

CSR4 TOURISM

CSR4Tourism: Recomendaciones políticas

Resultado del proyecto 3, Tarea 2
Proyecto nº 2021-1-NO01-KA220-VET-000028166
Abril de 2024



1. Introducción

Las recomendaciones políticas de CSR4 Tourism presentan una serie de medidas que consideramos que tendrían un fuerte impacto en la creación de un entorno más adecuado para la aplicación de los principios de la RSE por parte de las PYME y la consecución de los ODS en el sector turístico. Estas recomendaciones van dirigidas a los responsables políticos encargados del desarrollo del turismo sostenible a nivel de la UE, nacional y descentralizado (local).

El objetivo de estas recomendaciones es aumentar el impacto de las estrategias de RSE de las PYME y mejorar la sostenibilidad de sus actividades. Los esfuerzos conjuntos permitirán encontrar soluciones más eficaces a los retos sociales y medioambientales del sector turístico que preocupan tanto a las empresas como a los gobiernos.

2. Metodología

Este documento traduce la investigación llevada a cabo durante el proyecto en recomendaciones concretas sobre los cambios que pueden aplicarse a escala comunitaria, nacional y local para que el entorno sea más adecuado para la aplicación de los principios de la RSE en las PYME turísticas.

Los problemas frecuentes mencionados por las partes interesadas en relación con la aplicación de la RSE y los resultados de la investigación documental realizada por los socios del proyecto en el PR1, se han resumido en el conjunto de retos ASG que requieren especial atención y soluciones para fomentar la aplicación de los principios de la RSE en la práctica.

Las recomendaciones políticas son el resultado del trabajo de todos los socios del consorcio en colaboración con las partes interesadas del sector turístico. Durante los resultados 1 y 2 del proyecto, los socios identificaron las áreas en las que las PYME necesitan apoyo en relación con la aplicación de la RSE. Con la puesta en marcha de los laboratorios vivientes en la primera fase del resultado 3 del proyecto, los socios del proyecto debatieron con las partes interesadas del sector turístico posibles soluciones a los retos identificados. Este documento resume las sugerencias para los responsables políticos sobre cómo podrían apoyar a las PYME en la aplicación de los principios de la RSE. Las recomendaciones políticas están dirigidas a los responsables políticos a nivel local, nacional y de la UE.

3. Retos y recomendaciones en materia de ESG

Este capítulo presenta cuatro retos medioambientales, sociales y de gobernanza en relación con los cuales las PYME necesitan el apoyo de los responsables políticos para facilitar la adopción de prácticas de responsabilidad social corporativa y mejorar la aplicación de prácticas de sostenibilidad. Los retos ESG incluyen la inclusión social y la igualdad, los derechos laborales y las condiciones de trabajo, la responsabilidad medioambiental y las emisiones de GEI y la gobernanza de la RSE, es decir, el desarrollo de una cultura organizativa de RSE adecuada.

Cada subcapítulo comienza con la introducción a los retos, apoyada en la investigación documental y las aportaciones de las partes interesadas, continúa con la visión general de las políticas y normativas aplicables de la UE, ofrece recomendaciones políticas preparadas por el consorcio y concluye con los claros beneficios para las PYME.

3.1 Inclusión social: Accesibilidad de los servicios turísticos a las personas con discapacidad

Introducción al reto ESG

La inclusión social es un aspecto importante de la responsabilidad social de las empresas. Aunque la accesibilidad es un derecho humano, todavía muchos restaurantes, atracciones turísticas, lugares de interés cultural, transportes, espacios públicos y alojamientos son inaccesibles para las personas con discapacidad. Las discapacidades incluyen deficiencias visuales y auditivas, así como discapacidades físicas y mentales. Algunos de los principales obstáculos para mejorar la accesibilidad son: las barreras físicas, la falta de ayudas técnicas y equipos para discapacitados y la falta de personal formado. Los responsables políticos podrían facilitar la accesibilidad de los servicios turísticos prestando apoyo a las PYME que deseen modificar sus servicios con la adopción de tecnología de asistencia, cambios infraestructurales y desarrollo de capacidades.

La accesibilidad en el turismo se refiere a la capacidad de las personas con discapacidad para participar plenamente en las actividades turísticas sin enfrentarse a obstáculos. Esto abarca tanto el acceso físico a los lugares turísticos como la disponibilidad de información y servicios adecuados para los distintos tipos de discapacidad.

Las personas con discapacidad se encuentran con diversos problemas a la hora de viajar, que van desde la falta de infraestructuras accesibles hasta la escasa concienciación de los proveedores de servicios turísticos. Entre los principales obstáculos cabe citar la ausencia de rampas y ascensores en los edificios, la falta de información en formatos accesibles como braille o audio, un personal insuficientemente formado para ayudar a las personas con discapacidad y la falta de transporte adaptado.

Para las pequeñas y medianas empresas (PYME) del sector turístico, hacer que sus productos y servicios sean accesibles puede suponer un reto debido a las limitaciones financieras y a la falta de comprensión de las necesidades de las personas con discapacidad. Además, la percepción de que la accesibilidad es costosa y difícil de aplicar puede disuadir a las PYME de tomar medidas en este sentido.

Sin embargo, existen soluciones y buenas prácticas que pueden ayudar a superar estos obstáculos. Por ejemplo, formar al personal en la asistencia a personas con discapacidad puede mejorar la calidad del servicio y la experiencia del cliente. El uso de tecnologías de apoyo, como aplicaciones móviles o dispositivos de asistencia, puede facilitar a las personas con discapacidad el acceso a la información y la comunicación.

Además, las PYME pueden aprovechar los incentivos y la financiación disponibles a nivel local, nacional o europeo para implantar mejoras de accesibilidad. Puede tratarse de subvenciones para instalar rampas o ascensores, programas de formación para el personal o ayudas económicas para adquirir tecnologías de apoyo.

En resumen, el turismo accesible garantiza la plena participación de todas las personas, independientemente de sus capacidades. Aunque existen retos para lograr la accesibilidad en el sector turístico, tanto para las personas con discapacidad como para las PYME, también hay soluciones y buenas prácticas disponibles. La colaboración entre el sector público, el sector privado y las organizaciones que representan a las personas con discapacidad es crucial para avanzar hacia una industria turística más inclusiva y accesible para todos.

Problemas mencionados por los agentes turísticos durante los grupos de discusión (PR1 T2) y los laboratorios vivientes (PR3 T1) en relación con la accesibilidad en el sector turístico.

- Falta de productos y servicios accesibles: Las partes interesadas mencionaron la falta de servicios y productos accesibles en términos de alojamiento, transporte y ocio para las personas con discapacidad. Las recomendaciones se centraron en diseñar experiencias turísticas que tengan en cuenta las diversas necesidades y garanticen una accesibilidad completa. Las PYME señalaron la falta de orientación para hacer más accesibles sus productos y servicios.
- Falta de concienciación y comprensión: Las partes interesadas expresaron su preocupación por la falta general de concienciación y comprensión entre los proveedores de servicios turísticos respecto a las necesidades y preferencias de las personas con discapacidad. Esto puede dar lugar a servicios e instalaciones inadecuados, lo que dificulta la plena participación de las personas con discapacidad en las actividades

turísticas. También se mencionó como problema la falta de conocimientos y aptitudes del personal para acoger a personas con discapacidad.

