además, el sector turístico de Rumanía, como gran parte del mundo, se vio profundamente afectado por la pandemia de COVID-19. La drástica reducción de los viajes internacionales provocó pérdidas sustanciales de ingresos y empleo. Sin embargo, este período de disrupción también presenta una oportunidad para reconstruir la industria de una manera que priorice la sostenibilidad. La pandemia ha puesto de relieve la necesidad de modelos turísticos más resilientes y ecológicos, y

Rumania está bien posicionada para aprovechar este cambio, especialmente con el apoyo de las políticas y la financiación de la UE.

Si bien Rumania ha avanzado hacia la adopción de la sostenibilidad, aún quedan varios desafíos para integrar plenamente las prácticas ecológicas en el sector turístico:

1. Rumanía ha adoptado diversas normativas de la UE relacionadas con la sostenibilidad, pero su aplicación a nivel local y regional puede ser desigual. Muchas empresas del sector de la hostelería pueden carecer de los recursos o la experiencia necesarios para cumplir con las normativas relacionadas con la eficiencia energética, la gestión de residuos o las compras sostenibles. Es esencial reforzar los marcos normativos y brindar apoyo a las empresas para que cumplan estos requisitos.
2. El sector de la hostelería en Rumanía está compuesto en gran medida por pymes, muchas de las cuales operan con márgenes ajustados. Los costes iniciales de adoptar tecnologías ecológicas o prácticas sostenibles pueden resultar prohibitivos para algunas empresas. Sin el apoyo financiero adecuado, muchas pymes pueden priorizar la supervivencia financiera a corto plazo por encima de la sostenibilidad a largo plazo. El acceso a la financiación y los incentivos de la UE puede ayudar a aliviar esta presión.
3. En muchos casos, tanto las empresas como los consumidores pueden desconocer los beneficios de la sostenibilidad. En el caso de las empresas, suele ser necesario capacitarlas en áreas como la eficiencia energética, la reducción de residuos y la gestión sostenible de la cadena de suministro. De manera similar, los turistas no siempre tienen en cuenta la sostenibilidad al tomar decisiones de viaje, lo que reduce el incentivo de mercado para que las empresas adopten prácticas más ecológicas.
4. La infraestructura turística de Rumania, en particular en las regiones rurales y menos desarrolladas, suele estar obsoleta o ser inadecuada para apoyar prácticas de turismo sostenible. Las inversiones en infraestructura verde, como transporte energéticamente eficiente, sistemas de gestión de residuos

y alojamientos ecológicos, son cruciales para reducir el impacto ambiental del sector.

A pesar de estos desafíos, Rumania tiene importantes oportunidades para transformar su sector turístico en un modelo de sostenibilidad, en particular aprovechando su pertenencia a la Unión Europea:

1. La UE ofrece diversos mecanismos de financiación destinados a apoyar iniciativas de sostenibilidad. Por ejemplo, Rumanía puede beneficiarse del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia de la UE, que asigna fondos a los Estados miembros para las transiciones ecológica y digital. Además, se pueden utilizar programas específicos como el Fondo Europeo de Desarrollo Regional y el Fondo de Cohesión para financiar proyectos relacionados con el turismo sostenible, la eficiencia energética y la reducción de residuos.
2. La adhesión de Rumania a las políticas clave de la UE, como el Pacto Verde Europeo y la Estrategia "De la Granja a la Mesa", ofrece oportunidades para atraer a turistas internacionales que buscan cada vez más opciones de viaje respetuosas con el medio ambiente. Al adoptar las normas de sostenibilidad de la UE, Rumania puede mejorar su marca turística y posicionarse como un destino que prioriza la responsabilidad medioambiental.
3. Existe una creciente tendencia mundial hacia los viajes sostenibles y responsables. Los turistas, en particular los de Europa occidental, eligen cada vez más destinos en función de su impacto medioambiental. Los paisajes naturales de Rumania, incluidos los montes Cárpatos, los bosques de Transilvania y el delta del Danubio, ofrecen excelentes oportunidades para el ecoturismo. Promover experiencias de turismo sostenible en estas regiones puede atraer a un nuevo grupo demográfico de viajeros conscientes del medio ambiente.
4. Como parte de los esfuerzos de la UE por aumentar las competencias ecológicas, Rumanía tiene la oportunidad de integrar la sostenibilidad en los programas de formación profesional. Esto puede ayudar a crear una fuerza

laboral bien preparada para satisfacer las demandas de una industria turística sostenible. El proyecto Green Mystery Guest, que incluye formación en línea para profesionales de la hostelería sobre prácticas de sostenibilidad, es un ejemplo de cómo Rumanía puede alinearse con estas prioridades de la UE.

5. El gobierno rumano puede facilitar la colaboración entre empresas privadas, comunidades locales y organizaciones medioambientales para promover el turismo sostenible. Estas colaboraciones pueden dar lugar a soluciones innovadoras para preservar el patrimonio natural de Rumanía y, al mismo tiempo, impulsar la economía.

Además, el compromiso de Rumania con los objetivos de sostenibilidad de la Unión Europea queda patente en su participación en varias iniciativas clave, entre ellas:

1. El Plan Nacional de Energía y Clima (PNE), que establece objetivos para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, mejorar la eficiencia energética y aumentar el uso de energía renovable.
2. El Plan de Acción Climática, que describe las estrategias de Rumania para cumplir los objetivos del Acuerdo de París y el objetivo de neutralidad climática de la UE para 2050.
3. La Estrategia sobre Biodiversidad para 2030, que tiene como objetivo proteger el 30% de la tierra y el mar de Europa para 2030. La biodiversidad única de Rumanía, que incluye áreas protegidas como el delta del Danubio y los montes Cárpatos, convierte al país en un actor clave en esta iniciativa.

Además, Rumanía, como miembro de la UE, también debe alinear sus políticas y prácticas con los objetivos del Pacto Verde Europeo. Como se mencionó anteriormente, el Pacto Verde Europeo, lanzado por la Comisión Europea en 2019, tiene como objetivo convertir a Europa en el primer continente climáticamente neutro para 2050. La industria hotelera, como contribuyente significativo a la economía y la huella ambiental de Rumanía, es un sector esencial para lograr estos objetivos..



ROMANIA'S 2024 NECP:

A Strategic Shift in Energy
and Climate Policy

El gobierno rumano ha expresado su compromiso con estos objetivos a través de estrategias y planes de acción nacionales, entre ellos el Plan Nacional de Energía y Clima (PNEC) y el Plan de Acción Climática. Estos planes hacen hincapié en la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero, la mejora de la eficiencia energética y la promoción de fuentes de energía renovables, todos ellos elementos fundamentales para el sector hotelero.

Al mismo tiempo, la Estrategia de la UE «de la granja a la mesa» y la Estrategia sobre biodiversidad para 2030 exigen sistemas alimentarios sostenibles y la conservación de los recursos naturales, que tienen un impacto directo en las operaciones de turismo y hostelería. El rico patrimonio natural de Rumanía, desde los Cárpatos hasta el delta del Danubio, hace que sea esencial que los responsables políticos y las empresas adopten prácticas sostenibles que protejan estos activos y promuevan al mismo tiempo un turismo ecológico.

3.2. Estrategia Nacional para el desarrollo del ecoturismo en Rumanía (2019-2029)

La Estrategia Nacional para el Desarrollo del Ecoturismo en Rumania (2019-2029) es uno de los principales marcos que orientan las prácticas de turismo sostenible en Rumania. Esta estrategia, desarrollada por el Ministerio de Turismo de Rumania en colaboración con la Asociación Rumana de Ecoturismo, tiene como objetivo promover el ecoturismo como un componente clave de la oferta turística de Rumania.

La estrategia hace hincapié en el desarrollo de destinos turísticos ecológicos, en particular en áreas protegidas como parques nacionales, reservas naturales y regiones rurales. Promueve actividades de turismo sostenible que respalden la conservación de paisajes naturales, vida silvestre y tradiciones culturales, garantizando que el desarrollo turístico no comprometa estos activos.

Por último, fomenta el turismo comunitario, garantizando que las comunidades locales se beneficien económicamente de las actividades turísticas, participen en los procesos de toma de decisiones y desempeñen un papel en la preservación de su identidad cultural.

Esta estrategia se alinea con el compromiso de Rumanía con los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) y las políticas de la Unión Europea sobre turismo sostenible (Ministerul Turismului, 2019).

3.3. Estrategia nacional de Rumanía para el desarrollo del turismo (2023-2035)

En cuanto a las políticas y estrategias rumanas específicas relacionadas con el turismo sostenible, cabe mencionar la Estrategia Nacional para el Desarrollo del Turismo (2023-2035). Esta estrategia, lanzada por el Ministerio de Economía, Emprendimiento y Turismo de Rumanía, es un plan para elevar el sector turístico y garantizar su

sostenibilidad, competitividad y adaptabilidad en los próximos años (RHN, 2023). La estrategia fomenta la colaboración entre los sectores público y privado para mejorar la calidad y la gestión de los destinos turísticos. Su objetivo es involucrar a todas las partes interesadas, incluidas las comunidades locales, las empresas y las autoridades gubernamentales, para mejorar la experiencia turística en general y garantizar que el crecimiento del turismo beneficie a todos los actores involucrados.



Uno de los principales objetivos es aumentar la visibilidad de Rumanía como destino turístico de alta calidad en el mercado internacional. Esto implica esfuerzos para promover los atractivos culturales, históricos y naturales de Rumanía, haciendo que el país sea más reconocible y atractivo para los turistas extranjeros.

Además, la estrategia hace hincapié en la digitalización de los servicios públicos que ofrece la autoridad turística central para simplificar y mejorar la experiencia tanto de los turistas como de las empresas turísticas. Esto incluye el desarrollo de plataformas y herramientas digitales que ayuden a los turistas a planificar y disfrutar de sus viajes, mejorando así la eficiencia y la accesibilidad dentro del sector turístico.

La estrategia también tiene como objetivo atraer inversiones en infraestructura y servicios turísticos que promuevan prácticas sostenibles, como alojamientos y opciones de transporte ecológicos. Además, se centra en reducir la estacionalidad fomentando el turismo durante todo el año, aumentando la duración media de la estancia de los turistas y mejorando la fidelidad de los turistas. Esto ayuda a distribuir los beneficios del turismo de forma más uniforme a lo largo del año, reduciendo la presión sobre los destinos populares durante las temporadas altas y garantizando unos ingresos más estables para las empresas turísticas.

El último aspecto importante de la estrategia es proteger tanto a los turistas como a los operadores turísticos en caso de crisis, como una emergencia sanitaria o un desastre natural. Esto garantiza que el sector turístico sea resiliente y pueda adaptarse rápidamente a desafíos imprevistos.

3.4. Acciones de turismo sostenible en Rumanía (STAR)

El proyecto Acciones de Turismo Sostenible en Rumanía (STAR) liderado por la Asociación de Ecoturismo en Rumanía (AER) tuvo varios logros y objetivos entre mayo de 2018 y febrero de 2021.

En concreto, el proyecto STAR se centró en aumentar la concienciación y la comprensión de las prácticas sostenibles entre las pymes y las organizaciones de gestión de destinos (OGD) dentro del sector del ecoturismo en Rumanía (Asociación de Ecoturismo en Rumanía, 2022). De hecho, en el contexto de este proyecto, se formó a un total de 22 evaluadores en el marco del sistema de certificación Eco-Romania para evaluar las prácticas de ecoturismo, mejorando así la capacidad de seguimiento y evaluación de las prácticas de turismo sostenible en todo el país. Además, un programa de tutoría ayudó a 28 casas de huéspedes a mejorar su desempeño en materia de sostenibilidad, y 20 de ellas obtuvieron la certificación Eco-Romania. Esta certificación significa la adhesión a las buenas prácticas en ecoturismo.

En colaboración con expertos internacionales, el proyecto STAR identificó sistemas de certificación adecuados, como Green Destinations y TourCert, para destinos y establecimientos de alojamiento de mayor tamaño. Como resultado, los destinos turísticos de Sibiu y Oradea completaron procesos de autoevaluación basados en la certificación Green Destinations y 6 hoteles de estos destinos siguieron el sistema TourCert.

El proyecto realizó importantes esfuerzos para promover Rumania como destino verde, y esto incluyó la creación de una nueva identidad visual para la campaña Discover Eco-Romania, el rediseño de su sitio web y el aumento de la visibilidad a través de la participación en 9 eventos de promoción nacionales e internacionales entre 2018 y 2020, como ferias en Londres, Ámsterdam, Viena, Oslo, Bucarest y otras ciudades.

3.5. Iniciativas regionales y locales

Para inspirar a las empresas rumanas y a los responsables de las políticas del sector hotelero a adoptar prácticas más sostenibles, resulta útil destacar ejemplos exitosos de turismo sostenible en Rumanía y otros países de la UE. Estos estudios de caso demuestran los beneficios tangibles de incorporar la sostenibilidad a las operaciones, desde el ahorro de costes hasta una mayor satisfacción de los huéspedes, y muestran cómo las empresas de distintos tamaños pueden liderar el camino de la transición ecológica..

3.5.1. Green Village Resort, Delta del Danubio

El Green Village Resort es un eco-resort pionero ubicado en el delta del Danubio de Rumanía, una de las regiones con mayor biodiversidad del país y declarada Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO (Comisión Europea, 2023). El complejo integra la sostenibilidad en todos los aspectos de sus operaciones, desde la conservación de la energía hasta la gestión del agua y la reducción de residuos. De hecho, el complejo utiliza paneles solares para calentar el agua y generar electricidad, lo que reduce su dependencia de las fuentes de energía tradicionales. También utiliza iluminación y electrodomésticos de bajo consumo en todas sus instalaciones.

Dada la ubicación del complejo en una zona ecológica sensible, la conservación del agua es una prioridad máxima. Green Village Resort ha instalado sistemas de reciclaje de aguas grises que tratan las aguas residuales de los lavabos y las duchas para su uso en el riego.

El complejo también ha implementado un programa de gestión de residuos que incluye el reciclaje, el compostaje de residuos orgánicos y la minimización del uso de plásticos de un solo uso. También colabora con proveedores locales para reducir los residuos de envases.

Por último, el complejo turístico implica activamente a los huéspedes en sus iniciativas de sostenibilidad, proporcionándoles información sobre la biodiversidad local y fomentando un comportamiento responsable durante su estancia. También se anima a los huéspedes a participar en actividades de conservación de la naturaleza, como la observación de aves y las excursiones ecológicas.



El delta del Danubio (Rumanía)

3.5.2. Hotel Orizont, Predeal

El Hotel Orizont en Predeal, un popular centro turístico de montaña rumano, es otro ejemplo de cómo los hoteles urbanos pueden incorporar la sostenibilidad a sus operaciones. El hotel ha implementado varias iniciativas ecológicas que han reducido su impacto ambiental y mejorado su atractivo para los huéspedes. El hotel ha invertido en un sistema de gestión inteligente de la energía que ajusta la calefacción, la refrigeración y la iluminación en función de la ocupación, lo que reduce el consumo de energía durante los períodos de menor actividad. También utiliza electrodomésticos de bajo consumo e iluminación LED en todo el establecimiento. Además, el restaurante del hotel obtiene ingredientes locales y orgánicos para su menú, apoyando a los agricultores regionales y reduciendo las emisiones relacionadas con el transporte. También ofrece opciones vegetarianas y veganas para atender a los huéspedes que buscan opciones gastronómicas ecológicas. Por último, el Hotel Orizont ha eliminado

los plásticos de un solo uso de sus operaciones, sustituyéndolos por alternativas biodegradables o reutilizables. El hotel también recicla papel, vidrio y residuos plásticos, y ha establecido instalaciones de compostaje para los residuos alimentarios



3.5.3. Geoparque Mundial de la UNESCO – Tierra de Buzău

En 2022, la Tierra de Buzău obtuvo la designación de Geoparque Mundial de la UNESCO, lo que demuestra su gran importancia geológica, histórica y cultural (UNESCO, 2022). Esta designación ha fomentado el turismo sostenible al promover actividades educativas, el patrimonio local y prácticas turísticas ecológicas. El Geoparque ofrece visitas guiadas, senderos geológicos y talleres que educan a los visitantes sobre el paisaje único de la región, incluidos sus volcanes de lodo y montañas de sal.

Gracias al apoyo de los artesanos locales y de los productos tradicionales, el Geoparque ha creado fuentes de ingresos adicionales para los residentes, diversificando así la economía. Hace hincapié en el uso sostenible de los recursos locales, animando a los turistas a experimentar prácticas culturales auténticas y

reforzando la conservación del medio ambiente. Este modelo integra el turismo con la sostenibilidad y sirve como ejemplo de cómo se puede aprovechar el patrimonio natural y cultural para promover el turismo responsable.