- **Infraestructuras insuficientes:** Las partes interesadas identificaron la falta de infraestructuras accesibles como un obstáculo importante para la inclusión en el turismo. Esto podría incluir opciones de transporte inaccesibles, como autobuses o trenes sin rampas para sillas de ruedas, así como atracciones turísticas y alojamientos que no están adaptados para sillas de ruedas o carecen de señalización adecuada para personas con discapacidad visual. Los participantes sugirieron superar las barreras físicas mediante el diseño inclusivo, las ayudas tecnológicas y el cumplimiento de las normas de construcción que garantizan la accesibilidad universal.
- **Información y comunicación limitadas:** Las partes interesadas expresaron su preocupación por la limitada disponibilidad de información y comunicación en formatos accesibles para las personas con discapacidad. Por ejemplo, los sitios web y el material promocional no son compatibles con los lectores de pantalla o no ofrecen información en braille o en letra grande, lo que dificulta a las personas con discapacidad visual o cognitiva la planificación eficaz de sus viajes.
- **Discriminación y estigmatización:** Las partes interesadas destacaron los casos de discriminación y estigmatización que sufren las personas con discapacidad a la hora de acceder a los servicios turísticos. Esto podría incluir actitudes negativas por parte del personal o de otros turistas, así como casos de discriminación abierta o encubierta por motivos de discapacidad.
- **Barreras financieras:** Las partes interesadas identificaron las barreras financieras como un obstáculo importante para la inclusividad en el turismo. Esto podría incluir el alto coste de los alojamientos accesibles y las opciones de transporte, así como la falta de apoyo financiero o incentivos para que los proveedores de servicios turísticos inviertan en mejoras de accesibilidad.
- **Aplicación insuficiente de las tecnologías disponibles:** Las respuestas destacaron la importancia del uso generalizado de tecnologías de apoyo, de una señalización clara y de la formación del personal en la utilización de dichas ayudas. La integración de la tecnología, como la experiencia de la visita virtual de Metal Gusto, se destacó como una valiosa herramienta para mejorar la accesibilidad ([MetaGusto](#)). Las partes interesadas señalaron la necesidad de concienciar sobre la tecnología disponible y de compartir experiencias de éxito con los agentes del sector turístico.
- **Falta de creación de redes y de compromiso comunitario:** Los participantes subrayaron la importancia de la participación de la comunidad en los procesos turísticos, haciendo hincapié en las iniciativas de colaboración y en las asociaciones con organizaciones locales. Se debatió la propuesta de rediseñar espacios acogedores mediante el diseño universal, incorporando simulaciones sensoriales como el "Paseo de la empatía" ([Ejemplo Materamare](#)).

Políticas y normativas de la UE

La Unión Europea (UE) ha adoptado varias políticas y normativas para promover la accesibilidad en el sector turístico y garantizar la igualdad de oportunidades para todas las personas, incluidas aquellas con discapacidad. Una política clave en este sentido es la [Directiva 2019/882 de la UE](#), que establece requisitos específicos para mejorar la accesibilidad de los productos y servicios turísticos en toda la UE.

Además, la Estrategia Europea de Turismo (2010-2020) y su sucesora, la Estrategia Europea de Turismo Sostenible (2020-2030), también han hecho hincapié en la importancia de la accesibilidad en el turismo y han instado a los Estados miembros a tomar medidas para garantizar la igualdad de acceso a los destinos turísticos y sus servicios.

La UE ha proporcionado financiación y apoyo a través de programas como Horizonte 2020 y el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) para promover la accesibilidad en el turismo. Estos fondos se han destinado a proyectos de investigación, desarrollo de infraestructuras accesibles y formación del personal del sector turístico.

Además, la UE ha colaborado estrechamente con los Estados miembros, las autoridades locales, el sector privado y las organizaciones de la sociedad civil para intercambiar buenas prácticas, elaborar directrices y concienciar sobre la importancia de la accesibilidad en el turismo.

Sin embargo, a pesar de estos esfuerzos, siguen existiendo importantes retos en la aplicación efectiva de las políticas de accesibilidad en el turismo en toda la UE. Entre ellos se encuentran la falta de armonización de las normativas a nivel nacional, la necesidad de una mayor sensibilización y formación en materia de accesibilidad para los profesionales del turismo y la falta de recursos financieros para aplicar mejoras de accesibilidad en algunos destinos turísticos.

En resumen, aunque la UE ha adoptado políticas y medidas para promover la accesibilidad en el turismo, aún queda trabajo por hacer para garantizar la igualdad de acceso a los destinos turísticos para todas las personas. Es crucial seguir colaborando a nivel europeo y nacional para afrontar estos retos y crear una industria turística más inclusiva y accesible para todos.

A partir de las lagunas identificadas por las partes interesadas y del examen de las políticas realizado por los socios del proyecto, se proponen las siguientes recomendaciones políticas:

Recomendaciones políticas

- Impartir formación ocasional al personal de turismo en materia de turismo accesible.

Las oficinas de turismo locales podrían poner en marcha iniciativas de formación para el personal que trabaja en las PYME turísticas con el fin de mejorar sus conocimientos y capacidades para acoger a personas con discapacidad. Esta formación debería abarcar temas como las estrategias de comunicación, las técnicas de asistencia y las modificaciones de las instalaciones para garantizar un entorno acogedor e integrador. Para ello, las oficinas de turismo locales podrían asociarse con las ONG especializadas en turismo accesible y/o que trabajan con personas con discapacidad.

- Establecer un programa de certificación de la accesibilidad

Establecer un programa de certificación de accesibilidad centrado en reconocer y promover a las empresas que se preocupan por la accesibilidad de las personas con discapacidad. Este programa puede incluir módulos de formación específicos y directrices para que las PYMES mejoren su comprensión de las necesidades de las personas con discapacidad y garanticen que sus instalaciones y servicios son accesibles. Tras completar la formación, superar la prueba de conocimientos y habilidades y la auditoría de las instalaciones, se otorga un certificado que confirma su dedicación al turismo accesible.

- Ofrecer ayuda financiera para modificaciones físicas que mejoren la accesibilidad

El coste de las modificaciones de las instalaciones existentes puede ser a veces un obstáculo que impida a las PYME ofrecer una mayor accesibilidad. Las subvenciones públicas para estas modificaciones podrían facilitar las mejoras.

- Promover la aplicación de ayudas tecnológicas que superen las barreras físicas

Se recomienda concienciar sobre las tecnologías de apoyo existentes y su importancia para hacer más accesibles las experiencias turísticas. La incorporación de tecnología, como las visitas virtuales, por ejemplo, puede mejorar significativamente la accesibilidad. Involucrar a la comunidad y fomentar las asociaciones con organizaciones locales es vital para el turismo inclusivo.

Beneficios de las recomendaciones políticas para las PYME

Las recomendaciones políticas dirigidas a los responsables de la toma de decisiones esbozadas anteriormente pueden beneficiar a las PYME del sector turístico de varias maneras:

- Mayor competencia: Los programas de formación ocasionales para el personal de turismo, en colaboración con ONG especializadas en turismo accesible, ayudan a mejorar las competencias y los conocimientos de los empleados de las PYME. El personal formado en estrategias de comunicación, técnicas de asistencia y modificaciones de las instalaciones puede ofrecer un mayor nivel de servicio a las personas con discapacidad. Esto no sólo mejora la

experiencia general del visitante, sino que también aumenta la confianza de las PYME en la prestación de servicios accesibles e inclusivos.

- Reconocimiento y diferenciación en el mercado: Establecer un programa de certificación de la accesibilidad permite a las PYME ser reconocidas y promocionadas por su compromiso con la accesibilidad. La certificación sirve como reconocimiento tangible de sus esfuerzos por crear un entorno inclusivo. Este reconocimiento puede contribuir a la creación de una marca positiva de las PYME en el sector turístico. Las PYME que posean un certificado de accesibilidad pueden diferenciarse en el mercado, atrayendo a los viajeros que buscan empresas que den prioridad a la accesibilidad.

- Ayuda financiera: Ofrecer ayuda financiera para modificaciones físicas aborda una barrera común a la que se enfrentan las PYME. Los responsables políticos conceden subvenciones, lo que reduce la carga financiera de las PYME y las anima a invertir en una mejor accesibilidad. Este apoyo financiero hace más factible que las PYME creen un entorno inclusivo.

3.2 Derechos laborales y condiciones de trabajo: bienestar de los trabajadores del sector turístico

Introducción al reto ESG

La Organización Internacional del Trabajo destaca el papel fundamental del sector turístico en la creación de empleo, pero subraya los importantes déficits de trabajo decente, marcados por jornadas laborales excesivamente largas, salarios bajos, altos índices de rotación y falta de protección social.

Aunque los entornos de trabajo seguros y saludables son derechos humanos fundamentales, los empleos en el sector turístico a menudo repercuten negativamente en el bienestar físico y mental de los empleados. Los empleos de primera línea en el sector turístico se caracterizan por un entorno de trabajo acelerado con clientes exigentes, cargas de trabajo excesivas y largas jornadas laborales que pueden causar estrés y ansiedad entre los empleados. Como establece el principio 10 del [Pilar Europeo de Derechos Sociales](#), los trabajadores tienen derecho a un alto nivel de protección de su salud y seguridad en el trabajo.

Si nos centramos en Europa, los datos de [Eurostat \(2020\)](#) ilustran la naturaleza precaria del empleo en el turismo en comparación con otros sectores. La probabilidad de tener un empleo temporal en el turismo se sitúa en el 18%, superando el 12% del total de la economía empresarial no financiera. Además, el atractivo de la industria turística para una mano de obra más joven y menos formada, debido a su accesibilidad percibida, contribuye aún más a la inestabilidad laboral del sector. Esta situación se refleja en los ingresos por hora y los costes laborales, que se sitúan sistemáticamente por debajo de la media de la economía en general. En 2016, 20 Estados

miembros de la UE declararon que los costes laborales por hora en el turismo eran inferiores a los de la economía en general.

Más allá de las disparidades financieras, el sector turístico se enfrenta a unas condiciones de trabajo difíciles. Los resultados de la [Encuesta Europea sobre las Condiciones de Trabajo \(2015\)](#) revelan que el 12 % de la mano de obra de las actividades de alojamiento y restauración carece de contratos escritos, lo que contrasta claramente con el 5 % registrado en la economía en general. Además, el 43% de los trabajadores de la UE del sector del comercio y la hostelería declaran haber sufrido agotamiento emocional o físico (EWCTS, 2021).

Estas difíciles condiciones de trabajo se ven agravadas por la **debilidad de la normativa laboral y de los mecanismos para hacerla cumplir**. La **ética individual** también desempeña un papel importante, contribuyendo a que una parte considerable del sector turístico opere en la economía informal. La informalidad de los acuerdos de empleo dificulta los esfuerzos por regular y aplicar eficazmente las normas laborales. La supervisión limitada y la falta de contratos formales en el empleo informal contribuyen a la vulnerabilidad, dificultando a las autoridades el control y la lucha contra las infracciones. Reforzar la normativa, mejorar su aplicación y promover prácticas éticas son pasos cruciales para crear un entorno laboral más seguro y equitativo en el sector turístico europeo.

Para hacer frente a estos retos es necesario prever un entorno de trabajo digno en el sector turístico. Un lugar de trabajo sostenible en este contexto se caracteriza por elementos clave como salarios justos, horarios de trabajo razonables y la adopción de prácticas socialmente responsables. Los salarios justos no sólo garantizan que los empleados reciban una remuneración adecuada, sino que también contribuyen a la satisfacción y el bienestar general en el trabajo. Un horario de trabajo razonable es esencial para evitar el agotamiento y mantener un equilibrio saludable entre la vida laboral y personal. Además, adoptar prácticas socialmente responsables, como la sostenibilidad medioambiental y las normas laborales éticas, es crucial para fomentar una cultura positiva en el lugar de trabajo y garantizar la viabilidad a largo plazo del sector turístico. Al dar prioridad a estos aspectos, las partes interesadas pueden contribuir a un futuro más sostenible y equitativo para los trabajadores del sector turístico europeo.

Problemas mencionados por los agentes del sector turístico durante los grupos de discusión (PR1 T2) y los laboratorios vivos (PR3 T1) en relación con las condiciones de trabajo en el sector turístico.

- Escaso respeto de las disposiciones de los contratos de trabajo y de los derechos laborales: Los empleados del sector turístico denuncian que no se les pagan las horas extraordinarias, ausencia de días de baja por enfermedad en la práctica, escasa conciliación de la vida laboral y familiar debido a horarios excesivos o inflexibles, retrasos en el pago de los salarios, mal trato por parte de la dirección, falta de medidas de salud y seguridad en el lugar de trabajo, falta de acceso a oportunidades de formación y

desarrollo profesional, abuso de contratos temporales o precarios que afectan a su estabilidad laboral, limitaciones en el acceso a la seguridad social y a las prestaciones laborales, discriminación en el lugar de trabajo por motivos de género, edad, origen étnico u otras características y falta de protección contra el acoso y la discriminación en el lugar de trabajo.

- Falta de apoyo a una mayor responsabilidad hacia los trabajadores: Las PYME señalan cómo la mayor responsabilidad hacia los trabajadores supone una carga financiera y les resta competitividad en el mercado. Destacan cómo los esfuerzos por crear un entorno laboral favorable no son incentivados ni por el mercado ni por las autoridades.
- Los trabajadores del turismo no denuncian las malas prácticas: Muchos trabajadores del turismo son temporeros y temen perder su empleo, por lo que no están dispuestos a denunciar las malas condiciones de trabajo y las malas prácticas. Además, muchos trabajadores del turismo no conocen sus derechos laborales y no saben a quién y cómo dirigirse en caso de violación de sus derechos. También temen las consecuencias y perder sus ingresos.
- Falta de aplicación de los derechos laborales por parte de las autoridades: las partes interesadas denuncian una falta de inspecciones que facilita la existencia de economía sumergida y malas condiciones laborales.
- Falta de atención a las nuevas formas de trabajo: Las partes interesadas señalaron que las Unidades Remotas suelen estar desatendidas y que garantizar una comunicación y un apoyo eficaces a los trabajadores en entornos remotos es importante para su bienestar.
- Prácticas que fomenten el bienestar de los empleados: Involucrar activamente a los empleados en los procesos de toma de decisiones crearía un sentimiento de propiedad y autonomía en el lugar de trabajo. La autonomía en la toma de decisiones ayudaría a fomentar un entorno laboral que valore su aportación y experiencia. Se debatieron estrategias para mejorar la gestión de las horas de trabajo, la estructura organizativa y la distribución de la carga de trabajo con el fin de prevenir el agotamiento y mejorar el bienestar general. Un tema recurrente fue la importancia de ofrecer incentivos y apoyo motivacional para mejorar la moral y la satisfacción laboral de los empleados.