Volcanes de lodo en Berca (Rumanía)

3.6. Marco legal para el turismo sostenible

- **Ley de Turismo de Rumanía n.º 275/2018:** La Ley de Turismo n.º 275/2018 sirve como marco jurídico para regular las actividades turísticas en Rumanía. Esta ley abarca varias disposiciones relacionadas con el turismo sostenible:
 - La ley fomenta el desarrollo de productos y experiencias de turismo sostenible, como el turismo rural, el turismo cultural y el ecoturismo, para diversificar la oferta turística de Rumania y reducir la presión en zonas muy visitadas.
 - Establece que los proyectos de desarrollo turístico se adhieran a los principios de planificación del uso sostenible de la tierra, garantizando que

no afecten negativamente al medio ambiente ni a las comunidades locales.

- Establece un sistema de certificación para empresas turísticas, incentivando la adopción de estándares de sostenibilidad, como la eficiencia energética, la reducción de residuos y el uso de productos locales.
- Esta ley proporciona una base regulatoria para promover la sostenibilidad en el sector turístico de Rumania, garantizando que las prácticas turísticas contribuyan a los objetivos generales de desarrollo sostenible del país (Parlamentul României, 2018).

- **Ley rumana sobre áreas naturales protegidas n.º 49/2011 (modificada en 2020):** La Ley de Áreas Naturales Protegidas n.º 49/2011, modificada en 2020, es un instrumento jurídico fundamental para regular las actividades turísticas en las áreas protegidas. En concreto, la ley regula estrictamente las actividades turísticas en parques nacionales, reservas naturales y sitios Natura 2000, garantizando que no dañen la biodiversidad ni los hábitats naturales. Exige a los operadores turísticos que obtengan permisos para las actividades que se realizan en estas áreas. Promueve el ecoturismo como una alternativa sostenible al turismo de masas, fomentando prácticas de viaje responsables que apoyen los esfuerzos de conservación y las comunidades locales.

- Por último, exige el desarrollo de planes de gestión de visitantes a las áreas protegidas para controlar el número de turistas, reducir el impacto ambiental y proteger los ecosistemas sensibles.
- Esta ley es fundamental para garantizar que el desarrollo turístico en las zonas ecológicamente más sensibles de Rumania se gestione de forma sostenible y responsable (Camera Deputaţilor, 2020).

- **Ordenanza n.º 58/1998 sobre la organización y el desarrollo de las actividades turísticas en Rumanía:** La Ordenanza n.º 58/1998, que regula la organización y el desarrollo de las actividades turísticas, incluye varias modificaciones para incorporar los principios del turismo sostenible:

- Establece estándares obligatorios de calidad y sostenibilidad para los operadores turísticos, como hoteles, agencias de viajes y guías turísticos, garantizando que adopten prácticas respetuosas con el medio ambiente.
- Fomenta el uso de materiales y tecnologías ecológicos en el desarrollo de infraestructura turística, como alojamientos, restaurantes e instalaciones de ocio.
- La ordenanza enfatiza el papel de las autoridades locales en la planificación y gestión de las actividades turísticas, garantizando que el desarrollo turístico se alinee con los objetivos de desarrollo sostenible locales.
- Esta ordenanza es fundamental para regular las actividades turísticas en toda Rumania, garantizando que se desarrollen y gestionen de manera ambiental y socialmente responsable (Guvernul României, 1998).
- Además, como miembro de la Unión Europea, Rumania debe cumplir con varias directivas y reglamentos de la UE que promueven el turismo sostenible, entre ellos:
 - **Directiva 2009/147/CE relativa a la conservación de las aves silvestres:** Garantiza que las actividades turísticas no afecten negativamente a las especies de aves y sus hábitats, especialmente en las zonas designadas como Zonas de Especial Protección para las Aves (ZEPA) de la red Natura 2000.
 - **Directiva 92/43/CEE relativa a la conservación de los hábitats naturales y de la fauna y flora silvestres:** Esta directiva, conocida como Directiva Hábitats, protege las especies y los hábitats en peligro de extinción, garantizando que el desarrollo turístico no degrade estos ecosistemas sensibles.

Capítulo 4: Políticas españolas en materia de turismo sostenible

4.1. El sector turístico español en el contexto de la UE

El turismo es uno de los pilares fundamentales de la economía española, ya que aporta más del 12% del PIB y da empleo a millones de personas en todo el país (Banco de España, 2019). La diversidad de paisajes, desde playas mediterráneas hasta enclaves rurales y montañosos, convierte a España en un destino preferente para los turistas internacionales. Sin embargo, el crecimiento acelerado de la industria turística también ha planteado desafíos en materia de sostenibilidad ambiental, especialmente en un contexto de creciente presión sobre los recursos naturales y las infraestructuras en los destinos más populares.

La alineación de España con el Pacto Verde Europeo requiere la implementación de políticas turísticas que enfaticen la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, la promoción de la eficiencia energética y la garantía de la gestión sostenible de los recursos para alcanzar la neutralidad climática en 2050. Este compromiso es crucial para un país que depende en gran medida del turismo pero que se enfrenta a retos como la sobreexplotación de los recursos y la degradación de los ecosistemas, especialmente en destinos de turismo masivo como las Islas Baleares, la Costa del Sol y las Islas Canarias.

Por el contrario, las zonas turísticas menos desarrolladas, como el interior de Andalucía y Castilla-La Mancha, ofrecen oportunidades para un turismo más responsable y sostenible, presentando un potencial de crecimiento económico sin comprometer el medio ambiente. El reto es equilibrar el crecimiento del turismo con la sostenibilidad, aprovechando la condición de España como destino turístico líder e integrando al mismo tiempo prácticas que reduzcan la huella ambiental del sector.

Si bien las ciudades más grandes y los centros turísticos consolidados han avanzado en la implementación de prácticas sostenibles, las zonas rurales y costeras a menudo carecen de la infraestructura necesaria para respaldar dichas iniciativas. Existe una necesidad apremiante de inversiones en gestión de residuos, transporte ecológico y sistemas de eficiencia energética en estas regiones, dada su gran dependencia del turismo.

Además, las pymes del sector turístico, que operan con márgenes de beneficio ajustados, tienen dificultades para adoptar tecnologías ecológicas debido a los elevados costes iniciales de las iniciativas de sostenibilidad, como la instalación de paneles solares o sistemas de gestión del agua. Este desafío económico dificulta la adopción más amplia de prácticas sostenibles, aunque sean vitales para la supervivencia a largo plazo.

España ha realizado esfuerzos para adoptar normativas nacionales y europeas relacionadas con la sostenibilidad; sin embargo, la implementación y el cumplimiento de estas políticas varían entre las distintas comunidades autónomas. Cada región tiene diferentes prioridades y capacidades, lo que da como resultado una adopción desigual de prácticas sostenibles a nivel nacional.

Para garantizar que la sostenibilidad se integre en el sector turístico, la educación y la concienciación desempeñan un papel fundamental. Si bien las empresas necesitan formación en eficiencia energética, reducción de residuos y gestión sostenible de la cadena de suministro, se debe alentar a los turistas a priorizar las opciones de viaje sostenibles al elegir sus destinos. Mediante la integración de la educación, la inversión y la aplicación coherente de políticas, España puede equilibrar con éxito el crecimiento

del turismo con los objetivos de sostenibilidad, asegurando la viabilidad a largo plazo de este sector crucial.

4.1.1. Oportunidades para España en la Transición Verde de la UE

España cuenta con numerosas oportunidades clave para liderar la transición verde en el sector turístico, gracias a su acceso a los fondos europeos y a su alineamiento con las políticas sostenibles de la UE. La creciente demanda de un turismo responsable, junto con los objetivos marcados por el Pacto Verde Europeo, sitúan al país en una posición privilegiada para innovar y transformar su oferta turística.

1. La UE, a través de programas como Next Generation EU y el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia, ofrece importantes recursos financieros para la transición verde de sectores clave, entre ellos el turismo. España puede aprovechar estos fondos para modernizar sus infraestructuras turísticas, fomentar la adopción de energías renovables en hoteles y restaurantes y mejorar la gestión del agua y los residuos en destinos turísticos populares.



Un grupo de flamencos comunes en una marisma del Parque Nacional Coto
Doñana. *WWF-España*

2. Las políticas europeas de sostenibilidad, unidas a la creciente concienciación medioambiental de los viajeros, están impulsando la creación de productos turísticos más responsables. España puede aprovechar su enorme riqueza natural y cultural para diversificar su oferta, fomentando el turismo rural, de

naturaleza y de bajo impacto. Zonas como los Pirineos, el Parque Nacional de Doñana o las rutas históricas del Camino de Santiago tienen un enorme potencial para convertirse en referentes del turismo sostenible en Europa.

3. La transición verde no solo pasa por cambios en la gestión medioambiental, sino también por una mayor digitalización de los servicios turísticos. España puede ser líder en la adopción de tecnologías inteligentes que optimicen el uso de los recursos, como los sistemas de gestión de energía y agua basados en IoT (Internet of Things) en hoteles, y herramientas digitales que mejoren la experiencia del turista reduciendo el impacto ambiental.
4. Con el auge del ecoturismo y el turismo responsable, España tiene la oportunidad de atraer a un perfil de viajero más consciente, que busca experiencias auténticas y respetuosas con el medio ambiente. Este tipo de turista tiende a gastar más en servicios locales, lo que genera un impacto positivo en las comunidades anfitrionas, además de reducir la presión sobre los destinos masificados.

Además de estos puntos, España ha mostrado un compromiso concreto y firme con los objetivos de sostenibilidad de la Unión Europea, mediante la adopción de políticas y estrategias nacionales que alinean al país con los ambiciosos planes medioambientales europeos. Entre los principales instrumentos y documentos que guían la transición ecológica de España destacan los siguientes:

- **Plan Nacional Integrado de Energía y Clima (PNIEC) 2021-2030:** Este plan es el principal marco estratégico de España para cumplir con los objetivos climáticos y



energéticos de la UE. El PNIEC establece una clara senda hacia la descarbonización, con objetivos específicos de reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero en un 23% en 2030 (respecto a los niveles de 1990),

incremento del uso de energías renovables hasta el 42% del consumo final de energía

y mejora de la eficiencia energética en un 39,5%. Estas medidas son fundamentales para que el sector turístico en España, uno de los mayores consumidores de energía, pueda alinearse con los objetivos europeos.

• **Ley de Cambio Climático y Transición Energética (2021):** Con esta ley, España formaliza su compromiso de alcanzar la neutralidad climática en 2050, alineándose con el Pacto Verde Europeo. La ley establece objetivos vinculantes de reducción de emisiones, fomento de las energías renovables y adaptación al cambio climático, aspectos que afectan directamente a la operativa del sector de la hostelería y la restauración, mediante el impulso de medidas de eficiencia energética y sostenibilidad.

4.2. Estrategia de Turismo Sostenible de España 2030

La "**Estrategia de Turismo Sostenible de España 2030**" es un marco de política nacional cuyo objetivo es promover la sostenibilidad en todo el sector turístico. Esta estrategia se centra en los siguientes objetivos:

- Fomentar el desarrollo de destinos menos conocidos para reducir la presión sobre zonas sobreexplotadas por el turismo como Barcelona, Ibiza y las Islas Canarias.
- El objetivo es lograr la neutralidad de carbono mediante la promoción del uso de energía renovable, la eficiencia energética en la infraestructura turística y opciones de transporte sostenibles.
- Promover la gestión sostenible de los bienes culturales y naturales, garantizando que las actividades turísticas no degraden estos recursos.
- Involucrar a las comunidades locales en los procesos de planificación y toma de decisiones turísticas para garantizar que el turismo contribuya a su bienestar.

Esta estrategia pretende transformar el turismo español en un modelo de crecimiento sostenido y sostenible, manteniendo la posición de España como líder mundial y promoviendo la competitividad, la rentabilidad y los valores naturales y culturales de los

destinos. La estrategia también hace hincapié en la distribución equitativa de los beneficios del turismo entre las regiones y se alinea con la Agenda 2030 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas. Esta visión a largo plazo reconoce el papel vital del turismo en la economía española, contribuyendo aproximadamente con el 11,7% del PIB y el 12,2% del empleo.

Finalmente, la estrategia enfatiza un enfoque de múltiples partes interesadas, reconociendo la necesidad de colaboración entre el gobierno, el sector privado, la sociedad civil y la academia (Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, 2019).

4.3. Planes de Sostenibilidad Turística Española en Destinos

El Gobierno de España puso en marcha en 2020 los **Planes de Sostenibilidad Turística en Destinos**, con el objetivo de promover prácticas sostenibles en zonas turísticas específicas. Estos planes forman parte de la estrategia del Gobierno para transformar el sector turístico y están cofinanciados por el Gobierno de España, las comunidades autónomas y las entidades locales.

El objetivo es mejorar la infraestructura turística, preservar el patrimonio cultural y natural y apoyar las economías locales fomentando modelos de turismo sostenible.

El programa proporciona financiamiento a los municipios, permitiéndoles desarrollar iniciativas de turismo sostenible, como sistemas de gestión de residuos, infraestructura energéticamente eficiente y soluciones de movilidad sostenible.

Los proyectos de este plan cubren diversos temas, entre ellos la reducción del impacto ambiental del turismo, la promoción del turismo fuera de temporada, el fomento del patrimonio cultural y la mejora de la accesibilidad para todos los turistas.

Este plan ha financiado numerosos proyectos en toda España, mejorando la sostenibilidad en destinos como Galicia, Extremadura y Canarias (Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, 2021).

4.4. Ley de Cambio Climático y Transición Energética - 2021

La Ley de Cambio Climático y Transición Energética aprobada en 2021 establece objetivos ambiciosos de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero y de fomento de las energías renovables. Aunque no es una política exclusivamente turística, tiene importantes implicaciones para el sector turístico:

- La ley tiene como objetivo lograr una economía neutral en carbono para 2050, con metas intermedias de reducción de emisiones en un 23% para 2030 en comparación con los niveles de 1990. Se alienta a las empresas turísticas, especialmente las relacionadas con el transporte, el alojamiento y las actividades de ocio, a adoptar prácticas de eficiencia energética y utilizar fuentes de energía renovables.
- La ley promueve opciones de transporte sostenibles, como los vehículos eléctricos y la mejora del transporte público, que son cruciales para reducir la huella de carbono de los turistas que viajan dentro de España.
- El sector turístico debe integrar medidas de adaptación climática, en particular en las zonas costeras y rurales, para mejorar la resiliencia frente a los impactos del cambio climático, como el aumento del nivel del mar, los fenómenos meteorológicos extremos y la pérdida de biodiversidad.

4.5. Estrategia de Economía Circular España 2030

La estrategia **España Circular 2030**, lanzada en 2020, establece un marco para la transición de España hacia una economía circular, que pone el énfasis en la eficiencia de los recursos, la reducción de residuos y el consumo sostenible. Esta estrategia tiene implicaciones directas para el sector turístico:

- La estrategia alienta a las empresas turísticas, como hoteles y restaurantes, a adoptar prácticas de reducción de residuos, como el

reciclaje, el compostaje y la reducción de plásticos de un solo uso. También se insta a los destinos turísticos a implementar sistemas de gestión de residuos que respondan a un gran número de visitantes.

- Fomenta el uso de productos y servicios ecológicos en el sector turístico, como embalajes sostenibles, obtención de alimentos locales y recuerdos respetuosos con el medio ambiente.

La Estrategia de Economía Circular España 2030 apoya el turismo sostenible garantizando que las operaciones turísticas se alineen con la eficiencia de los recursos y la sostenibilidad ambiental (Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, 2020).

4.6. Estrategia Nacional de Infraestructura Verde, Conectividad y Restauración Ecológica – 2021

Esta estrategia, aprobada en 2021, se centra en la conservación y restauración de los paisajes naturales y la biodiversidad de España. Aunque abarca diversos sectores, tiene implicaciones directas para el turismo sostenible:

- La estrategia promueve prácticas de turismo sostenible en áreas naturales, como parques nacionales, regiones rurales y paisajes protegidos, garantizando que el turismo no degrade los ecosistemas.
- Fomenta el desarrollo del ecoturismo y actividades de turismo responsable que sean compatibles con la conservación de la biodiversidad y los hábitats naturales.
- Apoya la implementación de planes de gestión de visitantes en áreas naturales para evitar el uso excesivo, reducir el impacto ambiental y proteger la vida silvestre.

La estrategia contribuye al turismo sostenible salvaguardando la rica biodiversidad de España y garantizando que las actividades turísticas respeten la integridad ecológica (Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, 2021).

4.7. España Digital 2025

La estrategia **España Digital 2025**, lanzada en 2020, tiene como objetivo acelerar la transformación digital de la economía española, incluido el sector turístico. La digitalización es un componente fundamental del turismo sostenible, ya que mejora la eficiencia, reduce el consumo de recursos y mejora las experiencias de los visitantes.