Políticas y normativas de la UE

A nivel de condiciones laborales y bienestar de los trabajadores, hay varias políticas de la UE que deben tenerse en cuenta, combinadas con las del sector turístico: desde 1997, los Estados miembros de la UE ya han empezado a establecer un conjunto de objetivos y metas comunes para la política de empleo con la [Estrategia Europea](#) de Empleo (EEE). Con más de 240 millones de trabajadores en la Unión Europea, cada uno de los países de la UE debe asegurarse de que su legislación nacional proteja ciertos derechos mínimos para cada trabajador de la UE relacionados con:

- **Salud y seguridad en el trabajo:** derechos y obligaciones generales, lugares de trabajo, equipos de trabajo, riesgos específicos y trabajadores vulnerables
- **Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres:** igualdad de trato en el trabajo, embarazo, permiso de maternidad, permiso parental
- **Protección contra la discriminación por motivos** de sexo, raza, religión, edad, discapacidad y orientación sexual.
- **Derecho laboral:** trabajo a tiempo parcial, contratos de duración determinada, jornada laboral, empleo de jóvenes, información y consulta de los trabajadores

Estos derechos están recogidos en **la legislación laboral de la UE**, que entre varios puntos incluye:

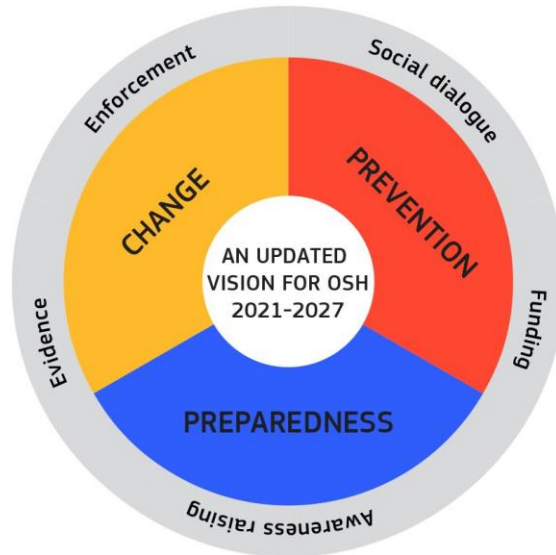
- promover una economía social de mercado sostenible e invertir en la creación de empleos de calidad, aprovechando las transiciones digital y ecológica
- modernizar la economía, mediante programas de trabajo a jornada reducida bien concebidos para apoyar la reestructuración y preservar el empleo, y facilitar el desarrollo de las cualificaciones
- considerar los incentivos a la contratación y la transición, así como la mejora y el reciclaje profesional a lo largo de la vida laboral
- desplazar la fiscalidad del trabajo hacia otras fuentes que favorezcan más el empleo y el crecimiento integrador y que estén en consonancia con los objetivos climáticos y medioambientales
- garantizar que todos los trabajadores tengan salarios adecuados y justos.

A continuación, los Estados miembros deben promover la sostenibilidad, la productividad, la empleabilidad y el capital humano, eliminar los obstáculos a la participación en el mercado laboral, por ejemplo adaptando los entornos laborales a las personas con discapacidad, y hacer frente a las diferencias salariales y de empleo entre hombres y mujeres.

[La legislación laboral](#), en particular, define los derechos y obligaciones de trabajadores y empresarios, abarcando los dos ámbitos principales de las **condiciones de trabajo** (jornada laboral, trabajo a tiempo parcial y de duración determinada, desplazamiento de trabajadores) y la **información y consulta a los trabajadores**. De este modo, la legislación laboral de la UE también beneficia a los empresarios y a la sociedad en su conjunto al proporcionar un marco claro de derechos y obligaciones en el lugar de trabajo, proteger la salud de la mano de obra y promover un crecimiento económico sostenible.

Otro documento político importante es el **marco estratégico de salud y seguridad** en el trabajo: el nuevo marco de seguridad y salud en el trabajo (SST) para 2021-2027 tiene como objetivo reducir y proteger a las personas de los riesgos para la salud y la seguridad en el trabajo durante los próximos años en el contexto del mundo pospandémico, marcado por las transiciones

ecológica y digital, los retos económicos y demográficos y la noción cambiante de un entorno laboral tradicional.



Fuente: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52021DC0323&qid=1626089672913#footnote2>

Por último, la [Agenda Europea de Turismo 2030](#), adoptada a finales de 2022, esboza estrategias y acciones integrales para promover el turismo sostenible en toda Europa, abordando las dimensiones económica, medioambiental, cultural y social. Reconociendo la importante contribución del sector al crecimiento económico, la Agenda hace hincapié en la necesidad de coordinar los esfuerzos para garantizar la resiliencia y la competitividad del ecosistema turístico, especialmente a la luz de crisis recientes como la pandemia de COVID-19. Entre las prioridades clave figuran el fomento de una transición ecológica y digital, la mejora de la resiliencia y la **inclusión**, y el apoyo al desarrollo de capacidades y al **bienestar de la mano de obra**. En particular, la Agenda incluye un plan de trabajo plurianual con las medidas que deben adoptarse, incluido un **pacto por las capacidades** con el fin de fomentar activamente el desarrollo de capacidades y ofrecer oportunidades de formación a la **mano de obra**, los **desempleados** y las **PYME** mediante el establecimiento de cursos de formación acelerada, programas de aprendizaje y modelos mixtos para 2030.

A partir de las lagunas identificadas por las partes interesadas y del examen de las políticas realizado por los socios del proyecto, se proponen las siguientes recomendaciones políticas:

Recomendaciones políticas

- *Desarrollo de un programa de certificación de empleadores socialmente responsables y buenos entornos de trabajo.*

La introducción de un programa de auditoría y certificación del entorno y las condiciones laborales ayudaría a los empresarios socialmente responsables a destacar y atraer a la mejor mano de obra. Las prácticas ejemplares podrían recibir incentivos como reducciones fiscales. Estos programas de reconocimiento podrían fomentar el cumplimiento y crear una competencia positiva dentro del sector. Eso podría presionar a los empresarios que tienen malas condiciones de trabajo para que mejoren sus prácticas y mejoren el bienestar de sus empleados.

- *Creación de la Oficina del Defensor de los Trabajadores del Turismo.*

Establecimiento de una oficina dedicada al defensor del pueblo o de un punto de contacto designado dentro de las oficinas de turismo nacionales o regionales centrado específicamente en abordar los problemas laborales en el sector turístico. Esta oficina puede servir como punto de contacto para los empleados que se enfrentan a malas condiciones de trabajo, investigar las quejas, servir de mediador entre empleados y empleadores, tomar las medidas necesarias para hacer cumplir la legislación laboral y ofrecer protección a los empleados cuyos derechos sean violados. El proceso de denuncia podría facilitarse con la aplicación digital.

- *Creación de un centro de información sobre derechos laborales.*

Crear un centro de información centralizado en línea que sirva de recurso para que los trabajadores del sector turístico puedan acceder a información sobre sus derechos laborales de forma sencilla e intuitiva. Este centro debe ofrecer información detallada sobre la legislación aplicable, estudios de casos con ejemplos de violaciones de derechos y soluciones, información de contacto de las autoridades laborales competentes y directrices para denunciar violaciones de forma anónima si es necesario. Asegúrese de que la información sea fácilmente accesible y esté disponible en varios idiomas.

- *Realizar frecuentes inspecciones sin previo aviso para garantizar el cumplimiento de la legislación laboral.*

La realización de inspecciones sin previo aviso para examinar las condiciones de trabajo y garantizar el cumplimiento de la legislación laboral podría dar lugar a una mejor adecuación a la legislación laboral. Además, podrían realizarse encuestas periódicas entre los empleados para identificar los lugares en los que es necesaria una supervisión más estricta por parte de las autoridades. Este enfoque proactivo ayuda a identificar problemas, fomentando una cultura de cumplimiento dentro de la industria.

- *Ofrecer apoyo a los empleados que denuncien conductas indebidas o violaciones de derechos.*

Las autoridades deben asumir el papel activo de proteger a los empleados que puedan perder ingresos por denunciar malas conductas o comportamientos ilegales dentro de la organización. Esto hace que los empleados se sientan más seguros y respaldados a la hora de denunciar conductas indebidas, lo que podría animarles a denunciar las malas prácticas y facilitar así las mejoras dentro de la industria.

Beneficios de las recomendaciones políticas para las PYME

Las recomendaciones políticas esbozadas anteriormente, dirigidas específicamente a abordar las cuestiones laborales y a mejorar las condiciones de trabajo en el sector turístico, ofrecen varios beneficios a las pequeñas y medianas empresas (PYME) de la industria turística:

- Atracción de mano de obra cualificada y mejora de la reputación: Las PYME que invierten en crear entornos de trabajo socialmente responsables pueden diferenciarse en el mercado con la certificación y beneficiarse de la atracción de empleados cualificados y motivados que valoran las condiciones de trabajo justas y el bienestar. Las empresas que cuentan con la certificación de buenas condiciones laborales pueden beneficiarse de la mejora de su reputación entre los viajeros concienciados.

- Incentivos de reducción fiscal: La introducción de incentivos, como reducciones fiscales para los empleadores socialmente responsables certificados, proporciona una recompensa tangible para aquellas empresas que priorizan el bienestar de los empleados y las condiciones de trabajo positivas mejorando su competitividad en el mercado frente a aquellas que tienen costes más bajos debido a prácticas laborales injustas.

- Mitigación de riesgos: La creación de un centro de información centralizado sobre derechos laborales, además de a los empleados, beneficia también a las PYME al proporcionarles un recurso de fácil acceso para comprender y cumplir la legislación laboral. Esto ayuda a las PYME a evitar infracciones involuntarias y garantiza que estén bien informadas sobre sus responsabilidades y los derechos de sus empleados.

- Cumplimiento en todo el sector: Las PYME pueden beneficiarse de las inspecciones periódicas sin previo aviso contribuyendo a la creación de una cultura de cumplimiento en el sector. Este enfoque ayuda a nivelar el terreno de juego y garantiza que todas las empresas se adhieran a la legislación laboral evitando ventajas injustas.

3.3 Responsabilidad medioambiental: huella de carbono de la cadena de valor del turismo

Introducción al reto ESG

La huella de carbono del turismo representa [el 8% de las emisiones mundiales de GEI](#) y es el resultado de las actividades de toda la cadena de valor, que incluye el transporte, el alojamiento, las actividades recreativas, etc. Las emisiones de la cadena de valor son responsabilidad colectiva de la industria turística y requieren innovación y colaboración para encontrar formas de reducir el impacto del turismo en el cambio climático. Además del impacto sobre el cambio climático, el turismo ejerce presión sobre recursos naturales como el agua, la energía y la tierra. El desarrollo de infraestructuras, la generación de residuos y el consumo de agua contribuyen a la degradación del medio ambiente. El turismo genera contaminación por el transporte, la eliminación de residuos y las actividades recreativas, contribuyendo a la contaminación del aire y el agua en las zonas de destino. Además, tiene un impacto en la biodiversidad, ya que los destinos turísticos populares a menudo se enfrentan a la destrucción del hábitat, la deforestación y la perturbación de las poblaciones de vida silvestre. Esta pérdida de biodiversidad afecta a los ecosistemas y a su capacidad para secuestrar carbono.

Las pequeñas y medianas empresas (PYME) de este sector se encuentran con varios obstáculos que dificultan sus esfuerzos por mitigar el impacto medioambiental. Las restricciones financieras limitan a menudo su capacidad para invertir en tecnologías y prácticas sostenibles, mientras que la falta de concienciación y conocimientos sobre los problemas medioambientales y las soluciones disponibles complica aún más las cosas. Además, las PYME pueden tener dificultades para acceder a recursos limitados, como conocimientos técnicos y cadenas de suministro sostenibles. Las presiones competitivas, en las que las iniciativas de sostenibilidad se perciben como una desventaja en un mercado centrado en los costes, también pueden disuadir a las PYME de aplicar medidas medioambientales. Además, los entornos normativos pueden carecer de directrices o incentivos claros para que las empresas den prioridad a la sostenibilidad. Para superar estos obstáculos es necesario que las partes interesadas colaboren para proporcionar incentivos económicos, ofrecer formación y asistencia técnica, sensibilizar y aplicar políticas de apoyo que animen a las PYME a adoptar prácticas sostenibles, fomentando así una industria turística más responsable con el medio ambiente.

Al tiempo que intentan seguir siendo competitivas en el mercado, las PYME turísticas pueden generar impactos negativos en el medio ambiente. Para equilibrar estos objetivos, las PYME necesitan el apoyo de los responsables políticos.

Problemas mencionados por los agentes del sector turístico durante los grupos de discusión (PR1 T2) y los laboratorios vivientes (PR3 T1) en relación con la reducción de la huella de carbono de la industria turística.

- Falta de concienciación sobre la sostenibilidad entre los turistas: Los consumidores finales no están dispuestos a pagar una prima por el servicio o producto más sostenible. Se mencionó la importancia de las políticas y estrategias que las Organizaciones de Gestión de Destinos (OMD) y las instituciones deberían promover para concienciar a los turistas y hacerles respetar el medio ambiente.
- Limitaciones financieras: Falta de recursos financieros o incentivos para invertir en prácticas, iniciativas o equipos de sostenibilidad. Se hizo hincapié en un mayor control de las políticas crediticias para fomentar prácticas responsables en toda la cadena de valor.
- Medición del impacto medioambiental: Las PYME no son conscientes de que los impactos de la sostenibilidad pueden y deben medirse. No recopilan datos sobre consumo de recursos, emisiones ni residuos. Las partes interesadas también señalan desconocimiento de la metodología de cálculo de las emisiones de GEI y falta de datos sobre las emisiones de GEI de alcance 3 (indirectas).
- Falta de apoyo de las autoridades locales: Las autoridades locales no facilitan las iniciativas ecológicas, a pesar de que los interesados las consideran quienes deben orientar las acciones en la comunidad local. Además, las autoridades locales no invierten en la promoción de productos y servicios sostenibles y no incentivan las prácticas de sostenibilidad de las pymes turísticas locales. Las partes interesadas también señalan su papel en la sensibilización de toda la cadena de suministro. La colaboración entre las partes interesadas de la cadena de valor se consideró crucial para el éxito de las iniciativas de sostenibilidad. Se habló de iniciativas como la "Filiera Etica Pulita" (Cadena de suministro ética y limpia), que hace hincapié en el diseño de productos sostenibles y en las intervenciones estructurales para proteger y preservar la integridad del territorio. Es necesario implicar y educar a la comunidad local al tiempo que se ayuda y educa a los turistas para fomentar prácticas turísticas responsables.