- La estrategia fomenta el desarrollo de destinos turísticos inteligentes que utilicen tecnologías digitales (como big data, IA e IoT) para optimizar el uso de recursos, gestionar los flujos turísticos y mejorar la eficiencia energética.
- Promueve el uso de plataformas digitales para la reserva, comercialización y gestión de servicios turísticos, reduciendo el consumo de papel y mejorando la sostenibilidad de las operaciones turísticas.
- Las tecnologías digitales permiten experiencias turísticas personalizadas y sostenibles al proporcionar información en tiempo real sobre destinos menos conocidos, opciones de transporte sostenibles y actividades ecológicas.

La estrategia España Digital 2025 contribuye al turismo sostenible fomentando innovaciones digitales que minimicen el impacto ambiental y promuevan comportamientos de viaje responsables (Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, 2020).

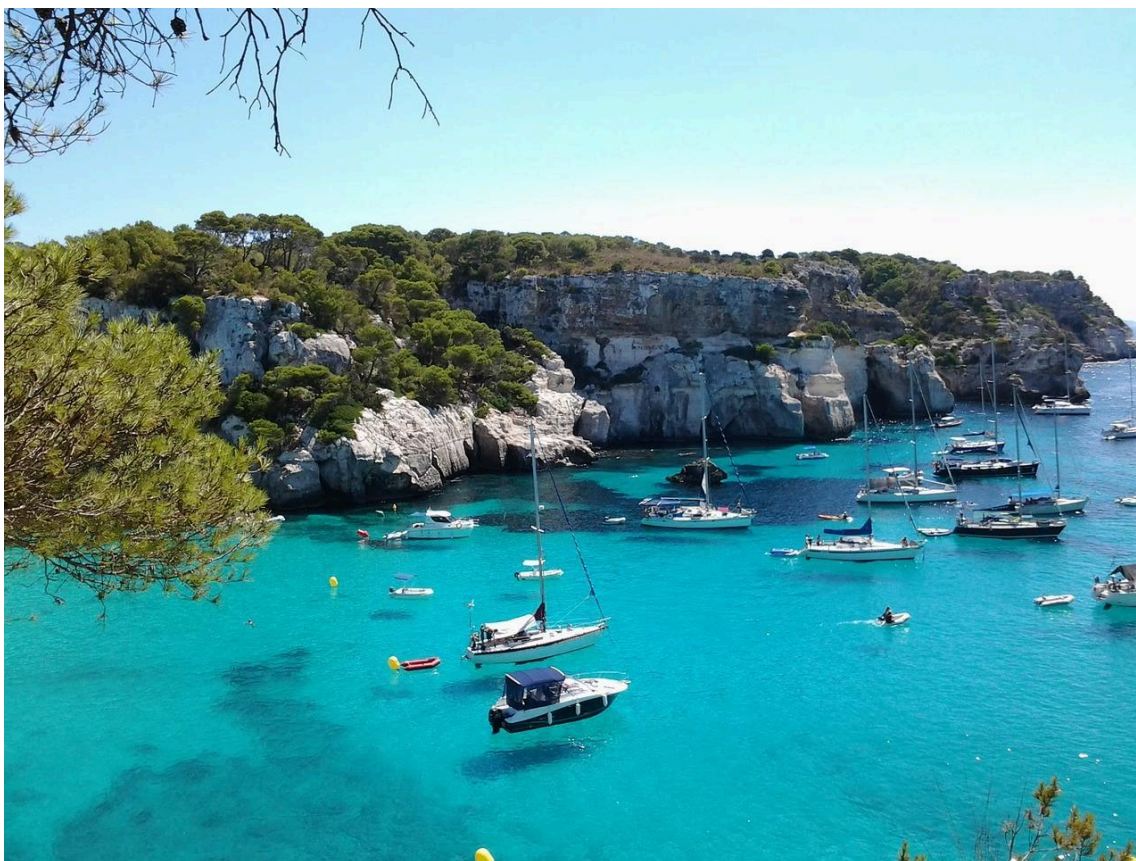
4.8. Iniciativas regionales y locales

Las Comunidades Autónomas españolas gozan de una considerable autonomía a la hora de aplicar políticas de turismo sostenible, lo que les permite adaptar las medidas a

sus necesidades y particularidades locales. Esta capacidad les permite abordar retos específicos y maximizar los beneficios en función de sus recursos naturales, culturales y socioeconómicos. Gracias a esta autonomía, regiones como Cataluña, Canarias o Baleares pueden establecer iniciativas y normativas singulares que promuevan el crecimiento del turismo responsable, impulsando tanto la conservación del medio ambiente como el desarrollo local.

4.8.1. Impuesto sobre el turismo sostenible de las Islas Baleares (2016)

El Impuesto sobre el Turismo Sostenible de las Illes Balears, instaurado en 2016, se ha convertido en un mecanismo clave para financiar proyectos que fomenten un turismo responsable y sostenible. Este impuesto, que grava a los turistas que se alojan en alojamientos como hoteles, albergues y apartamentos turísticos, recauda fondos para la protección del medio ambiente, la conservación del patrimonio cultural y el desarrollo de infraestructuras sostenibles en las islas. Desde su implantación, el impuesto ha recaudado millones de euros, contribuyendo a más de 400 proyectos que abarcan desde la restauración de espacios naturales hasta la mejora de los servicios públicos y la promoción de energías renovables. La Agència d'Estratègia Turística de les Illes Balears, en su informe de 2020, destaca el impacto positivo de esta medida en la sostenibilidad del archipiélago, demostrando cómo la gestión fiscal estratégica puede convertirse en una herramienta eficaz para afrontar los retos del turismo de masas y preservar el entorno local para las generaciones futuras.



Cala Turqueta en Menorca (España)

4.8.2. Certificación de Turismo Sostenible de Cataluña

Cataluña ha puesto en marcha un programa de certificación para empresas y destinos turísticos que cumplen con los criterios de sostenibilidad, conocido como Biosphere Responsible Tourism. Esta certificación, impulsada por la Agencia Catalana de Turismo, fomenta que las empresas y los destinos adopten prácticas responsables en el uso de la energía, la gestión de residuos y la participación comunitaria. A través de este programa, los establecimientos deben demostrar su compromiso con la sostenibilidad mediante la implementación de medidas concretas, como la reducción de las emisiones de carbono y la promoción de prácticas de economía circular. Desde su introducción, la certificación ha aumentado significativamente la concienciación sobre la sostenibilidad entre los agentes turísticos, ayudando a posicionar a Cataluña como un destino que prioriza el respeto por el medio ambiente y el bienestar de las comunidades locales (Font & McCabe, 2017).



Museo Nacional de Arte de Cataluña, Barcelona (España)

4.8.3. Plan de Turismo Sostenible de Barcelona (2017-2020)

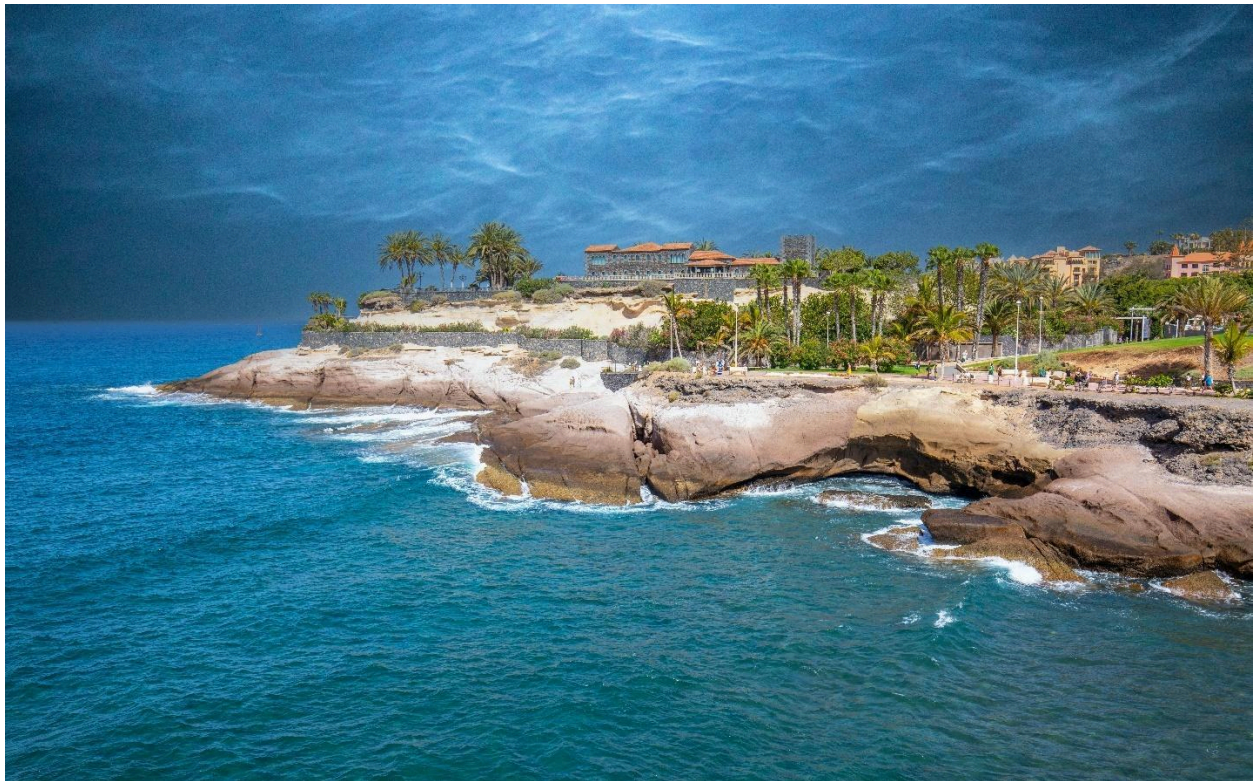
El Plan de Turismo Sostenible de Barcelona (2017-2020) introdujo una serie de medidas destinadas a gestionar los flujos turísticos para mitigar el impacto en la infraestructura y los residentes de la ciudad. Entre las iniciativas clave se incluyen la limitación de la construcción de nuevos hoteles en zonas masificadas, la promoción del turismo durante la temporada baja y el fomento de un comportamiento responsable entre los visitantes. El Plan Especial Urbanístico de Alojamientos Turísticos (PEUAT) es un elemento central de este plan, que busca regular el crecimiento de los alojamientos turísticos de una manera que respete las comunidades locales y priorice la calidad de vida de los residentes. Al controlar la expansión de los alojamientos, Barcelona pretende crear un modelo turístico equilibrado que apoye tanto el desarrollo urbano sostenible como las experiencias positivas para los visitantes (Ajuntament de Barcelona, 2017).



Vista de Barcelona (España)

4.8.4. Estrategia de ecoturismo de Tenerife

La Estrategia de Ecoturismo de Tenerife se centra en promover prácticas respetuosas con el medio ambiente dentro del sector turístico, incluida la reducción de residuos, la conservación del agua y la adopción de energías renovables en los establecimientos turísticos. La estrategia también incluye iniciativas como la conservación de rutas de senderismo y la promoción del agroturismo, que han fomentado prácticas sostenibles que apoyan tanto a la comunidad local como al entorno natural. Al priorizar estas áreas, Tenerife pretende mejorar la calidad de su oferta turística al tiempo que protege sus paisajes únicos y su biodiversidad, posicionándose como líder en turismo sostenible dentro de las Islas Canarias (García et al., 2019).



Playas del Duque, Marbella (Spain)

4.9. Marcos legales para el turismo sostenible

- ❖ **Ley 42/2007 del Patrimonio Natural y de la Biodiversidad:** Esta ley establece lineamientos para la conservación de áreas naturales y especies, integrando prácticas de turismo sustentable en áreas protegidas. Destaca que las actividades turísticas dentro de estas áreas deben minimizar el impacto ambiental, mantener la biodiversidad y contribuir a las economías locales (Gobierno de España, 2007).
- ❖ **Ley 2/2013 de Protección y Uso Sostenible de las Zonas Costeras:** Esta ley regula las actividades en las zonas costeras, haciendo énfasis en el uso sostenible de los recursos y evitando el desarrollo excesivo. Incluye disposiciones que limitan la construcción en las zonas costeras, asegurando que la infraestructura turística no dañe los ecosistemas marinos (BOE, 2013).

- ❖ **Real Decreto 713/2021 sobre Destinos Turísticos Sostenibles:** Este reciente instrumento legal incentiva a los municipios a desarrollar planes de gestión turística sostenible y brinda financiamiento y asistencia técnica para implementar prácticas sostenibles en los destinos turísticos, como la gestión de residuos, la eficiencia energética y la movilidad sostenible (Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, 2021).
- ❖ **Ley de Parques Nacionales de España (Ley de Parques Nacionales) – Ley 30/2014:** La Ley de Parques Nacionales regula las actividades turísticas en los 15 parques nacionales de España, garantizando que el turismo sea compatible con la protección de estos espacios naturales. Esta ley limita el número de visitantes permitidos en los parques nacionales para evitar la masificación y minimizar el daño ambiental. Promueve actividades turísticas ecológicas, como visitas guiadas, senderismo y observación de aves, que tienen un bajo impacto ambiental. Esta ley exige a los operadores turísticos que proporcionen educación ambiental a los visitantes, fomentando la concienciación sobre la importancia de la conservación. Por último, esta ley garantiza que el turismo en los parques nacionales se adhiera a los principios de sostenibilidad, contribuyendo a la preservación a largo plazo del patrimonio natural de España (BOE, 2014).

Capítulo 5: El concepto de Mystery Guest

Tras haber analizado las políticas de turismo sostenible a nivel europeo, nacional y regional en Italia, ahora es importante examinar cómo las prácticas de evaluación de la calidad, en particular mediante el uso de **"huéspedes misteriosos" (Mystery Guest)**, contribuyen a alcanzar los objetivos de sostenibilidad en el sector turístico. Los

huéspedes misteriosos son profesionales capacitados que visitan hoteles, restaurantes y otros negocios relacionados con el turismo de incógnito, actuando como clientes habituales para evaluar la calidad de los servicios, la experiencia del cliente y el cumplimiento de los estándares de sostenibilidad. El propósito de las evaluaciones de los huéspedes misteriosos es proporcionar una visión imparcial y auténtica de cómo funciona una empresa en situaciones reales, lo



que ayuda a identificar áreas de excelencia, así como aquellas que requieren mejoras. El concepto de anonimato es fundamental para la eficacia de las evaluaciones de los huéspedes misteriosos. De hecho, al permanecer anónimos, los huéspedes misteriosos garantizan que los miembros del personal no sepan que están siendo evaluados, lo que conduce a interacciones y observaciones más genuinas.

En este contexto, las políticas de huéspedes misteriosos podrían desempeñar un papel importante a la hora de verificar el cumplimiento de las certificaciones de sostenibilidad, como la **etiqueta ecológica de la UE**, garantizando que los establecimientos cumplen los criterios de responsabilidad social y medioambiental. Al mismo tiempo, estas evaluaciones ayudarían a las empresas a alinearse con estrategias de sostenibilidad más amplias, permitiéndoles adaptarse a las mejores prácticas en materia de eficiencia energética, gestión de residuos y compromiso con el cliente.

En esta sección, exploraremos cómo se aplican las políticas de huéspedes misteriosos en el mundo real, basándonos en la investigación científica y la literatura para entender por qué son efectivas para promover una cultura de calidad y sostenibilidad en la industria del turismo y la hospitalidad. Posteriormente, tendremos la oportunidad de crear nuestras propias recomendaciones de políticas y políticas para las empresas en función de lo que hemos analizado y presentado hasta ahora.

5.1. Análisis de la eficacia de los “Mystery Guest”: Conclusiones de la investigación científica

Las investigaciones científicas destacan que las evaluaciones de los clientes misteriosos son eficaces porque proporcionan una retroalimentación objetiva e imparcial que es difícil de lograr mediante evaluaciones internas únicamente. A diferencia de las auditorías de calidad tradicionales, los clientes misteriosos ofrecen una perspectiva centrada en el cliente en tiempo real, lo que hace que sus evaluaciones reflejen mejor las experiencias reales de los visitantes. Sin embargo, según Erstad (1998) y Atef (2012), el éxito de las evaluaciones de los clientes misteriosos depende en gran medida de la personalidad y el enfoque del cliente misterioso. De hecho, es fundamental que el cliente misterioso adopte una actitud neutral y no confrontativa durante los encuentros de servicio, lo que le permite integrarse y experimentar el servicio como lo haría cualquier otro cliente.

Para comprender mejor cómo funciona el proceso de evaluación del huésped misterioso, examinaremos ahora un ejemplo práctico proporcionado por Atef (2012)

sobre cómo se lleva a cabo dicha evaluación en el ámbito de un hotel. Este ejemplo ilustrará el enfoque paso a paso que utiliza un huésped misterioso para evaluar la calidad del servicio y el cumplimiento de las prácticas de sostenibilidad, y proporcionará una perspectiva del mundo real sobre cómo se puede aplicar esta herramienta de manera eficaz. Al analizar este proceso en detalle, estaremos mejor preparados para desarrollar políticas que no solo estén alineadas con el marco europeo más amplio de sostenibilidad, sino que también se basen en las realidades prácticas y los conocimientos adquiridos a partir de la experiencia del huésped misterioso.