Políticas y normativas de la UE

La industria turística es un sector económico clave en la Unión Europea, ya que contribuye en un 10,4% a su PIB y da empleo a más de 27 millones de personas. A pesar de su importancia, funciona según un modelo lineal, lo que se traduce en elevados niveles de residuos y emisiones de CO₂. El turismo trasciende la mera actividad económica; engloba la combinación de naturaleza, culturas e historia que hacen que un destino sea único y competitivo. También sirve como medio para la prosperidad local y, con vistas a un desarrollo sostenible, debe respetar a las poblaciones locales, los viajeros, el patrimonio cultural y el medio ambiente. Un reto importante para los operadores turísticos y las regiones es ofrecer experiencias memorables reduciendo drásticamente su impacto medioambiental. Mientras tanto, el sector debe innovar con nuevos servicios y productos para añadir valor a los clientes y destacar en el mercado. [El último informe Travel Sustainable Report 2023 de Booking.com](#) revela que el 78% de los viajeros pretende viajar de forma más sostenible en los próximos años, y que el 65% busca ofertas

acordes con esta expectativa. Esto demuestra un enfoque maduro de los consumidores respecto a los viajes, que empuja al sector turístico y a las regiones a adoptar formas innovadoras de abrazar la economía del futuro con modelos de negocio transformadores y nuevas formas de consumir productos, servicios y experiencias, participando activamente en una sociedad circular.

En este contexto, la Unión Europea (UE) ha reconocido cada vez más la importancia tanto de la mitigación como de la adaptación en su enfoque del cambio climático. Europa, que se está calentando al doble de velocidad que otros continentes, se enfrenta a importantes impactos climáticos, como el sobrecalentamiento de los hogares, los incendios, las sequías y el aumento de las inundaciones. Estos retos ponen de relieve la urgencia de la adaptación junto con la mitigación. La evolución de las políticas de la UE, en particular la nueva [Misión de Adaptación](#), pone de relieve las oportunidades que tienen las comunidades y los políticos para desarrollar acciones transformadoras orientadas a la resiliencia climática. La última estrategia de adaptación de la UE, adoptada en 2021 como parte del [Pacto Verde Europeo](#), tiene como objetivo un enfoque de "todo el gobierno", tratando de hacer la adaptación más inteligente, más rápida y más sistémica. Esto incluye abordar los impactos climáticos más allá de las fronteras de Europa y garantizar la resistencia de las infraestructuras y ecosistemas clave frente a las amenazas climáticas. Además, la [Ley Europea del Clima](#) apoya los esfuerzos de adaptación, subrayando la necesidad de avanzar tanto a nivel de la UE como de los Estados miembros. La UE también fomenta los procesos participativos a través de la Misión de Adaptación, con el objetivo de apoyar a las regiones y comunidades en el desarrollo de visiones de un futuro resiliente al cambio climático. Este experimento de gobernanza, centrado en posibilitar transformaciones sistémicas hacia la resiliencia climática, pone de relieve el enfoque integrado de la UE para hacer frente al cambio climático mediante medidas de mitigación y adaptación.

Recomendaciones políticas

- *Ofrecer reducciones fiscales a las empresas turísticas que opten por productos y servicios más sostenibles y menos intensivos en carbono.*

Los productos sostenibles, respetuosos con el medio ambiente y que emiten menos carbono suelen ser más caros, lo que supone una carga adicional para las PYME que quieren reducir su huella de carbono. Para equilibrar los precios entre los servicios de las pymes orientadas a la sostenibilidad y las que tienen una mayor huella ambiental, podría ofrecerse una reducción fiscal para que su precio final fuera el mismo. De este modo, los turistas no tendrían que pagar más por un servicio más sostenible.

- *Ofrecer subvenciones a las PYME que quieran invertir en prácticas de sostenibilidad.*

Ofrecer subvenciones a las PYME que inviertan en energías renovables, captación y reutilización de agua, reducción y clasificación de residuos, ropa de cama sostenible... podría facilitar la aplicación de la RSE porque reduciría la carga financiera inicial para las PYME.

- *Educar a las PYME en la medición y el cálculo de las emisiones de GEI.*

Las oficinas locales de turismo podrían ofrecer talleres gratuitos a las PYME utilizando el curso de aprendizaje electrónico CSR4T como herramienta para mejorar sus conocimientos sobre el cambio climático y adquirir competencias sobre la medición y el cálculo de las emisiones de GEI.

- *Campaña de promoción de productos y servicios sostenibles.*

Las oficinas de turismo locales podrían apoyar a las PYME que invierten en prácticas sostenibles promocionando sus productos y servicios a través de las redes sociales, la web oficial del destino, en colaboración con las oficinas de turismo internacionales, los medios de comunicación tradicionales, etc. Esta promoción podría ayudarles a atraer a más turistas y podrían beneficiarse de una mayor concienciación pública.

- *Lanzar campañas educativas para turistas sobre la importancia de elegir productos y servicios sostenibles.*

Las campañas de concienciación dirigidas a los consumidores finales para educarles sobre las ventajas de elegir servicios y productos sostenibles podrían aumentar la demanda de dichos productos y servicios al hacer hincapié en el impacto positivo de sus elecciones sobre el medio ambiente y las comunidades locales. Estas campañas podrían llevarse a cabo a través de diversos canales, como las redes sociales, los sitios web de turismo y la colaboración con agencias de viajes.

- *Hacer que la sostenibilidad forme parte de los criterios de categorización.*

La sostenibilidad podría ser un criterio de categorización (por ejemplo, hoteles de 3 estrellas, de 5 estrellas...). Los criterios de categorización podrían incluir el nivel de sostenibilidad en términos de equipamiento y medidas aplicadas para ahorrar recursos naturales, evitar la contaminación, reducir los residuos y preservar la biodiversidad.

- *Crear un instrumento financiero para las inversiones ecológicas a través de los ecofondos*

El cambio hacia opciones energéticas sostenibles, como la energía solar o eólica, para reducir la dependencia de los combustibles fósiles, puede financiarse con fondos de inversión concienciados con el medio ambiente. Mientras tanto, también puede establecerse un canal de comunicación colaborativo para navegar y abordar eficazmente los retos normativos y legales, que llevan mucho tiempo.

Beneficios de las recomendaciones políticas para las PYME

Las recomendaciones políticas esbozadas anteriormente conllevan varios beneficios para las PYME turísticas:

- Incentivos financieros: Las PYME que opten por productos y servicios más sostenibles y menos intensivos en carbono podrían beneficiarse de reducciones fiscales. Este incentivo financiero fomenta la adopción de prácticas ecológicas sin suponer una carga financiera adicional para estas empresas. Las reducciones fiscales permiten a las PYME ofrecer servicios respetuosos con el medio ambiente a precios competitivos, garantizando que no pierdan clientes por la prima de sostenibilidad.

- Ahorro a largo plazo: Ofrecer subvenciones a las PYME que invierten en prácticas de sostenibilidad reduce la carga financiera inicial asociada a la adopción de iniciativas ecológicas. Las subvenciones facilitan la aplicación de iniciativas de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), lo que supone un ahorro de costes a largo plazo para las PYME gracias a la reducción del consumo de energía, la gestión de residuos y la eficiencia operativa.

- Mejora de los informes de sostenibilidad: La organización de talleres gratuitos y el uso de herramientas educativas como el curso de aprendizaje electrónico CSR4T ayudan a las PYME a mejorar sus conocimientos y habilidades para medir y calcular las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). Esto capacita a las PYME para informar sobre sostenibilidad, tomar decisiones con conocimiento de causa, hacer un seguimiento de su impacto medioambiental e identificar áreas de mejora.

Esto, a su vez, aumenta su credibilidad y atractivo para los turistas concienciados con el medio ambiente.

- Mayor visibilidad: Las oficinas de turismo locales que promocionan a las pymes que invierten en prácticas sostenibles a través de diversos canales, como las redes sociales y las páginas web oficiales de los destinos, aumentan la visibilidad de estas empresas. Esta exposición ayuda a las pymes a atraer a más turistas que buscan activamente opciones sostenibles y ecológicas.

- Concienciación de los consumidores y demanda del mercado: Las campañas educativas dirigidas a los consumidores finales sensibilizan a los turistas sobre la importancia de elegir productos y servicios sostenibles. Esto anima a los turistas a tomar decisiones respetuosas con el medio ambiente durante sus viajes, lo que genera una demanda de mercado de productos y servicios ecológicos que beneficia a las PYME que han adoptado prácticas sostenibles.

- Criterios claros de sostenibilidad: si la sostenibilidad forma parte de los criterios de categorización, las PYME dispondrán de directrices claras sobre lo que deben hacer para ser sostenibles antes de entrar en el negocio turístico.

- Transición suave a una economía verde: El paso a una economía climáticamente neutra puede poner a prueba los beneficios de las empresas al aumentar los costes. Garantizar la financiación a través de herramientas basadas en el mercado es crucial para una transición fluida, ayudando a las empresas a adaptarse a prácticas sostenibles sin comprometer su estabilidad financiera.

3.4 Compromiso social: desarrollo de una cultura organizativa de RSE

Introducción al reto ESG

Dar prioridad a una cultura organizativa de RSE implica hacer hincapié en valores, creencias, comportamientos y prácticas que estén en consonancia con el comportamiento ético, la sostenibilidad y el impacto social. Este énfasis significa integrar estas consideraciones en las operaciones de la empresa y en los procesos de toma de decisiones. De hecho, la cultura organizativa se construye a través de la comunicación y la educación, y se ve facilitada por la mentalidad, los conocimientos y las habilidades de los individuos.

La importancia de la mentalidad, los conocimientos y las competencias en materia de RSE radica en su:

- sentido de la responsabilidad y conciencia ética entre empleados y directivos;
- compromiso efectivo con las partes interesadas, los clientes, los proveedores y las comunidades locales;
- contribución a ideas y soluciones innovadoras a la hora de abordar retos medioambientales y sociales, lo que a su vez impulsa la mejora continua y la competitividad en el mercado;
- posición a la hora de afrontar riesgos y crisis, capacidad de recuperación a largo plazo y la consiguiente reputación positiva; y
- atracción y retención del talento, caracterizada por una mano de obra más comprometida y motivada que contiene la voluntad de tener un impacto positivo (Backhaus et al., 2002; Bauman & Skitka, 2012; Greening & Turban, 2000; Jones et al., 2016; Kim et al., 2020; Vinerean et al., 2013).

En última instancia, los empleados desempeñan un papel crucial a la hora de encarnar y promover esta cultura dentro de la organización, ya que aprovechar el potencial de colaboración de un equipo puede dar lugar a resultados amplificados, fomentando un sentido cohesivo de propósito y camaradería entre los miembros del equipo. Sin embargo, a pesar de la necesidad de que los empleados se comprometan a desarrollar y aplicar soluciones para hacer frente a los retos medioambientales y sociales, la concienciación y las aptitudes de los empleados en materia de RSE son escasas. Tanto los directivos como los empleados carecen de comprensión de la sostenibilidad, de conocimientos sobre la responsabilidad social de las empresas y de las competencias necesarias para aplicar con éxito las iniciativas de RSE en la práctica.

Dicho esto, las PYME encuentran a menudo obstáculos cuando intentan desarrollar su cultura organizativa. A diferencia de las grandes empresas, las PYME pueden no ser percibidas como organizaciones de alto rendimiento que hacen especial hincapié en un único tipo de cultura. Por

el contrario, éstas muestran flexibilidad apoyando y desarrollando a sus empleados, al tiempo que les exigen resultados y logros; lo que a veces conduce a un desajuste entre su cultura existente o deseada y las exigencias de su entorno operativo. Esto pone de manifiesto la necesidad de que los directivos y líderes de las PYME consideren cuidadosamente la dinámica cultural dentro de sus organizaciones y el panorama más amplio del mercado para garantizar el éxito y la resistencia a largo plazo. Es importante destacar este aspecto porque, si bien las culturas de mercado se asocian con la homogeneidad de esfuerzos y un enfoque claro, pueden tener dificultades en entornos que requieren flexibilidad, innovación, creatividad y espíritu empresarial. Esto supone un reto importante para las PYME con una cultura de mercado dominante, sobre todo cuando la supervivencia depende de la adaptabilidad y la innovación (Arshad Zaheer & Kashif ur Rehman & Abrar Ahmad, 2006. "Evaluación de la cultura organizativa de las pequeñas y medianas empresas". Departamento de Economía, The Lahore Journal of Economics, vol. 11 (2), pp. 155-167).

Problemas mencionados por los agentes turísticos durante los grupos de discusión (PR1 T2) y los laboratorios vivos (PR3 T1)

- Resistencia al cambio: La falta de concienciación y educación sobre sostenibilidad entre los empleados socava los esfuerzos de los directivos porque éstos piensan que la sostenibilidad es sólo una moda y no se esfuerzan por aplicar realmente los principios de sostenibilidad. Algunos empleados pueden resistirse a adoptar prácticas de RSC por miedo al cambio o incertidumbre sobre cómo afectará a sus funciones y responsabilidades dentro de la organización. Se debatieron estrategias para aumentar la concienciación entre los empleados, las partes interesadas y la comunidad, haciendo hincapié en la importancia de contar con personas informadas y comprometidas.
- Falta de creación de redes y de colaboración entre los agentes turísticos: La falta de creación de redes y de colaboración entre las empresas es el obstáculo para mejorar la cultura organizativa. Un mayor intercambio de conocimientos y buenas prácticas podría beneficiar a la integración de la RSE en la cultura organizativa de las PYME. Se introdujo el concepto de red de valor empresarial autosuficiente, que promueve la colaboración sostenible entre empresas para crear un impacto positivo en la comunidad.
- Falta de apoyo de la dirección: Sin un fuerte compromiso de la dirección con las iniciativas de RSE, los empleados pueden percibirlos como menos importantes o no recibir los recursos y el apoyo necesarios para aplicarlos eficazmente. Los líderes pueden mostrarse reacios a adherirse a la RSE por falta de información sobre los beneficios de los principios de la RSE.
- Complejidad de los marcos de RSE: La complejidad de los marcos y directrices de RSE puede resultar abrumadora para las organizaciones, especialmente para las más pequeñas, lo que genera confusión y dificultades a la hora de priorizar acciones e iniciativas. A ello se suma la escasez de recursos, tanto financieros como humanos, para

poner en marcha iniciativas de RSE, lo que obstaculiza la capacidad de las PYME para integrar la sostenibilidad en sus operaciones.

- Dificultades para medir e informar: Muchas organizaciones tienen dificultades para medir e informar sobre sus esfuerzos de RSC de forma precisa y transparente, lo que puede minar su credibilidad y obstaculizar su capacidad para demostrar el impacto de sus iniciativas.
- Mentalidad a corto plazo: Algunas organizaciones dan prioridad a las ganancias financieras a corto plazo frente a la sostenibilidad a largo plazo, lo que puede llevar a una falta de compromiso con las iniciativas de RSE y a centrarse en la rentabilidad inmediata a expensas de las consideraciones sociales y medioambientales.

Políticas y normativas de la UE

Con el desarrollo de los informes de sostenibilidad y la normativa sobre diligencia debida en materia de sostenibilidad, la UE está dando un paso adelante para empujar a las organizaciones a integrar activamente los principios de la RSE en sus procesos de toma de decisiones y en su cultura organizativa.