El experimento de Atef (2012) consistió en que un inspector de huéspedes anónimos evaluara la calidad del servicio de un hotel actuando como un huésped habitual. El proceso de evaluación se llevó a cabo durante varios días y abarcó diversos aspectos de los servicios del hotel, incluidas las reservas, el servicio de botones, el registro de entrada, el registro de salida, las operaciones telefónicas, la habitación del hotel, el servicio de limpieza y el servicio de lavandería. El inspector siguió un enfoque estructurado, comenzando por hacer las reservas y luego experimentando cada servicio como lo haría un huésped típico. El inspector interactuó con diferentes miembros del personal del hotel, tomando nota de su capacidad de respuesta, atención y cumplimiento de las políticas y estándares del hotel. Cada aspecto del servicio se observó cuidadosamente, se registró en tiempo real y luego se analizó utilizando una lista de verificación estandarizada que cubría los criterios clave del servicio:

1. **Reservaciones:** El huésped misterioso intentó hacer dos reservas y evaluó la capacidad de respuesta, el profesionalismo y la precisión de la información proporcionada por los encargados de las reservas. El inspector observó problemas como la falta de sugerencias de fechas alternativas y una comunicación incompleta sobre las instalaciones del hotel.
2. **Servicio de campana:** Al llegar, el inspector observó si el personal de recepción ofrecía ayuda con el equipaje y brindaba información sobre la habitación y las comodidades del hotel. El inspector notó que, si bien el botones era amable, se desaprovecharon oportunidades, como no explicar cómo usar ciertas funciones de la habitación.

3. **Registro de entrada y salida en recepción:** Durante el check-in, el inspector evaluó la eficiencia del proceso, si se tuvieron en cuenta las solicitudes especiales y si el recepcionista proporcionó información relevante sobre el hotel. En el check-out, el inspector evaluó la rapidez y minuciosidad del proceso y si el recepcionista solicitó comentarios u ofreció ayuda en el futuro.
4. **Operador telefónico:** El inspector realizó varias llamadas a distintos departamentos, evaluando los tiempos de respuesta, la cortesía y la precisión de la información. Por ejemplo, se observó una demora en la ejecución de una solicitud de limpieza y el inspector anotó cómo se resolvió el problema.
5. **Inspección de habitaciones de hotel:** El huésped misterioso inspeccionó minuciosamente la limpieza, las comodidades y el mantenimiento de la habitación, documentando problemas como manchas en los muebles, artículos faltantes e información desactualizada sobre los servicios del hotel.
6. **Servicio de limpieza y lavandería:** El inspector puso a prueba la eficiencia y minuciosidad de los servicios de limpieza y lavandería haciendo solicitudes específicas y anotando cómo respondían a ellas los miembros del personal.

El inspector utilizó una lista de verificación detallada para evaluar cada área de servicio, lo que garantizó una evaluación coherente y completa. La lista de verificación incluía criterios como:

- **Normas y procedimientos** (por ejemplo, ¿respondieron el teléfono con prontitud? ¿Limpiaron la habitación en 20 minutos?).
- **Intuición e interacción** (por ejemplo, ¿el personal saludó al huésped con un tono amistoso? ¿Le ofreció ayuda sin que se le pidiera?).
- **Iniciativa** (por ejemplo, ¿el botones ofreció servicios adicionales como explicar las salidas de emergencia o las instalaciones del hotel?).

El inspector registró puntuaciones basadas en cada criterio y proporcionó comentarios tanto cuantitativos como cualitativos. Este enfoque estructurado, respaldado por listas de verificación detalladas y observaciones de la vida real, proporcionó información

sobre cómo el hotel podría mejorar tanto la calidad del servicio como la satisfacción de los huéspedes.

En este sentido, siguiendo un método bien establecido en la literatura científica, nuestro proyecto Green Mystery Guest ha desarrollado una nueva y estructurada lista de verificación diseñada específicamente para este propósito, basada en políticas e investigaciones científicas, que está disponible en nuestro sitio web (<https://www.greenmysteryguest.eu/>). La Lista de verificación del huésped misterioso verde es una herramienta que pueden utilizar los inspectores de calidad, los huéspedes misteriosos y los gerentes de calidad dentro del sector del turismo y la hospitalidad para evaluar o autoevaluar los indicadores de sostenibilidad en varias áreas del ecosistema de la hospitalidad, incluidos los alimentos, el servicio, los suministros, el transporte, los eventos, la comunicación externa y los métodos para fomentar actitudes y comportamientos sostenibles entre los huéspedes.



Figura 1. Nuestra página web (<https://www.greenmysteryguest.eu/>)

En concreto, nuestra lista de verificación **The Green Mystery Guest Checklist** consta de una serie de 100 elementos de sostenibilidad relevantes para todas las áreas de los establecimientos de hostelería, que pueden estar presentes o ausentes y que deben ser evaluados por el Mystery Guest. Gracias a su diseño fácil de usar, esta herramienta

también puede servir como referencia interna para supervisar todos los aspectos relacionados con la sostenibilidad dentro de un establecimiento de hostelería e identificar posibles áreas de mejora.

Capítulo 6: Recomendaciones para empresas y responsables políticos

Basándonos en nuestro análisis de las políticas de diferentes países europeos, así como en los conocimientos prácticos obtenidos de la investigación científica sobre el enfoque del huésped misterioso, proponemos las siguientes recomendaciones de políticas para mejorar el turismo sostenible en Europa.

6.1. Recomendaciones para los responsables políticos

1. Integrar las evaluaciones de Mystery Guest en los programas de financiación existentes

Para garantizar que la financiación de la sostenibilidad se asigne a empresas que estén realmente comprometidas con las prácticas sostenibles, las evaluaciones de huéspedes misteriosos deberían integrarse como un criterio obligatorio para las empresas turísticas que soliciten apoyo financiero a través de programas como el Fondo per il Turismo Sostenibile y las subvenciones descritas en la Ley de Presupuesto italiana de 2023.

Por ejemplo, cuando un hotel solicita financiación para mejorar su eficiencia energética, un huésped anónimo podría realizar una evaluación sin previo aviso que se centre en si el hotel ya está implementando prácticas sostenibles básicas. Esto podría incluir

comprobar si el hotel utiliza iluminación de bajo consumo, tiene contenedores de reciclaje en las habitaciones, fomenta la reutilización de toallas, ofrece opciones de alimentos de origen local y proporciona a los huéspedes información sobre opciones de viajes sostenibles.

La evaluación daría como resultado una puntuación o un informe que indicaría el nivel actual de sostenibilidad del hotel. La financiación podría concederse en una escala variable, en la que las empresas que obtengan una puntuación más alta en las evaluaciones de sus huéspedes misteriosos recibirían un porcentaje mayor de financiación o incentivos adicionales.

Además, la evaluación del huésped misterioso podría identificar áreas específicas de mejora. Las empresas que reciban financiación deberán abordar estas recomendaciones en un plazo determinado, asegurándose de que la financiación se utilice de manera eficaz para mejorar las prácticas sostenibles. A continuación, se podrían realizar evaluaciones de seguimiento para garantizar el cumplimiento y el progreso, con la posibilidad de obtener financiación adicional o certificación para las empresas que demuestren una mejora constante.

2. Implementar un programa nacional de auditoría de sostenibilidad de Mystery Guest con criterios de evaluación

Un programa nacional de auditoría de sostenibilidad de huéspedes misteriosos sería una iniciativa útil para garantizar que los establecimientos hoteleros de toda Italia cumplan con los estándares de sostenibilidad. Este programa implicaría el despliegue de huéspedes misteriosos capacitados y certificados para evaluar periódicamente los hoteles, restaurantes y otros establecimientos relacionados con el turismo.

El programa debe proporcionar una evaluación imparcial y completa de las prácticas de sostenibilidad de cada empresa (por ejemplo, utilizando nuestra lista de verificación, disponible en <https://www.greenmysteryquest.eu/>). Los huéspedes misteriosos certificados realizarían evaluaciones de forma anónima, lo que garantizaría que sus

observaciones reflejen la experiencia genuina del cliente. Por ejemplo, un huésped misterioso podría verificar si un hotel reduce activamente el consumo de energía mediante el uso de iluminación con sensores de movimiento, ofrece opciones veganas o vegetarianas en su restaurante para reducir su huella de carbono o ha implementado sistemas de separación de residuos en las áreas de huéspedes.

Como ya se ha dicho, el programa de huéspedes misteriosos se basaría en una lista de verificación estandarizada de criterios de sostenibilidad, que abarcaría áreas como la eficiencia energética, la gestión de residuos, la conservación del agua, la obtención de productos locales y orgánicos y la promoción de comportamientos sostenibles de los huéspedes. Por ejemplo, los criterios incluyen comprobar si el establecimiento ha eliminado los plásticos de un solo uso, fomenta la reutilización de toallas y sábanas o proporciona información a los huéspedes sobre cómo minimizar su impacto ambiental durante su estancia. Este enfoque estandarizado garantiza la coherencia en las evaluaciones y permite una evaluación comparativa precisa del desempeño de sostenibilidad en diferentes negocios.

Para apoyar este programa, el gobierno también podría establecer programas de capacitación para certificar a los huéspedes misteriosos, asegurándose de que tengan las habilidades necesarias para evaluar las prácticas de sostenibilidad de manera efectiva (**ver: Política n.º 3**). Esta capacitación podría ofrecerse en colaboración con organizaciones ambientales y asociaciones de turismo, creando un grupo de profesionales calificados capaces de realizar evaluaciones exhaustivas y precisas.

Naturalmente, este programa se alinearía con los objetivos de sostenibilidad europeos más amplios y serviría como modelo para otros países, mostrando cómo las evaluaciones de huéspedes misteriosos pueden usarse como una herramienta poderosa para impulsar prácticas de turismo sostenible en toda una nación.

3. Crear una certificación de sostenibilidad e implementar un sistema de ranking nacional en sostenibilidad turística

Las empresas que obtengan buenos resultados en estas auditorías podrían obtener una **Certificación de Sostenibilidad**, similar a la **Etiqueta Ecológica de la UE**, que reconoce la excelencia en el desempeño ambiental. Esta certificación serviría como una prestigiosa marca de sostenibilidad, que distinguiría a las empresas que están comprometidas con las prácticas ecológicas. Por ejemplo, un hotel que obtenga una puntuación alta en la evaluación del huésped misterioso podría mostrar una insignia de certificación de **"Hospitalidad ecológica"**, que indicaría a los viajeros con conciencia ecológica que están eligiendo una opción de alojamiento responsable con el medio ambiente.

El sistema nacional podría incluir un sistema de clasificación nacional que reconozca públicamente a las empresas más sostenibles en diferentes categorías, como "Mejor hotel ecológico", "Mejor restaurante sostenible" o "Atracción turística ecológica". Estas clasificaciones podrían publicarse en sitios web oficiales de turismo, sistemas nacionales relacionados con el turismo y promocionarse a través de las redes sociales, ofreciendo marketing gratuito y mayor visibilidad para las empresas que se destacan en sostenibilidad. Este reconocimiento alentaría a otras empresas a mejorar sus prácticas para obtener un reconocimiento similar.

4. Ofrecer incentivos fiscales a las empresas que obtengan una alta puntuación en las auditorías de sostenibilidad para impulsar las inversiones ecológicas

La introducción de incentivos fiscales para las empresas turísticas que obtengan una buena puntuación en las auditorías o listas de verificación de sostenibilidad de los huéspedes anónimos sería un poderoso incentivo para que las empresas adopten prácticas respetuosas con el medio ambiente e inviertan en infraestructura sostenible.

Este enfoque vincula directamente los beneficios financieros con el desempeño en materia de sostenibilidad, lo que crea una situación en la que todos ganan, en la que las empresas son recompensadas por sus esfuerzos para reducir su impacto ambiental, mientras que el gobierno acelera el progreso hacia sus objetivos de sostenibilidad.

Por ejemplo, un hotel que demuestre una eficiencia energética excepcional, una gestión de residuos y un abastecimiento sostenible podría recibir una reducción del 20% en su tasa anual de impuestos a la propiedad. Esta reducción reduciría los costos operativos de la empresa y proporcionaría incentivos financieros permanentes para mantener y mejorar las prácticas de sostenibilidad a lo largo del tiempo.

Además, las empresas que obtengan una puntuación superior a un determinado umbral en las auditorías de sostenibilidad podrían tener derecho a créditos fiscales por sus inversiones en infraestructura y tecnología ecológicas. Por ejemplo, si un hotel invierte en paneles solares, sistemas de calefacción, ventilación y aire acondicionado de bajo consumo energético o un sistema de reciclaje de agua, podría recibir un crédito fiscal equivalente a un porcentaje de la inversión.

Otro incentivo podría ser la reducción de las tasas del **Impuesto al Valor Agregado (IVA)** sobre servicios o productos específicos ofrecidos por empresas con altos puntajes de sostenibilidad. Por ejemplo, los restaurantes que obtienen al menos el 80% de sus ingredientes de forma local o utilizan productos orgánicos podrían beneficiarse de una tasa reducida del IVA sobre sus ventas. Esto haría que las opciones sostenibles fueran más asequibles para los consumidores.

Los incentivos fiscales ofrecen una recompensa financiera tangible a las empresas, alentándolas a realizar inversiones a largo plazo en sostenibilidad. Por ejemplo, un hotel podría dudar en instalar un costoso sistema de paneles solares debido al costo inicial. Estos incentivos también alientan el mantenimiento y la mejora constantes de las prácticas sostenibles, lo que garantiza que las empresas no se limiten a realizar cambios puntuales, sino que sigan innovando y mejorando sus iniciativas ecológicas.

5. Promover la educación sobre turismo sostenible entre los turistas e involucrarlos como Green Mystery Guests

Promover la concienciación sobre el turismo sostenible entre los turistas es fundamental para crear una cultura que valore las prácticas respetuosas con el medio ambiente y fomente un comportamiento responsable durante los viajes. Para lograrlo, es importante desarrollar campañas que informen a los turistas sobre los beneficios del turismo sostenible y los involucren activamente en el proceso.

El gobierno, en colaboración con las empresas turísticas y las organizaciones ambientalistas, debería desarrollar campañas que eduquen a los turistas sobre la importancia de la sostenibilidad en los viajes. Estas campañas podrían destacar acciones simples, como conservar el agua, reducir los desechos, usar productos reutilizables o elegir opciones de transporte ecológicas. Por ejemplo, se pueden colocar carteles, folletos y anuncios digitales en aeropuertos, estaciones de tren, hoteles y atracciones turísticas, brindando consejos sobre cómo los viajeros pueden minimizar su impacto ambiental.

Pero además de esto, una forma innovadora de promover la sostenibilidad es permitir que los propios turistas se conviertan en Green Mystery Guests. Los turistas pueden solicitar participar en el programa y, si son seleccionados, se les daría la oportunidad de visitar establecimientos turísticos y evaluar sus prácticas de sostenibilidad. Sin embargo, no podrían elegir a dónde ir; en cambio, se les asignarían destinos específicos, lo que garantizaría una cobertura imparcial de diferentes tipos de alojamientos y restaurantes.

Por ejemplo, un turista seleccionado como **Green Mystery Guest** podría ser enviado a un bed and breakfast rural para evaluar cómo gestionan la gestión de residuos o a un hotel urbano para evaluar las medidas de ahorro energético. A cambio de su participación, estos turistas podrían recibir vales de viaje, descuentos, estancia gratuita o incluso un pequeño estipendio, lo que lo convierte en una oportunidad atractiva para los viajeros con conciencia ecológica que quieran marcar la diferencia.

6. Lanza un programa de pasantías de Mystery Guest para estudiantes de turismo

El gobierno podría establecer un programa de pasantías para huéspedes misteriosos que permita a los estudiantes de turismo y hotelería adquirir experiencia práctica como huéspedes misteriosos. Esta iniciativa estaría patrocinada por el gobierno y diseñada para cerrar la brecha entre el aprendizaje académico y la aplicación en el mundo real, asegurando que los estudiantes desarrollen una comprensión profunda de las prácticas de sostenibilidad dentro del sector turístico.

El programa implicaría asociaciones entre **universidades, escuelas vocacionales y el Ministerio de Turismo** para ofrecer a los estudiantes puestos de pasantías en diversos establecimientos turísticos, como hoteles, restaurantes y atracciones turísticas.

Antes de comenzar su función como huéspedes misteriosos, los estudiantes recibirían una formación que abarca técnicas de evaluación de la sostenibilidad, estándares de servicio al cliente y métodos de garantía de calidad. Esta formación garantizaría que los estudiantes estuvieran bien preparados para evaluar las prácticas de sostenibilidad con precisión y proporcionar comentarios constructivos. Una vez formados, los estudiantes serían asignados a empresas turísticas de diferentes regiones, donde realizarían evaluaciones basadas en una lista de verificación de sostenibilidad estructurada, similar al marco Green Mystery Guest. Después de cada evaluación, los estudiantes recopilarían informes detallados sobre sus hallazgos, proporcionando comentarios a los establecimientos y ofreciendo sugerencias para mejorar. Estos datos también se enviarían al Ministerio de Turismo para su análisis, lo que contribuiría a una base de datos nacional sobre el desempeño de la sostenibilidad en el sector turístico.

Con el tiempo, el programa de pasantías Mystery Guest mejoraría la calidad de las evaluaciones de sostenibilidad dentro del sector turístico y ayudaría a crear **una línea de profesionales con amplios conocimientos en prácticas** de turismo sostenible.

7. Fomentar las asociaciones público-privadas para la formación en sostenibilidad

Para promover de manera eficaz las prácticas sostenibles en el sector turístico, el gobierno debería facilitar la creación de **asociaciones público-privadas** que reúnan a organismos gubernamentales, asociaciones del sector y empresas turísticas para ofrecer programas de capacitación integrales para el personal. Estos programas de capacitación se basarían en los comentarios de las evaluaciones de los huéspedes no invitados, lo que garantizaría que abordaran las áreas más relevantes para la mejora y fomentaran una cultura de sostenibilidad en todo el sector.

En este contexto, el gobierno podría colaborar con asociaciones de turismo, institutos de formación en hostelería, organizaciones medioambientales y empresas privadas para desarrollar y ofrecer módulos de formación centrados en prácticas clave de sostenibilidad. Las evaluaciones de huéspedes misteriosos realizadas en diversos establecimientos turísticos servirían como base para identificar áreas en las que la formación es más necesaria, como la gestión energética, la reducción de residuos, el abastecimiento sostenible y el servicio al cliente respetuoso con el medio ambiente.

El Ministerio de Turismo, en colaboración con actores del sector privado, como cadenas hoteleras, operadores turísticos y asociaciones de restaurantes, establecería un marco para iniciativas de capacitación conjuntas. Por ejemplo, una cadena hotelera con una sólida trayectoria en materia de sostenibilidad podría asociarse con un organismo gubernamental para desarrollar materiales de capacitación u ofrecer talleres para otras empresas que deseen mejorar sus prácticas.

En general, las asociaciones público-privadas organizarían talleres periódicos, seminarios web y sesiones de capacitación in situ. Estos programas se adaptarían a los distintos niveles del personal, desde los empleados de primera línea hasta la gerencia, para garantizar que todos comprendan su papel en la consecución de los objetivos de sostenibilidad. Estas sesiones enseñarían al personal de mantenimiento del hotel a optimizar los sistemas de calefacción, ventilación y aire acondicionado (HVAC) o a

instalar iluminación de bajo consumo, lo que reduciría directamente el consumo y los costos de energía.

Al finalizar el curso, los participantes podrían recibir certificaciones en prácticas de turismo sostenible, lo que agregaría valor a sus habilidades profesionales y reforzaría la importancia de la sostenibilidad. Esto podría ser particularmente útil, porque una de las barreras más importantes para implementar prácticas sostenibles en el sector turístico es la falta de concienciación y habilidades entre los empleados.

8. Establecer un programa de subsidios para Mystery Guests patrocinado por el gobierno para PYMEs

Para garantizar que las empresas turísticas más pequeñas, como los hoteles familiares, los B&B y los restaurantes independientes, tengan la oportunidad de beneficiarse de las evaluaciones de sostenibilidad, el gobierno debería introducir un programa de subvenciones que apoye a las **pequeñas y medianas empresas (PYME)** para que realicen evaluaciones periódicas de los huéspedes misteriosos. Esto facilitaría el acceso de las pequeñas empresas a los conocimientos técnicos necesarios para mejorar sus prácticas de sostenibilidad.

El gobierno podría cubrir una parte importante (por ejemplo, el 70-80%) de los costos asociados con las evaluaciones de huéspedes misteriosos para las PYME, lo que haría más asequible la participación de estas empresas. Este subsidio podría otorgarse a las empresas que lo soliciten y demuestren un interés genuino en mejorar su sostenibilidad.

El programa estaría abierto a las PYME que operan en el sector turístico y tienen menos de un número determinado de empleados (por ejemplo, 50). Se podría dar prioridad a aquellas ubicadas en zonas rurales, regiones con un alto impacto ambiental o áreas con un potencial significativo para el crecimiento del turismo sostenible.

El gobierno se asociaría con agencias de huéspedes misteriosos certificadas para proporcionar las evaluaciones, garantizando que el proceso sea realizado por profesionales capacitados que puedan evaluar con precisión las prácticas de sostenibilidad y ofrecer comentarios constructivos.

Ejemplo: Una pequeña pensión familiar en Calabria podría no tener los recursos para contratar a un huésped profesional que evalúe sus prácticas de sostenibilidad. A través del programa de subsidios, el gobierno podría financiar una evaluación, lo que permitiría a la pensión recibir información valiosa sobre cómo puede reducir los desechos, mejorar la eficiencia energética e involucrar a los huéspedes en prácticas ecológicas.

Este programa ayudaría a las pymes a competir con empresas turísticas más grandes que tienen más recursos para invertir en sostenibilidad, garantizando que incluso los establecimientos más pequeños puedan acceder a asesoramiento de expertos para mejorar sus prácticas. En otras palabras, al hacer que las evaluaciones de los huéspedes misteriosos sean accesibles a una gama más amplia de empresas, el programa ayudaría a impulsar la adopción de prácticas sostenibles en todo el sector turístico, no solo entre las empresas o los hoteles más grandes y consolidados.

9. Crear un observatorio nacional de turismo sostenible

Se debería crear un observatorio nacional de turismo sostenible para supervisar, evaluar e informar sobre el desempeño de sostenibilidad del sector turístico en Italia, Rumania, España y otros países europeos. Este observatorio recopilaría datos sobre indicadores clave de sostenibilidad, como el consumo de energía, la gestión de residuos, el uso del agua, el impacto sobre la biodiversidad y las emisiones de carbono de las empresas turísticas.

El observatorio utilizaría datos de fuentes como evaluaciones de huéspedes misteriosos, encuestas, monitoreo satelital e informes de la industria para evaluar las prácticas de sostenibilidad de las empresas y destinos turísticos.

Además, el observatorio debería publicar informes anuales que destaquen los avances y los desafíos de las prácticas de turismo sostenible en Italia. Estos informes serían un recurso valioso para los responsables de las políticas, los actores del sector y los turistas interesados en opciones de viajes ecológicos.

Por último, sería bueno crear una plataforma digital de acceso público donde los turistas y las empresas puedan consultar las calificaciones de sostenibilidad de los destinos, los alojamientos y las atracciones. Esta transparencia incentivaría a las empresas a mejorar sus prácticas de sostenibilidad y permitiría a los turistas tomar decisiones informadas y respetuosas con el medio ambiente.

La creación del Observatorio Nacional de Turismo Sostenible estaría en línea con iniciativas similares, como el Observatorio Mundial de Turismo Sostenible de la OMT, y permitiría a Italia adoptar un enfoque basado en datos para alcanzar sus objetivos de sostenibilidad. En concreto, el Observatorio Mundial de Turismo Sostenible (GOST) es una iniciativa creada por la Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas (OMT) para supervisar, medir y promover prácticas de turismo sostenible en todo el mundo. El GOST funciona como una red de observatorios que recopilan, analizan y comparten datos sobre los impactos ambientales, sociales y económicos del turismo a nivel local, regional y nacional. El objetivo principal es proporcionar información basada en pruebas que orienten a los responsables de las políticas, las empresas turísticas y las comunidades a la hora de tomar decisiones informadas que contribuyan al desarrollo del turismo sostenible.

10. Incentivar el transporte sostenible para los turistas

Para reducir la huella de carbono asociada a los viajes turísticos, los países europeos deberían implementar políticas que incentiven el uso de opciones de transporte sostenibles:

- Introducir subsidios o abonos de viaje con descuento para los turistas que utilicen el transporte público, como autobuses, tranvías y trenes. Estos

subsidios podrían otorgarse mediante asociaciones entre el gobierno y las empresas de transporte público.

- Establecer una red de estaciones de carga para vehículos eléctricos en lugares turísticos, hoteles y atracciones. Ofrecer incentivos como tarifas de estacionamiento con descuento o estacionamiento prioritario para turistas que conduzcan vehículos eléctricos o híbridos.
- Desarrollar un "pase de viaje verde" que ofrezca descuentos en las tarifas de entrada a atracciones, alojamiento y opciones gastronómicas para los turistas que utilicen métodos de transporte ecológicos, como la bicicleta, la caminata o los scooters eléctricos.

Esta política incentivaría a los turistas a optar por opciones de viaje más sostenibles, reduciendo significativamente el impacto ambiental del transporte, que es uno de los mayores contribuyentes a las emisiones de gases de efecto invernadero en el sector turístico.

11. Desarrollar zonas de turismo sostenible con regulaciones especiales

Los gobiernos de los países europeos deberían identificar y designar **zonas de turismo sostenible específicas** en las regiones más vulnerables al turismo excesivo, la degradación ambiental o la erosión cultural. Estas zonas tendrían normas y directrices más estrictas para garantizar que el desarrollo turístico se ajuste a los objetivos de sostenibilidad.

Sería útil establecer límites claros al número de visitantes permitidos en las ZTE en un momento dado para evitar la masificación y reducir el impacto ambiental en los ecosistemas sensibles. Esto podría implicar la implementación de un sistema de reserva digital para la entrada a ciertas áreas, como parques nacionales populares o sitios declarados patrimonio de la UNESCO.

Además, podrían hacer cumplir las directrices sobre la construcción y renovación de infraestructura turística dentro de estas zonas, garantizando que los nuevos desarrollos se adhieran a los estándares de construcción sostenible, utilicen energía renovable y minimicen los residuos y el consumo de agua.

Por último, sería útil involucrar a las comunidades locales en los procesos de gestión y toma de decisiones de las ZTE, garantizando que el desarrollo turístico respete las culturas, tradiciones y medios de vida locales. Los ingresos generados por el turismo podrían reinvertirse en proyectos de desarrollo comunitario, como la mejora de la infraestructura, la atención de la salud y la educación.

El establecimiento de Zonas de Turismo Sostenible ayudaría a preservar los destinos más frágiles y al mismo tiempo promovería prácticas de turismo sostenible.

12. Establecer un sistema de banco de tiempo para la participación de la comunidad local

Implementar un sistema de banco de tiempo donde los turistas puedan intercambiar horas de voluntariado por experiencias, servicios o productos turísticos, fomentando un compromiso significativo con las comunidades locales.

En concreto, los turistas pueden ofrecer su tiempo como voluntarios para participar en proyectos comunitarios, como limpiezas ambientales, enseñar inglés, ayudar con la agricultura orgánica o colaborar en talleres de artesanía local. A cambio, reciben créditos que pueden utilizar para pagar comidas, alojamiento, visitas guiadas o entradas a atracciones.

Las empresas locales pueden inscribirse en el sistema Banco de Tiempo y ofrecer sus servicios a cambio del tiempo voluntario de los turistas, lo que les permite beneficiarse de mano de obra calificada y apoyo a iniciativas comunitarias.

El Sistema de Banco de Tiempo fomenta una conexión más profunda entre los turistas y las comunidades locales, fomenta un comportamiento turístico responsable y

proporciona beneficios directos a las comunidades anfitrionas, haciendo del turismo una experiencia más beneficiosa para ambas partes.

13. Programa de mejora de la conectividad rural y de montaña

Los gobiernos deberían implementar un programa de mejora de la conectividad rural y montañosa que se centre en mejorar los enlaces de transporte público con las zonas menos conectadas, no turísticas pero culturalmente ricas o ecológicamente significativas. Este programa invertiría en establecer y mejorar los servicios de autobús y tren, financiar vías férreas y desarrollar infraestructura de transporte para que estas zonas sean más accesibles a los turistas nacionales e internacionales.

Es necesario destinar fondos gubernamentales para construir nuevas líneas ferroviarias, reparar las vías existentes y crear rutas de autobuses que conecten las zonas rurales y montañosas con las principales ciudades y centros turísticos. Priorizar las regiones con un alto potencial para el desarrollo del turismo sostenible pero que actualmente carecen de opciones de transporte público eficientes.

Además, podrían otorgar subsidios para autobuses y trenes eléctricos o de bajas emisiones que cubran esas rutas, garantizando que la expansión de la conectividad también sea ambientalmente sostenible. Estos servicios podrían incluir rutas estacionales adaptadas a las temporadas altas de turismo, así como conexiones durante todo el año para apoyar a las comunidades locales.

Se deberían crear centros de transporte en lugares estratégicos donde converjan diferentes modos de transporte (trenes, autobuses, alquiler de bicicletas, etc.), lo que permitiría a los turistas trasladarse sin problemas entre diferentes formas de transporte. Por ejemplo, una estación de tren podría tener una terminal de autobuses eléctricos adyacente o una estación de alquiler de bicicletas eléctricas, lo que facilitaría a los turistas explorar las atracciones cercanas de manera sostenible.

Ejemplo: Un pueblo de montaña con una rica historia pero de difícil acceso debido a las malas conexiones de transporte público podría recibir una inversión en una nueva línea de tren que lo conectara con una ciudad cercana o un importante destino turístico. La línea de tren también podría incluir paradas panorámicas a lo largo del camino, ofreciendo una experiencia de viaje única. Además, se podría introducir un servicio de autobús eléctrico para trasladar a los turistas desde la estación de tren a las atracciones locales, como rutas de senderismo, sitios culturales o talleres de artesanía tradicional.

14. Desarrollar una aplicación de movilidad rural, alojamiento y atracciones

Crear una aplicación de movilidad y atracciones rurales que proporcione información en tiempo real sobre los horarios del transporte público (trenes, autobuses y lanzaderas), mapas de rutas e información detallada sobre atracciones, actividades y alojamientos en áreas rurales y recién conectadas. Esta aplicación abordaría las lagunas que suelen dejar los servicios de mapas tradicionales, que con frecuencia carecen de información actualizada sobre destinos rurales y nuevas rutas de transporte, lo que dificulta a los turistas planificar viajes a estas áreas menos conocidas. Las características de la aplicación deberían incluir:

A) Información de transporte en tiempo real:

- La aplicación ofrecería horarios precisos y en tiempo real de trenes, autobuses y lanzaderas locales que prestan servicios en zonas rurales y remotas, lo que garantizaría que los turistas puedan planificar sus viajes con confianza. Notificaría a los usuarios sobre cualquier cambio, retraso o cancelación, lo que haría que los viajes fueran más predecibles y sin estrés.
- Ofrece mapas de rutas claros que muestran cómo llegar a destinos rurales desde las principales ciudades, con detalles sobre los transbordos entre diferentes modos de transporte (por ejemplo, conexiones de tren a autobús). Esta función es particularmente valiosa para rutas que se han establecido

recientemente o que se utilizan con menos frecuencia, que a menudo faltan en las aplicaciones de navegación tradicionales.

- Proporcionar acceso sin conexión a mapas y horarios, esencial para áreas con cobertura de red móvil limitada, garantizando que los viajeros puedan navegar por destinos rurales sin depender de una conexión a Internet estable.

B) Información detallada sobre atracciones y actividades

- Incluyen listados completos de atracciones locales, monumentos naturales, sitios culturales, rutas de senderismo y actividades al aire libre en áreas rurales, junto con descripciones, fotografías e información de fondo histórica o ecológica. Esto permite a los turistas descubrir joyas menos conocidas que a menudo pasan desapercibidas en las guías de viajes convencionales.
- Destacar actividades sostenibles y respetuosas con el medio ambiente, como paseos guiados por la naturaleza, granjas orgánicas, experiencias de agroturismo o talleres con artesanos locales. Esto fomenta las prácticas de turismo responsable y apoya a las comunidades rurales.
- Permita que los usuarios dejen reseñas, calificaciones y consejos de viaje, ayudando a otros a planificar su visita y obtener información sobre las mejores experiencias en cada destino.

C) Características de accesibilidad e inclusión

- Proporcionar detalles sobre la accesibilidad de las opciones de transporte (por ejemplo, autobuses o estaciones de tren adaptados para sillas de ruedas), atracciones, alojamiento y actividades, facilitando a los viajeros con discapacidades la planificación de sus viajes.
- Ofrecer apoyo multilingüe para atender a turistas nacionales e internacionales, garantizando que el idioma no sea una barrera al explorar destinos rurales.

Ejemplo: Si un viajero está planeando un viaje a un pueblo rural de montaña al que recientemente se ha hecho accesible a través de una nueva ruta de tren, podría usar la aplicación para consultar el horario de trenes, averiguar qué conexión de autobús lo llevará al centro del pueblo y descubrir atracciones cercanas como senderos para caminatas, cascadas o tiendas de artesanía local. La aplicación también le informaría de cualquier retraso en la ruta del tren y le sugeriría actividades ecológicas como una visita a un viñedo orgánico o un taller de alfarería impartido por un artesano local.