La directiva 2022/2464/UE sobre informes de sostenibilidad corporativa obligará a todas las grandes empresas a informar sobre sus impactos y riesgos ASG, en sus propias operaciones y en la cadena de valor. Tendrán que informar sobre cuestiones de sostenibilidad de acuerdo con las normas ESRS, el informe tendrá que ser digitalizado y verificado externamente. A medida que aumentan los requisitos de transparencia sobre las prácticas de sostenibilidad, es importante que las empresas adopten principios de RSE y comprometan a sus empleados. El compromiso de los empleados será crucial para la aplicación activa de las políticas ESG, el desarrollo de medidas para reducir los impactos negativos, la recopilación de datos ESG y el progreso en términos de diferentes objetivos de sostenibilidad.

La Directiva sobre Diligencia Debida en materia de Sostenibilidad Corporativa establece un deber de diligencia debida para las empresas. Los elementos centrales de este deber son identificar, poner fin, prevenir, mitigar y dar cuenta de los impactos negativos sobre los derechos humanos y el medio ambiente en las propias operaciones de la empresa, sus filiales y sus cadenas de valor.

Para fomentar el cumplimiento de los requisitos de la UE y garantizar la competitividad en la cadena de valor del turismo, las PYME tendrán que desarrollar una sólida cultura organizativa de RSE e integrar criterios de sostenibilidad en sus procesos de toma de decisiones.

A partir de las lagunas identificadas por las partes interesadas y del examen de las políticas realizado por los socios del proyecto, se proponen las siguientes recomendaciones políticas:

Recomendaciones políticas

- *Hacer que el curso de aprendizaje electrónico desarrollado por el proyecto CSR4Tourism forme parte de las actividades extracurriculares de las escuelas de formación profesional organizadas por las oficinas de turismo locales.*

La introducción del programa de desarrollo de competencias en RSE en las escuelas de formación profesional sensibilizará a los estudiantes que pronto se incorporarán a la población activa, facilitando así la integración de la sostenibilidad en la cultura organizativa de los empresarios. Se propone que el programa lo lleven a cabo las oficinas de turismo locales en colaboración con las escuelas locales.

- *Organizar reuniones trimestrales a nivel local que sirvan para intercambiar buenas prácticas y experiencias en materia de RSE.*

Estas reuniones podrían ofrecer una oportunidad para la creación de redes y la colaboración entre las PYME de la cadena de valor del turismo, que podrían desarrollar nuevas iniciativas de sostenibilidad y fomentar el desarrollo de una cultura organizativa de RSE entre las PYME participantes.

- *Creación de una página en las redes sociales que adopte un modelo empresarial de Responsabilidad Social Corporativa (RSC).*

La creación de una página en los medios sociales sirve como fuente informativa e interactiva que dota a las personas de los conocimientos, la inspiración, la motivación y el apoyo comunitario necesarios para desarrollar y aplicar eficazmente los principios de la RSE.

- *Apoyar a las PYME en la adopción de certificaciones ISO.*

Las autoridades podrían apoyar a las PYME subvencionando la certificación ISO. Las certificaciones ISO son normas reconocidas internacionalmente y desarrolladas por la Organización Internacional de Normalización (ISO). Estas certificaciones establecen criterios y directrices específicos para diversos aspectos de la calidad, la seguridad y la eficiencia en productos, servicios y sistemas de gestión. Las organizaciones que desean obtener la certificación ISO se someten a un proceso de evaluación realizado por organismos de certificación acreditados para garantizar el cumplimiento de las normas ISO. Algunos de ellos se comprometen específicamente a controlar y reducir el impacto medioambiental de las empresas:

- ISO 50001: Sistema de gestión de la energía (EnMS) - Ayuda a las organizaciones a mejorar el rendimiento energético, reducir el consumo de energía y disminuir las emisiones de gases de efecto invernadero mediante la aplicación de las mejores prácticas de gestión de la energía.

- ISO 14001: Sistema de Gestión Medioambiental (SGMA) - Establece normas para una gestión medioambiental eficaz, incluida la reducción del impacto medioambiental, el cumplimiento de la normativa y la mejora de la eficiencia de los recursos.
- ISO 20121: Sistema de Gestión de la Sostenibilidad de los Eventos (SGSE) - Especifica los requisitos para organizar eventos de forma sostenible, abordando aspectos medioambientales, sociales y económicos. Su objetivo es minimizar los impactos negativos sobre el medio ambiente y las comunidades locales, maximizando al mismo tiempo las contribuciones positivas.

Beneficios de las recomendaciones políticas para las PYME

Las recomendaciones políticas mencionadas anteriormente, centradas especialmente en el desarrollo de un entorno que facilite la integración de la RSE en la cultura organizativa de las PYME, ofrecen varios beneficios para estas empresas:

- Desarrollo de una mentalidad de sostenibilidad: Incluir el curso de aprendizaje electrónico CSR4Tourism en las actividades extraescolares de las escuelas de formación profesional dota a los estudiantes de habilidades y conocimientos sobre RSE. Esto les prepara para el mercado laboral con conocimientos sobre prácticas empresariales sostenibles, creando una cantera de empleados potenciales concienciados con los principios de la RSC. El programa de aprendizaje electrónico facilita la integración de la sostenibilidad en la cultura organizativa de las PYME turísticas. Al sensibilizar a los futuros empleados, el programa fomenta una mentalidad que valora la RSE, lo que puede conducir a una mayor adopción de prácticas sostenibles en el sector.

- Intercambio de conocimientos y oportunidades de trabajo en red: La organización de reuniones trimestrales a nivel local anima a las PYME a compartir buenas prácticas y experiencias relacionadas con la RSE. Este intercambio de conocimientos permite a las empresas aprender unas de otras, lo que conduce a la adopción de iniciativas de sostenibilidad exitosas y a evitar posibles escollos. Las reuniones proporcionan una plataforma para que las PYME de la cadena de valor del turismo establezcan contactos entre sí. Esta creación de redes puede conducir a esfuerzos de colaboración en el desarrollo de nuevas iniciativas de sostenibilidad y proyectos mutuamente beneficiosos, fomentando un sentido de comunidad entre las empresas.

4. Conclusión

El desarrollo sostenible del turismo en la UE y la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU requieren la adopción de principios de RSE entre las PYME turísticas. Fomentar la unión de esfuerzos entre las PYME y el sector público conduce a soluciones más

eficientes para los problemas sociales y medioambientales del sector turístico que preocupan tanto a las empresas como a los gobiernos. Para adoptar realmente los principios de la RSE en el sector turístico es necesario un cambio sistémico. Se necesitan intervenciones a varios niveles para poner en marcha, hacer cumplir y supervisar la aplicación de tales iniciativas para apoyar la transformación sostenible de las PYME turísticas.

Estas recomendaciones políticas se basan en la investigación documental realizada por los socios del proyecto y en las aportaciones recogidas de las partes interesadas del sector turístico, entre las que se incluyen PYME, profesionales del turismo, proveedores de EFP-C, consultores, asociaciones y otras partes interesadas de la cadena de valor. Estas recomendaciones políticas se desarrollan con el objetivo de crear el entorno adecuado para la aplicación de los principios de la RSE en el sector turístico. Las autoridades a nivel de la UE, nacional y local tienen la responsabilidad de escuchar a las partes interesadas del sector turístico y permitirles poner en práctica los principios de la RSE sin poner en riesgo su competitividad. Este compromiso del sector público debería aumentar el impacto de las estrategias de RSE y mejorar la sostenibilidad de sus actividades.