6.2. Recomendaciones para las empresas

1. Adoptar fuentes de energía renovables

Las empresas deberían invertir en tecnologías de energía renovable, como paneles solares, turbinas eólicas y sistemas geotérmicos, para reducir la dependencia de los combustibles fósiles. Esta transición se puede facilitar mediante alianzas con proveedores de energía y el uso de mecanismos de financiación de la UE como el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER).

Los hoteles y complejos turísticos deberían actualizar sus sistemas de calefacción y refrigeración, iluminación y electrodomésticos de bajo consumo. La instalación de sistemas de gestión energética inteligente que ajusten el uso de energía en función de la ocupación puede reducir significativamente el consumo y los costos de energía.

Las auditorías energéticas periódicas pueden ayudar a las empresas a identificar ineficiencias y áreas de mejora. Estas auditorías deben realizarse de acuerdo con las normas de desempeño energético de la UE y las empresas deben actuar en función de sus resultados para mejorar continuamente su eficiencia energética.

2. Promover tecnologías de ahorro de agua y educar al personal y a los huéspedes sobre su conservación

Las empresas deben priorizar la instalación de tecnologías que permitan ahorrar agua, como grifos, duchas e inodoros de bajo consumo. La implementación de sistemas de reciclaje de aguas grises para reutilizar el agua para fines no potables, como el riego, puede reducir aún más el consumo de agua.

Además, las empresas deberían implicar tanto al personal como a los huéspedes en las iniciativas de conservación del agua, concientizándolos sobre la importancia de ahorrar agua y brindándoles información sobre cómo pueden contribuir. Por ejemplo, los hoteles pueden alentar a los huéspedes a reutilizar las toallas y la ropa de cama, mientras que el personal puede recibir capacitación sobre métodos de limpieza que ahorren agua.

3. Promover tecnologías de reducción de residuos y educar al personal y a los huéspedes sobre la reducción de residuos

Naturalmente, los establecimientos de hostelería deberían eliminar gradualmente los plásticos de un solo uso en favor de alternativas biodegradables o reutilizables. Por ejemplo, sustituir las pajitas, los cubiertos y los envases de plástico por opciones ecológicas puede reducir los residuos y el daño ambiental.

Para concluir, las empresas deben establecer sistemas de reciclaje claros, garantizando que tanto el personal como los huéspedes sepan cómo clasificar correctamente los residuos. Los hoteles también deben colaborar con las empresas de gestión de residuos para garantizar que los materiales reciclables se procesen correctamente y no acaben en los vertederos.

Además, la reducción del desperdicio de alimentos también debería ser una prioridad para los restaurantes, hoteles y complejos turísticos. Las empresas pueden utilizar sistemas de inventario inteligentes para evitar compras excesivas, implementar un control de porciones para **reducir las sobras y donar los excedentes de alimentos** a organizaciones benéficas locales.

4. Programa de capacitación que educa al personal sobre los principios del turismo sostenible

Los hoteles, restaurantes y empresas comerciales deben implementar un programa de capacitación estructurado que eduque al personal sobre los principios del turismo sostenible, garantizando que comprendan y puedan contribuir activamente a los objetivos de sostenibilidad de la empresa.

Podría ser útil desarrollar capacitaciones obligatorias que cubran temas como la reducción de desechos, la conservación de la energía, el abastecimiento local y la participación de los huéspedes en prácticas sustentables. Además, deberían incluir talleres prácticos donde el personal aprenda sobre prácticas ecológicas, como técnicas adecuadas de reciclaje o uso eficiente de la energía.

Otro paso importante es ofrecer educación continua a través de plataformas de aprendizaje electrónico, seminarios y actualizaciones de sostenibilidad, garantizando que el personal se mantenga informado sobre las últimas tendencias y prácticas de turismo sostenible.

Por ejemplo, nuestro proyecto Green Mystery Guest ofrece una solución innovadora para formar a los profesionales de la hostelería en sostenibilidad (<https://www.greenmysteryguest.eu/>). El curso en línea del proyecto, que incluye tres módulos, está diseñado para dotar a los huéspedes misteriosos, inspectores de calidad y gerentes de hotelería con las habilidades necesarias para evaluar la sostenibilidad en los establecimientos de hotelería (disponible en <https://www.greenmysteryguest.eu/>). El curso está diseñado para ser flexible y accesible, lo que permite a los participantes completar los módulos a su propio ritmo. También se alinea con los objetivos de la Unión Europea de aumentar la accesibilidad de los programas de capacitación a través de plataformas digitales y microcredenciales. Al completar el curso, los participantes reciben un certificado que reconoce su experiencia en sostenibilidad, lo que ayuda a mejorar sus calificaciones profesionales.

5. Involucrar a los huéspedes en iniciativas ecológicas

Las empresas hoteleras pueden mejorar sus iniciativas de sostenibilidad involucrando a los huéspedes en sus iniciativas ecológicas. Proporcionarles información sobre cómo reducir su impacto ambiental, como usar la energía y el agua de manera eficiente y participar en programas de reciclaje, puede fomentar un comportamiento turístico responsable.

Para alentar a los huéspedes a participar en esfuerzos de sostenibilidad, las empresas pueden ofrecer incentivos como descuentos para los huéspedes que opten por no utilizar los servicios de limpieza diarios o programas de recompensa para aquellos que utilicen opciones de transporte ecológicas.

6. Establecer un programa de compensación de carbono

Las empresas turísticas deben desarrollar programas de compensación de carbono para neutralizar las emisiones de carbono generadas por sus operaciones:

- **Evaluación de la huella de carbono:** realizar una evaluación detallada de la huella de carbono de la empresa, incluidas las emisiones provenientes del transporte, el uso de energía, la gestión de residuos y las actividades de los huéspedes. Esta evaluación identificaría áreas en las que se pueden reducir las emisiones.
- **Iniciativas de compensación:** invertir en proyectos de compensación de carbono, como reforestación, proyectos de energía renovable o iniciativas de conservación ambiental basadas en la comunidad para compensar las emisiones. Por ejemplo, una cadena hotelera podría plantar árboles en un bosque cercano o financiar instalaciones de paneles solares en comunidades rurales.

- **Compromiso de los huéspedes:** ofrecer a los huéspedes la opción de compensar las emisiones de sus viajes al reservar alojamiento, excursiones o actividades. Proporcionar información clara sobre cómo se utilizarán estas contribuciones para apoyar proyectos de sostenibilidad.

7. Integrar los principios de la economía circular

Las empresas turísticas deberían incorporar **los principios de la economía circular** para minimizar los residuos y el consumo de recursos. Deberían adoptar prácticas que maximicen el uso de los recursos, como la renovación de muebles, el reciclaje de materiales y la reutilización de los residuos. Por ejemplo, un restaurante podría compostar los residuos orgánicos y utilizarlos en un huerto en la azotea para cultivar hierbas y verduras.

Además, deberían alargar la vida útil de los productos y equipos invirtiendo en bienes duraderos y de alta calidad, reparando los artículos cuando sea posible y fomentando la reutilización de los productos. Por ejemplo, los hoteles pueden implementar programas de reutilización de toallas y ropa de cama para reducir el consumo de agua y energía.

Asociarse con proveedores que ofrezcan programas de recuperación de envases, productos electrónicos y otros materiales, garantizando así que estos artículos se reciclen o reutilicen en lugar de terminar en vertederos.

8. Crear un sistema dinámico de gestión de energía con interacción con los huéspedes

Podría ser innovador y sostenible implementar un sistema dinámico de gestión energética (DEMS) que ajuste el uso de energía en función de la ocupación en tiempo real y las preferencias de los huéspedes.

Por ejemplo, sería excelente equipar las habitaciones con sensores inteligentes que monitoreen la ocupación y ajusten automáticamente la iluminación, la calefacción, el aire acondicionado y el uso del agua. Por ejemplo, cuando los huéspedes salen de sus habitaciones, las luces y el aire acondicionado se apagan automáticamente o entran en modo de ahorro de energía.

Además, sería posible ofrecer a los huéspedes una aplicación móvil que les permita controlar la configuración de las habitaciones, monitorear su consumo de energía y agua durante su estadía y recibir sugerencias para reducir su impacto. Recompensar a los huéspedes que participen activamente en conductas de ahorro de energía con descuentos, puntos de fidelidad o cupones.

Por último, los hoteles podrían mostrar un panel de control de energía en el vestíbulo del hotel que muestre en tiempo real el consumo de energía, la generación de energía renovable y el uso de agua. Esta transparencia aumenta la concienciación y anima tanto a los huéspedes como al personal a contribuir a los esfuerzos de ahorro energético.

9. Biodigestores in situ para gestión de residuos y generación de energía

Los hoteles y otras empresas de turismo de negocios podrían instalar un biodigestor en sus instalaciones para convertir los residuos orgánicos de la cocina y el paisajismo del hotel en biogás, que puede utilizarse para cocinar, calentar agua o generar electricidad.

Podrían utilizar los residuos orgánicos generados por el restaurante del hotel y el mantenimiento del jardín como insumo para el biodigestor, creando un sistema circular que reduce residuos y proporciona una fuente de energía renovable.

Por último, podrían ofrecer visitas guiadas a los huéspedes para que aprendan sobre el proceso de conversión de residuos en energía, ayudándoles a comprender el compromiso del hotel con la sostenibilidad.

10. Establecer un concepto de menú “Desperdicio Cero”

Desarrollar un menú de “**desperdicio cero**” que aproveche todas las partes de los ingredientes, garantizando que nada se desperdicie.

En concreto, sería necesario formar a los cocineros para que utilizaran todas las partes de las frutas, las verduras y las carnes. Por ejemplo, las cáscaras de las verduras se pueden utilizar para hacer caldos o patatas fritas, y los huesos de la carne se pueden convertir en caldos.

Además, pueden crear un plato especial del día utilizando ingredientes sobrantes que de otro modo se desperdiciarían. Esta práctica fomenta la flexibilidad y la creatividad en la cocina y, al mismo tiempo, reduce el desperdicio de alimentos.

Además, asóciese con granjas locales o jardines comunitarios para donar cualquier resto de comida inevitable para compostaje, cerrando así el círculo de los residuos

11. Colaboración basada en plantas y abastecimiento local

Colaborar con agricultores y productores de alimentos locales para crear un menú basado en plantas que minimice la huella de carbono y respalde las economías locales. Establecer relaciones directas con granjas cercanas para obtener productos orgánicos de temporada, reduciendo las emisiones del transporte y asegurando ingredientes más frescos. Por último, ofrecer clases de cocina que enseñen a los huéspedes a preparar deliciosas comidas basadas en plantas con ingredientes locales. Esto no solo educa a los clientes, sino que también promueve la alimentación basada en plantas.

12. Establecer un programa de “fidelización de moneda verde”

Introducir un **Programa de Fidelidad de Moneda Verde** donde los clientes ganen “puntos verdes” por participar en actividades sustentables durante su estadía o experiencia gastronómica.

Los huéspedes ganan puntos al participar en acciones como traer sus botellas de agua reutilizables, optar por no realizar el servicio de limpieza diario, elegir opciones de menú basadas en plantas o participar en talleres de sostenibilidad.

Los puntos se pueden canjear por beneficios como bebidas gratis, descuentos en comidas, mejoras de habitación de cortesía o incluso productos ecológicos como bolsas reutilizables o botellas de agua.

Este programa incentiva a los clientes a adoptar comportamientos sostenibles.

13. Narrativa sostenible y puntos de información con código QR

La narración de historias sostenibles es una herramienta que permite a los hoteles y restaurantes comunicar sus prácticas y logros en materia de sostenibilidad a los huéspedes de una forma atractiva e interactiva. Mediante el uso de puntos de información con códigos QR colocados estratégicamente en todo el establecimiento, las empresas pueden proporcionar información detallada sobre sus iniciativas ecológicas, convirtiendo la sostenibilidad en una parte integral de la experiencia del huésped. Este enfoque educa a los huéspedes sobre la sostenibilidad, pero también los anima a participar en estos esfuerzos, creando una estancia o una experiencia gastronómica más significativa y memorable.

Los códigos QR se pueden colocar en múltiples áreas dentro del hotel o restaurante, como:

- **En los menús:** Incluir códigos QR junto a los elementos del menú que resalten su historia de sostenibilidad, como información sobre ingredientes de origen local, métodos de cultivo orgánico o detalles sobre cómo el plato apoya el comercio justo.
- **En las habitaciones de huéspedes:** Coloque códigos QR en tarjetas de habitaciones, folletos o mesitas de noche que detallen las iniciativas de sostenibilidad del hotel, como tecnologías de ahorro de energía, programas de conservación de agua o estrategias de reducción de residuos.
- **En ubicaciones clave de propiedades:** Coloque códigos QR en áreas públicas como vestíbulos, cerca de contenedores de reciclaje, en el spa, junto a la piscina o en salas de conferencias, explicando características de sostenibilidad específicas como sistemas de ahorro de agua, uso de energía solar o productos de limpieza ecológicos.

Ejemplo: Un restaurante podría colocar un código QR junto a la descripción de un plato y, al escanearlo, brindaría información sobre cómo se capturó el pescado de manera sustentable, la granja donde se cultivaron las verduras o el proceso de producción neutral en carbono del vino. Un hotel podría colocar un código QR en el baño, explicando cómo los artículos de tocador biodegradables utilizados forman parte de su iniciativa de reducción de plástico.

- La información proporcionada cuando los huéspedes escanean el código QR puede cubrir diversos temas de sostenibilidad, como:
- Muestra la procedencia de los ingredientes clave, detallando su procedencia local, prácticas de agricultura orgánica o certificación de comercio justo. Por ejemplo, si un restaurante ofrece un plato con miel local, el código QR podría contar la historia del apicultor local, destacando cómo el apoyo a los productores locales reduce las emisiones de carbono del transporte.
- Explique cómo las tecnologías de ahorro de energía (como la iluminación LED, los sensores de movimiento o los paneles solares) o los sistemas de ahorro de agua (como los grifos de bajo caudal o la recolección de agua de lluvia)

contribuyen a reducir el impacto ambiental del establecimiento. Por ejemplo, un código QR cerca de la ducha podría informar a los huéspedes sobre cómo el hotel ahorra miles de litros de agua cada mes a través de su sistema de reciclaje de aguas grises.

- Describa los programas de reciclaje, las iniciativas de compostaje o cómo se minimiza el desperdicio de alimentos. Por ejemplo, un hotel podría explicar cómo los restos de comida del bufé de desayuno se donan a una organización benéfica local o se convierten en abono para el jardín del hotel.
- Proporcionar datos sobre la cantidad de CO₂ que la empresa ha compensado a través de proyectos de energía renovable o cómo los huéspedes pueden participar en actividades neutrales en carbono durante su estadía.



14. Programa de turismo sostenible accesible para hoteles y agroturismo

Proporcionar servicios de transporte accesibles, carritos de golf eléctricos o bicicletas adaptadas para huéspedes con problemas de movilidad para navegar por sitios o granjas de ecoturismo, lo que les facilita participar en actividades al aire libre, como caminatas por la naturaleza o visitas guiadas a granjas.

Asegúrese de que las instalaciones ecológicas, como piscinas calentadas con energía solar, duchas de agua de lluvia y jardines orgánicos, estén diseñadas teniendo en cuenta la accesibilidad. Por ejemplo, se pueden instalar canteros elevados para que los usuarios de sillas de ruedas puedan participar en actividades de jardinería, y se pueden utilizar pavimentos táctiles para guiar a los huéspedes con discapacidad visual por la propiedad.

Ofrecer experiencias agrícolas adaptadas en las que los huéspedes con discapacidades puedan participar en actividades de cultivo, cosecha o plantación orgánicas utilizando herramientas y equipos especializados. Por ejemplo, los huéspedes con movilidad limitada en las manos pueden utilizar herramientas de jardinería ergonómicas diseñadas para ser fáciles de agarrar, mientras que los canteros elevados permiten a los usuarios de sillas de ruedas participar en la plantación.

Desarrollar recorridos sensoriales guiados que permitan a los visitantes con discapacidad visual explorar jardines, viñedos o olivares mediante el tacto, el olfato y el oído. Los guías podrían describir los métodos agrícolas sostenibles que se utilizan y los visitantes pueden sentir las diferentes texturas de las plantas, escuchar a los pájaros u oler hierbas para participar plenamente de la experiencia.

Y, por último, organizar talleres de cocina accesibles que utilicen ingredientes frescos y orgánicos cultivados en el lugar, garantizando que las estaciones de trabajo estén adaptadas para usuarios de sillas de ruedas y que las instrucciones estén disponibles en braille o interpretación en lenguaje de señas.

Ejemplo: Una finca agroturística podría crear una serie de senderos accesibles para sillas de ruedas a través de sus viñedos, permitiendo a los huéspedes participar en la cosecha de uvas. La finca también podría instalar pasamanos y proporcionar tijeras o cortaúñas adaptadas para un uso más fácil. Se podrían realizar talleres sobre cómo hacer vino o aceite de oliva tradicionales en cocinas accesibles, donde los huéspedes con discapacidades puedan participar plenamente en el proceso.

Por supuesto, sería necesario ofrecer programas de capacitación al personal sobre cómo ayudar a los huéspedes con discapacidades, centrándose tanto en las

necesidades de accesibilidad como en la creación de un entorno acogedor e inclusivo. Esta capacitación debería cubrir habilidades de comunicación (como lenguaje de señas básico), manejo de equipos adaptados y comprensión de los diferentes tipos de discapacidades.

O mejor aún, designe a un miembro del personal como "profesional de accesibilidad y sostenibilidad" que sea responsable de garantizar que todos los huéspedes puedan participar en actividades y experiencias sostenibles y que pueda brindar asistencia personalizada cuando sea necesario.

6.3. Plan de acción

Un **plan de acción** sirve como guía estructurada para alcanzar los objetivos de sostenibilidad en la industria del turismo, proporcionando tanto a las empresas como a los responsables de las políticas una hoja de ruta clara, paso a paso, para implementar estrategias efectivas y prácticas.

El plan de acción ofrece una secuencia clara de acciones, desde la realización de auditorías hasta la participación de los huéspedes, lo que ayuda a las empresas a implementar sistemáticamente prácticas sostenibles. Esto evita la sobrecarga y garantiza que se aborde cada aspecto de la sostenibilidad. Al seguir el plan, los responsables de las políticas y las empresas pueden asignar recursos de manera eficiente (tiempo, dinero y personal) a las iniciativas de sostenibilidad de mayor impacto, como la reducción del consumo de energía o el desperdicio.

6.3.1. Plan de acción para los responsables de las políticas: Promoción del turismo sostenible

Esto es útil para implementar políticas que fomenten prácticas de turismo sostenible en todo el país, centrándose en la conservación del medio ambiente, la inclusión social, el crecimiento económico y la accesibilidad. Este plan de acción tiene como objetivo crear

un marco de apoyo que motive a las empresas turísticas a adoptar prácticas sostenibles y facilite el turismo responsable entre los viajeros.

Fase 1: Establecer el marco de políticas

Paso 1: Desarrollar una estrategia nacional de turismo sostenible

- **1.1 Crear un grupo de trabajo de múltiples partes interesadas:** Formar un grupo de trabajo integrado por representantes gubernamentales, partes interesadas de la industria del turismo, organizaciones ambientales, comunidades locales y defensores de la accesibilidad para desarrollar una estrategia nacional coherente de turismo sostenible.
- **1.2 Establecer objetivos claros de sostenibilidad:** Definir objetivos específicos, mensurables, alcanzables, relevantes y limitados en el tiempo (SMART), como reducir las emisiones de carbono relacionadas con el turismo en un 30% en los próximos cinco años, aumentar el número de alojamientos accesibles en un 20% y garantizar que el 50% de las empresas turísticas tengan certificaciones de sostenibilidad.

Paso 2: Implementar legislación de turismo sostenible

- **2.1 Proyecto de ley para prácticas de Turismo Sostenible:** Introducir leyes que exijan la reducción de residuos, la conservación del agua, la eficiencia energética y el uso de productos locales en el sector turístico.
- **2.2 Introducir estándares de accesibilidad:** Aplicar directrices nacionales que exijan que toda nueva infraestructura turística esté diseñada teniendo en cuenta la accesibilidad universal, garantizando que los destinos turísticos sean accesibles para las personas con discapacidad.

Fase 2: Incentivos y apoyo financiero

Paso 3: Establecer programas de financiación e incentivos

- **3.1 Lanzar un programa de subvenciones para el turismo verde:** Crear un programa de subvenciones para apoyar a las empresas turísticas en la adopción de prácticas sostenibles, como la instalación de sistemas de energía renovable, el desarrollo de instalaciones accesibles o la introducción de sistemas de gestión de residuos.
- **3.2 Ofrecer incentivos fiscales para empresas sostenibles:** Ofrecer reducciones o descuentos fiscales a las empresas que obtengan certificaciones de sostenibilidad o cumplan con determinados estándares de accesibilidad. Por ejemplo, un hotel que instale paneles solares u ofrezca habitaciones accesibles podría recibir una reducción en los impuestos a la propiedad.
- **3.3 Introducir un fondo de conectividad rural:** Asignar fondos para mejorar la infraestructura de transporte en zonas rurales y montañosas, incluida la construcción de vías ferroviarias, la modernización de rutas de autobuses y la instalación de estaciones de carga de vehículos eléctricos.

Paso 4: Apoyar la formación y el desarrollo de capacidades

- **4.1 Desarrollar programas de capacitación en turismo sostenible:** Colaborar con asociaciones de turismo, universidades y ONG para crear programas de capacitación para profesionales del turismo sobre prácticas sostenibles, accesibilidad y servicio al cliente inclusivo.
- **4.2 Lanzar un programa de pasantías de Mystery Guest:** Colaborar con instituciones educativas para crear pasantías en las que los estudiantes actúen como huéspedes misteriosos y evalúen la sostenibilidad y la accesibilidad de las empresas turísticas. Esta retroalimentación se puede utilizar para mejorar los estándares y las prácticas de la industria.

Fase 3: Seguimiento, evaluación y presentación de informes

Paso 5: Implementar un programa nacional de auditoría de sostenibilidad de huéspedes misteriosos

- **5.1 Implementar invitados misteriosos entrenados:** Realizar evaluaciones periódicas de huéspedes no invitados en hoteles, restaurantes y atracciones turísticas para evaluar sus prácticas de sostenibilidad y accesibilidad. Utilizar estos datos para supervisar el cumplimiento de las normas nacionales.
- **5.2 Crear un sistema de clasificación nacional:** Establecer un sistema de clasificación público que califique a las empresas en función de sus esfuerzos en materia de sostenibilidad y accesibilidad. Reconocer a las empresas con mejor desempeño con premios o promociones especiales para fomentar la adopción en toda la industria.

Paso 6: Establecer un observatorio de turismo sostenible

- **6.1 Monitorear el impacto del turismo:** Crear un Observatorio Nacional de Turismo Sostenible para recopilar y analizar datos sobre los impactos ambientales, sociales y económicos del turismo, como la generación de residuos, el uso del agua, el consumo de energía y el comportamiento de los visitantes.
- **6.2 Publicar informes anuales de sostenibilidad:** Publicar informes anuales que destaquen el progreso logrado en relación con los objetivos de sostenibilidad, los desafíos encontrados y las áreas de mejora. Utilice estos datos para ajustar las políticas y estrategias según sea necesario.

Fase 4: Promoción del turismo sostenible y accesible

Paso 7: Desarrollar una aplicación de movilidad y atracciones rurales

- **7.1 Iniciar la aplicación:** Desarrollar una aplicación respaldada por el gobierno que proporcione información en tiempo real sobre los horarios del

transporte público, mapas de rutas y detalles sobre atracciones en áreas rurales y menos conectadas, facilitando la planificación de viajes para los turistas.

- **7.2 Incluir información de accesibilidad:** Garantizar que la aplicación proporcione información detallada sobre las características de accesibilidad de las atracciones, las opciones de transporte y el alojamiento, permitiendo a los viajeros con discapacidades planificar sus viajes con confianza.

Paso 8: Implementar campañas de concientización pública

- **8.1 Promover opciones de viajes sostenibles:** Crear campañas de concienciación que animen a los turistas a elegir alojamientos ecológicos, utilizar el transporte público, reducir los residuos y apoyar a las empresas locales. Utilizar las redes sociales, los sitios web de viajes y los aeropuertos como plataformas para estas campañas.
 - **8.2 Mostrar historias de éxito:** Destacar empresas y destinos que han adoptado con éxito prácticas sostenibles y accesibles para inspirar a otros. Compartir estas historias a través de sitios web, folletos y campañas de medios de comunicación del gobierno sobre turismo.
-

Fase 5: Involucrar a las comunidades y empresas locales

Paso 9: Iniciativas de turismo basadas en la comunidad

- **9.1 Apoyar a los emprendedores locales:** Proporcionar financiación, capacitación y apoyo de marketing para proyectos de turismo comunitario que promuevan el patrimonio cultural, la artesanía tradicional y las prácticas ecológicas.
- **9.2 Establecer centros de turismo rural:** Crear centros turísticos regionales que sirvan como puntos centrales de información, transporte y actividades,

garantizando que las comunidades rurales participen directamente y se beneficien del desarrollo turístico.

Paso 10: Fomentar las asociaciones público-privadas

- **10.1 Colaborar con asociaciones turísticas:** Trabajar con asociaciones de turismo del sector privado para desarrollar estándares de sostenibilidad, programas de capacitación y campañas de marketing.
- **10.2 Asociarse con empresas tecnológicas:** Colaborar con empresas tecnológicas para desarrollar herramientas digitales, como la aplicación de movilidad rural o paneles interactivos de sostenibilidad, que faciliten prácticas de turismo sostenible.

Cronograma e implementación

Pasos de acción	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Desarrollar un marco de políticas	✓				
Lanzar programas de financiación		✓			
Implementar programas de monitoreo		✓	✓		
Desarrollo y lanzamiento de aplicaciones		✓			
Realizar campañas de formación y sensibilización	✓	✓	✓	✓	✓
Asociaciones público-privadas	✓	✓	✓	✓	✓

Pasos de acción	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Evaluar y ajustar políticas			✓	✓	✓

6.3.2. Plan de acción para empresas: Implementación de prácticas de turismo sostenible

Fase 1: Evaluación y planificación

Paso 1: Realizar una auditoría de sostenibilidad

- **1.1 Evaluar las prácticas actuales:** Utilizar una lista de verificación de sostenibilidad (como la lista de verificación de Green Mystery Guest) para evaluar las prácticas actuales en el uso de energía, la gestión de residuos, la conservación del agua, el abastecimiento, la accesibilidad y la participación de la comunidad.
- **1.2 Identificar áreas de mejora:** Identificar áreas clave en las que se pueden implementar o mejorar prácticas sostenibles y accesibles, como reducir los desechos plásticos, mejorar la eficiencia energética o hacer que las instalaciones sean más accesibles para las personas con discapacidad.
- **1.3 Establecer objetivos de sostenibilidad:** Establecer objetivos de sostenibilidad SMART (específicos, medibles, alcanzables, relevantes y con plazos determinados), como reducir el consumo de energía en un 20% en dos años, lograr una tasa de reciclaje de residuos del 80% o aumentar el uso de productos de origen local en un 30%.

Paso 2: desarrollar un plan de acción empresarial sostenible

- **2.1 Crear un documento de plan de acción:** Esbozar un plan de acción detallado que incluya cronogramas, presupuesto, responsabilidades y recursos necesarios para implementar prácticas sustentables.
 - **2.2 Asignar un defensor de la sostenibilidad:** Designar a un miembro del personal o formar un equipo de sostenibilidad responsable de supervisar la implementación del plan de acción y garantizar el progreso hacia los objetivos de sostenibilidad.
-

Fase 2: Implementación de prácticas sustentables

Paso 3: Adoptar medidas de eficiencia energética e hídrica

- **3.1 Invertir en energía renovable:** Instalar paneles solares, turbinas eólicas u otras fuentes de energía renovable para alimentar las operaciones. Considere cambiar a un proveedor de energía ecológica para obtener electricidad.
- **3.2 Actualización a equipos energéticamente eficientes:** Reemplace la iluminación obsoleta con bombillas LED, utilice electrodomésticos de cocina energéticamente eficientes e instale termostatos inteligentes para reducir el consumo de energía.
- **3.3 Implementar iniciativas de ahorro de agua:** Instalar grifos, duchas e inodoros de bajo consumo e introducir sistemas de reciclaje de aguas grises para fines de jardinería o limpieza.

Paso 4: Establecer programas de reducción y reciclaje de residuos

- **4.1 Eliminar los plásticos de un solo uso:** Reemplazar pajitas, cubiertos y envases de plástico por alternativas biodegradables o reutilizables.
- **4.2 Implementar estaciones de reciclaje:** Establecer estaciones de reciclaje claramente etiquetadas para que los huéspedes y el personal separen los materiales de desecho como papel, plástico, vidrio y desechos orgánicos.

- **4.3 Crear un programa de reducción del desperdicio de alimentos:** Introducir un sistema para compostar los residuos alimentarios o donar el excedente de alimentos a organizaciones benéficas locales.

Paso 5: Promover el abastecimiento local y sostenible

- **5.1 Asociarse con productores locales:** Obtener ingredientes, productos y servicios de agricultores, artesanos y empresas locales, priorizando las opciones orgánicas, de comercio justo y producidas de manera sostenible.
- **5.2 Ofrecer menús sostenibles:** Diseñar menús que destaquen opciones de temporada, basadas en plantas y de origen local, reduciendo la huella de carbono del transporte de alimentos.

Paso 6: Mejorar la accesibilidad y la inclusión

- **6.1 Mejorar la infraestructura de accesibilidad:** Asegúrese de que sus instalaciones sean accesibles para sillas de ruedas, con rampas, ascensores, puertas anchas y baños accesibles. Instale señalización táctil y menús en braille para huéspedes con discapacidad visual.
 - **6.2 Proporcionar capacitación al personal sobre accesibilidad:** Capacitar a los empleados sobre cómo ayudar a los huéspedes con discapacidades, asegurándose de que entiendan cómo brindar un ambiente inclusivo y acogedor.
 - **6.3 Ofrecer actividades y experiencias accesibles:** Adaptar actividades como clases de cocina, jardinería o visitas guiadas para que sean accesibles a huéspedes con discapacidades físicas, visuales o auditivas.
-

Fase 3: Involucrar a los clientes y promover la sostenibilidad

Paso 7: Cree un programa de participación de huéspedes ecológicos

- **7.1 Lanzar un programa de fidelización verde:** Recompense a los huéspedes con descuentos, obsequios o puntos de fidelidad por participar en actividades sustentables, como optar por no realizar la limpieza diaria, utilizar el transporte público o elegir opciones de menú basadas en plantas.
 - **7.2 Educar a los huéspedes a través de la narración de historias:** Utilice códigos QR, folletos informativos o pantallas digitales para compartir su recorrido hacia la sostenibilidad, incluidos datos en tiempo real sobre ahorro de energía, reducción de residuos e impacto en la comunidad.
 - **7.3 Ofrecer experiencias interactivas de sostenibilidad:** Organizar talleres, visitas a granjas o clases de cocina que permitan a los huéspedes aprender y participar en prácticas sostenibles, como la agricultura orgánica, el compostaje o técnicas de cocina ecológicas.
-

Fase 4: Seguimiento, evaluación y presentación de informes

Paso 8: Monitorear periódicamente el desempeño de la sostenibilidad

- **8.1 Utilice evaluaciones de huéspedes misteriosos:** Asociarse con organizaciones como el proyecto Green Mystery Guest para realizar evaluaciones de huéspedes misteriosos y recibir comentarios sobre sus prácticas de sostenibilidad y accesibilidad.
- **8.2 Seguimiento del progreso en relación con los objetivos:** Controle los indicadores clave de rendimiento (KPI), como el uso de energía, los residuos generados, el consumo de agua y la participación de los huéspedes en actividades sostenibles. Utilice estos datos para medir el progreso hacia sus objetivos de sostenibilidad.

Paso 9: Informe sobre los esfuerzos de sostenibilidad

- **9.1 Publicar un informe anual de sostenibilidad:** Cree un informe que detalle sus logros, desafíos y planes futuros en materia de sostenibilidad, y compártalo con las partes interesadas, los huéspedes y la comunidad local.
 - **9.2 Compartir historias de éxito:** Utilice su sitio web, redes sociales, boletines informativos y otros canales de marketing para destacar historias de éxito, testimonios de huéspedes e impactos positivos resultantes de sus esfuerzos de sostenibilidad.
-

Fase 5: Mejora continua e innovación

Paso 10: Innovar y ampliar las prácticas sostenibles

- **10.1 Invertir en nuevas tecnologías:** Explore soluciones innovadoras como sistemas de gestión inteligente de energía, materiales de construcción ecológicos o tecnologías de conversión de residuos en energía para reducir aún más su huella ambiental.
- **10.2 Participar en programas de certificación:** Aspiramos a obtener certificaciones de sostenibilidad reconocidas (por ejemplo, la etiqueta ecológica de la UE, la llave verde o la certificación de turismo accesible) para demostrar nuestro compromiso con la sostenibilidad y la inclusión.

Paso 11: Colaborar y compartir las mejores prácticas

- **11.1 Únase a asociaciones y redes industriales:** Conviértase en un miembro activo de las asociaciones de turismo sostenible para compartir las mejores prácticas, aprender de otros y mantenerse actualizado sobre las últimas tendencias de sostenibilidad.
- **11.2 Asociarse con las comunidades locales:** Trabajar en estrecha colaboración con las comunidades locales para apoyar el desarrollo del turismo sostenible, la preservación cultural y la inclusión social.

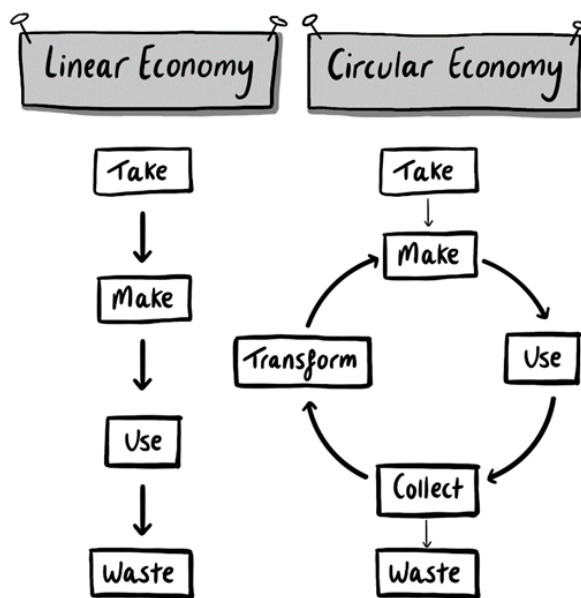
Cronograma e implementación

Pasos de acción	Mes 1-3	Mes 4-6	Mes 7-9	Mes 10-12	Año 2+
Realizar una auditoría de sostenibilidad	✓				
Desarrollar un plan de acción	✓				
Implementar la eficiencia energética y hídrica		✓	✓		En curso
Establecer sistemas de gestión de residuos		✓			En curso
Mejorar la accesibilidad		✓	✓		
Lanzamiento de un programa de participación verde para huéspedes			✓		En curso
Seguimiento y evaluación			✓	✓	En curso
Publicar Informe Anual				✓	Anualmente
Innovar y ampliar prácticas					En curso

Nuestros dos planes de acción se alinean con los objetivos de sostenibilidad de la UE al incorporar acciones tangibles que están en sintonía con diversas iniciativas, directivas y estrategias de la Unión Europea. A continuación, se muestra cómo se concreta esta alineación con ejemplos específicos de la UE:

En primer lugar, nuestros planes respaldan el Pacto Verde Europeo, que establece el objetivo de que el continente alcance la neutralidad climática para 2050, con una reducción significativa de las emisiones de gases de efecto invernadero de al menos el 55 % para 2030. Nuestros planes de acción contribuyen a estos objetivos al promover la adopción de energías renovables y la eficiencia energética en las empresas turísticas. Por ejemplo, la instalación de paneles solares en los tejados de los hoteles o el cambio a la iluminación LED de acuerdo con la Directiva de Eficiencia Energética de la UE reduce el consumo de energía, lo que contribuye al objetivo de la UE de mejorar la eficiencia energética en un 32,5 % para 2030.

Además, el énfasis en la reducción de residuos y el reciclaje dentro del plan de acción respalda el Plan de Acción de Economía Circular de la UE. Esta directiva fomenta un ciclo de vida de los productos más sostenible y busca reducir a la mitad los residuos municipales para 2030. Por ejemplo, al eliminar los plásticos de un solo uso en los hoteles y reemplazarlos con alternativas biodegradables o reutilizables, las empresas se alinean con la Directiva sobre plásticos de un solo uso, que tiene como objetivo reducir significativamente el consumo de artículos de plástico de un solo uso en toda Europa.



Además, el enfoque del plan de acción en la inclusión, garantizando que las instalaciones turísticas sean accesibles para las personas con discapacidad, se alinea con la Ley Europea de Accesibilidad (EAA), que establece los requisitos para que los productos y servicios sean accesibles en toda la UE. Por ejemplo, al incorporar rampas, señalización en braille y recorridos táctiles en hoteles, restaurantes y atracciones, las empresas turísticas no solo están haciendo que sus

instalaciones sean más acogedoras, sino que también están garantizando el

cumplimiento de la EAA, que será plenamente aplicable en todos los Estados miembros en 2025.

En segundo lugar, la Estrategia de Biodiversidad de la UE para 2030 tiene como objetivo proteger el 30 % de las zonas terrestres y marinas de la UE y restaurar los ecosistemas. El plan de acción alienta a las empresas turísticas a participar en prácticas agrícolas sostenibles, como la obtención de ingredientes de granjas locales orgánicas o la participación de los huéspedes en actividades ecológicas como proyectos de reforestación, alineándose con esta estrategia. Por ejemplo, una empresa de agroturismo que planta árboles autóctonos en su propiedad contribuye a los esfuerzos de reforestación y restauración de la biodiversidad de la UE, ayudando a alcanzar el objetivo de plantar 3 mil millones de árboles en toda Europa para 2030.

Por último, la recomendación del plan de acción de desarrollar una aplicación de movilidad rural y mejorar el acceso a las zonas menos conectadas invirtiendo en rutas de autobús y tren se alinea con la Estrategia de movilidad sostenible e inteligente de la UE, cuyo objetivo es lograr que el transporte sea más ecológico, inteligente e inclusivo. Por ejemplo, la promoción de autobuses eléctricos para conectar destinos turísticos rurales respalda el objetivo de la UE de tener al menos 30 millones de vehículos de cero emisiones en las carreteras para 2030 y alienta a los turistas a elegir opciones de transporte respetuosas con el medio ambiente.

Conclusiones

La integración de prácticas sostenibles en el turismo es fundamental para garantizar la viabilidad y la calidad a largo plazo de las experiencias de viaje, al tiempo que se protege el patrimonio natural y cultural. Tanto las políticas europeas como las italianas destacan la importancia de la transición hacia modelos turísticos más sostenibles, resilientes e inclusivos. El uso de **evaluaciones de huéspedes misteriosos** ofrece una herramienta práctica para evaluar y mejorar las prácticas de sostenibilidad en las empresas turísticas.

Al implementar las recomendaciones de políticas sugeridas en este documento, incluida la integración de evaluaciones de huéspedes misteriosos en los programas de financiamiento, el establecimiento de programas de auditoría y la promoción de asociaciones público-privadas, los países europeos pueden aumentar las prácticas sustentables implementadas por empresas y hoteles.

Referencias

- Agenzia CasaClima. (2023). *CasaClima Energy Certification: Energy Efficiency for Buildings*. Disponible en [Agenzia CasaClima](#).
- Agència d'Estratègia Turística de les Illes Balears (2020). *Projects Financed by the Sustainable Tourism Tax*. Disponible en: link
- Ajuntament de Barcelona (2017). *Pla Estratègic de Turisme de Barcelona 2017-2020*. Disponible en: [link](#)
- Atef, T. M. (2012). The mystery demystified: A mystery shopper's experience with hotel services and products. *tourismos*, 7(1), 289-308.
- Blázquez-Salom, M., Blanco-Romero, A., Morell, M., & Fletcher, R. (2019). "Tourist Gentrification and the Rent Gap in the Historic Centre of Palma (Majorca)." *Urban Studies*, 56(6), 1112–1133.
- BOE (2013). *Ley 2/2013, de 29 de mayo, de protección y uso sostenible del litoral y de modificación de la Ley de Costas*. Disponible en: [link](#)
- BOE (2021). *Ley 7/2021, de 20 de mayo, de cambio climático y transición energética*. [Online] Disponible en: [link](#)
- BOE (2014). *Ley 30/2014, de 3 de diciembre, de Parques Nacionales*. Disponible en: [link](#)
- Camera Deputaților (2020). *Legea nr. 49/2011 privind regimul ariilor naturale protejate, conservarea habitatelor naturale, a florei și faunei sălbatice*. [Online] Disponible en: [link](#)
- CDP (2022). *Trento: A Leading Example of Sustainability in Cities*. Disponible en [CDP](#).
- ENIT - Agenzia Nazionale del Turismo. (2023). *Italy's Approach to Sustainable Tourism*. A report on the implementation of the PST.
- European Green Deal. (2020). Disponible en [European Commission](#).

- European Commission. (2020). *Circular Economy Action Plan*. Disponible en [European Commission](#).
- European Commission. (2020). *A European strategy for data*. Disponible en [European Commission](#)
- European Commission. (2021). *Zero Pollution Action Plan*. Disponible en [European Commission](#).
- European Commission. (2020). *The European data strategy: Making the EU a role model for a society empowered by data*. Disponible en [European Commission Overview](#)
- European Commission. (2020). *Shaping Europe's Digital Future*. Disponible en [European Commission - Shaping Europe's Digital Future](#)
- European Parliament. (2021). *European Parliament resolution of 25 March 2021 on establishing an EU strategy for sustainable tourism (2020/2038(INI))*. Disponible en [European Parliament](#).
- European Commission. (2021). *Data Governance Act*. Disponible en [European Commission - Data Governance Act](#)
- European Commission. (2022). *Transition Pathway for Tourism*. Disponible en [European Commission](#).
- European Commission. (2023). *Sustainable tourism: exploring the Danube in Romania*. Disponible en: [European Commission - Oceans and Fisheries](#)
- European Commission. (2024). *Italy's National Recovery and Resilience Plan*. Disponible en [Italy's National Recovery and Resilience Plan \(europa.eu\)](#)
- Font, X., & McCabe, S. (2017). "Sustainability and Marketing in Tourism: Its Contexts, Paradoxes, Approaches, Challenges and Potential." *Journal of Sustainable Tourism*, 25(7), 869-883.
- García, F., López, A., & Medina, J. (2019). "Sustainable Tourism in Island Destinations: The Case of Tenerife." *Sustainability*, 11(22), 6358.
- Gobierno de España (2007). *Ley 42/2007, de 13 de diciembre, del Patrimonio Natural y de la Biodiversidad*. [Online] Disponible en: [link](#)
- Gössling, S., Scott, D., & Hall, C. M. (2019). "Global Trends in the Sustainable Development of Tourism." *Tourism Management*, 72, 108-125.

- Great Sardinia. (2023). *Marine Protected Areas in Sardinia*. Disponible en [Great Sardinia](#).
- Governo Italiano (2021). *Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR)*. Disponible en: [link](#)
- Guvernul României (1998). *Ordonanța nr. 58 din 21 august 1998 privind organizarea și desfășurarea activității de turism în România*. Disponible en: [link](#)
- I Borghi più belli d'Italia. (2023). *Official Website*. Disponible en [I Borghi più belli d'Italia](#).
- Legambiente Turismo. (2022). *Sustainability Trends in Italian Tourism*. Offers insights into how Italy's PST incorporates sustainable tourism practices.
- MiBACT (2017). *Piano Strategico del Turismo 2017-2022*. Disponible en: [link](#)
- Ministero per i Beni e le Attività Culturali e del Turismo (2011). *Decreto Legislativo 23 maggio 2011, n. 79 - Codice della normativa statale in tema di ordinamento e mercato del turismo*. Disponible en: [link](#)
- Ministero del Turismo. (2017). *Piano Strategico del Turismo (PST) 2017-2022*. Disponible en [Piano Strategico del Turismo \(PST\) \(ministeroturismo.gov.it\)](#).
- Ministero del Turismo. (2023). *Piano Strategico del Turismo (PST) 2023-2027*. Disponible en Ministero del Turismo.
- Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (2019). *Estrategia de Turismo Sostenible de España 2030*. [Online] Disponible en: [link](#)
- Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (2021). *Real Decreto 713/2021*. Disponible en: [link](#)
- Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (2021). *Planes de Sostenibilidad Turística en Destinos*.
- Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (2020). *España Circular 2030*.
- Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (2021). *Estrategia Nacional de Infraestructura Verde y de la Conectividad y Restauración Ecológicas*.
- Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital (2020). *España Digital 2025*.

- Ministerul Economiei, Energiei și Mediului de Afaceri (2019). *Strategia Națională de Dezvoltare a Turismului 2019-2030*. Disponibil en: [link](#)
- Ministerul Turismului (2019). *Strategia Națională de Dezvoltare a Ecoturismului în România 2019-2029*. Disponibil en: [link](#)
- Palomo, I., & García-Montero, L. G. (2018). "Linking Sustainable Tourism Indicators and Environmental Policy in Spain." *Environmental Management*, 61(3), 385-398.
- Pan, S. Y., Gao, M., Kim, H., Shah, K. J., Pei, S. L., & Chiang, P. C. (2018). Advances and challenges in sustainable tourism toward a green economy. *Science of the total environment*, 635, 452-469.
- Parlamentul României (2018). *Legea nr. 275/2018 privind reglementarea activității de turism din România*.
- Regione Toscana. (2019). *Destinazione Toscana 2020*. Disponibil en [Slideshare](#).
- RHN. "The National Strategy of Romania for the Development of Tourism 2023-2035." Disponibil en: [RHN](#)
- TravelDailyNews International. "Romania's national strategy for the development of tourism 2023 – 2035." Disponibil en: [TravelDailyNews](#)
- "Sustainable Tourism Actions in Romania (STAR) Project." Disponibil en: [Association of Ecotourism in Romania](#)
- UNESCO. (2022). *Global Geoparks - Buzău Land*. Available at: [UNESCO Global Geoparks](#)

AUTORES



Poderío Training & Research es una organización dedicada a empoderar a individuos, comunidades y organizaciones a través de programas de capacitación, investigación y desarrollo enfocados en la sostenibilidad, el cuidado del medio ambiente y la inclusión social. Su enfoque integra capacitación práctica, investigación científica y metodologías innovadoras para fomentar prácticas sostenibles en varios sectores. Al ofrecer talleres, servicios de consultoría y programas de capacitación personalizados, Poderío Training & Research tiene como objetivo dotar a las personas de las habilidades y el conocimiento necesarios para implementar soluciones sostenibles, mejorar el desarrollo comunitario y contribuir a una sociedad más resiliente e inclusiva. Su trabajo abarca una amplia gama de temas, incluidas las prácticas ecológicas, el turismo sostenible, la participación comunitaria y el desarrollo de capacidades, lo que los convierte en un recurso valioso para quienes están comprometidos con el fomento de la sostenibilidad y el impacto social.

E-MAIL: poderiotraining@gmail.com



Igor Vitale International srl (IVI) es una organización italiana especializada en servicios de psicología aplicada en diversos campos, como la psicología clínica, social, forense, laboral y organizacional, medioambiental, de discapacidad, neurociencia y escolar. Con sede en Foggia, Puglia, IVI opera como una pequeña y mediana empresa (PYME) con una red de alrededor de 100 expertos en psicología y ciencias humanas. Esta organización participa en numerosas iniciativas para promover la inclusión social, la educación y la sostenibilidad a través de la psicología aplicada.

IVI participa activamente en proyectos europeos, especialmente a través del programa Erasmus+, aportando su experiencia en psicología, formación, inclusión social y sostenibilidad medioambiental.

La organización también participa activamente en actividades de investigación, y produce artículos, libros electrónicos y recursos sobre temas relacionados con la psicología. Estas publicaciones tienen como objetivo difundir conocimientos, promover las mejores prácticas y promover la aplicación de la psicología en la vida cotidiana y en los entornos profesionales.

E-MAIL: igorvitaleinternational@gmail.com



Travel Hospitality Events Management (THEM) es una consultora con sede en Bucarest con más de 30 años de experiencia en el sector de la hostelería y la restauración. Especializada en la gestión de hoteles, restaurantes y catering, THEM reúne a un equipo internacional de expertos para ofrecer soluciones personalizadas en optimización operativa y evaluación de la calidad, incluido el uso exclusivo de evaluaciones de huéspedes misteriosos para mejorar los estándares de servicio.

En la actualidad, THEM se centra en las prácticas alimentarias sostenibles y asesora a las empresas sobre el diseño de menús saludables y ecológicos y sobre opciones sostenibles dentro del sector de la hostelería. También desempeñan un papel activo en el panorama educativo europeo, en particular a través de proyectos Erasmus+, donde han contribuido a iniciativas que promueven la gestión del estrés, la comunicación eficaz y el marketing turístico sostenible para las empresas de hostelería rural. El trabajo de THEM se basa en mejorar la calidad del servicio, fomentar prácticas sostenibles y garantizar que los establecimientos de hostelería estén equipados para adaptarse a los desafíos modernos.

DESCARGO DE RESPONSABILIDAD

Cofinanciado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados en este documento son, sin embargo, los de los autores y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o la Agencia Ejecutiva Europea en el Ámbito Educativo y Cultural (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA se hacen responsables de las mismas.

CC BY 4.0 - Atribución 4.0 Internacional

Eres libre de:

- **Compartir:** copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato para cualquier propósito, incluso comercial.
- **Adaptar:** remezclar, transformar y desarrollar el material para cualquier propósito, incluso comercial.

El licenciente no puede revocar estas libertades siempre que usted cumpla con los términos de la licencia.

En los siguientes términos:

Atribución: debes dar [crédito apropiado](#), proporcionar un enlace a la licencia e [Indicar si se realizaron cambios](#). Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciente lo respalda a usted o a su uso.

Sin restricciones adicionales: no puede aplicar términos legales ni [medidas tecnológicas](#) que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que la licencia permita.

