

## Normalización, integración de sistemas de gestión, principios cooperativos y sostenibilidad de las empresas turísticas

Carlos G. Benavides-Chicón<sup>1</sup>

### Resumen:

El estándar internacional ISO 9000 define la gestión como “actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización”. Los sistemas de gestión han ido proliferando; en principio, se trataron de integrar tres: *calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales*. Con el tiempo, debido al trabajo de los *Comités Técnicos de ISO*, se han ido generando nuevos sistemas de gestión: *compliance* (ISO 19600), *servicios* (ISO 20000-1), *seguridad alimentaria* (ISO 22000), *continuidad en el negocio* (ISO 22301), *seguridad en la información* (ISO 27001), *riesgos* (ISO 31000), *contra el soborno* (ISO 37001), *seguridad y salud en el trabajo* (ISO 45001), *energética* (ISO 50001), etc. Incluso, han surgido sistemas de gestión de ámbito exclusivamente nacional, como el *sistema de gestión de las actividades de I+D+i* (UNE 166002) o el *sistema de vigilancia e inteligencia* (UNE 166006). Hasta 2012, los estándares internacionales de sistemas de gestión se desarrollaron procurando su compatibilidad con los pioneros, ISO 9001 e ISO 14001. Tenían puntos comunes, pero no la misma estructura, dificultando su integración, de forma que la utilización de más de un sistema de gestión suponía un problema para la empresa. Tal problema fue subsanado, en gran medida, al introducir la *estructura de alto nivel*, el “Anexo SL de las directivas ISO/IEC”. En este punto, consideramos que la aplicación de los *principios cooperativos* inspiradores de las normas de comportamiento ético de las cooperativas, junto con los contenidos de la *Guía de Responsabilidad Social* (ISO 26000), proporcionan el marco idóneo que facilita la integración de los diferentes sistemas de gestión aplicables a las empresas turísticas contribuyendo a su sostenibilidad.

**Palabras clave:** normas ISO; normas UNE; normalización; sostenibilidad; sistemas de gestión; principios cooperativos; responsabilidad social.

<sup>1</sup> Universidad de Málaga. [cgbch@uma.es](mailto:cgbch@uma.es)

## **standardization, integration of management systems, cooperative principles and sustainability of tourist companies**

### **Abstract:**

The international standard ISO 9000 defines management as “coordinated activities to direct and control an organization”. Management systems have increased over time. Firstly, three of them were integrated: *quality*, *environment* and *prevention of occupational hazards*. Over time, due to the work of the *ISO Technical Committees*, new management systems appeared: *compliance* (ISO 19600), *services* (ISO 20000-1), *food safety* (ISO 22000), *business continuity* (ISO 22301), *information security* (ISO 27001), *risks* (ISO 31000), *against bribery* (ISO 37001), *occupational health and safety* (ISO 45001), *energy* (ISO 50001), etc. Management systems have emerged even at a national level, such as the *management system of R&D activities* (UNE 166002) or the *surveillance and intelligence system* (UNE 166006). Until 2012, international management system standards were developed ensuring their compatibility with the pioneers, ISO 9001 and ISO 14001. They had common points, but not the same structure, hindering their integration, so that the use of more than one management system was a problem for the company. This problem was largely corrected by introducing the *high-level structure*, the “Annex SL of the ISO/IEC directives”. At this point, we consider that the application of the inspiring *cooperative principles* of the ethical behavior standards of the cooperatives, together with the contents of the *Social Responsibility Guide* (ISO 26000), provide the ideal framework that facilitates the integration of the different systems of management applicable to tourism businesses contributing to its sustainability.

**Keywords:** ISO standards; UNE standards; standardization; sustainability; management systems; cooperative principles; social responsibility.

## 1. INTRODUCCIÓN.

En este trabajo abordamos la importancia de la normalización en el sector turístico, entre otros motivos, dada la relación de las normas con el Desarrollo Sostenible, un aspecto crucial en el sector, pues su supervivencia depende de la sostenibilidad del modelo turístico. Asimismo, estudiamos los distintos sistemas de gestión, y, por último, los principios de la responsabilidad social corporativa y del cooperativismo, que, consideramos, han de proporcionar un marco que facilite la integración de dichos sistemas de gestión. Para ello, hemos seguido la metodología del análisis de contenido, una técnica de investigación de carácter cualitativo que tiene como objeto el análisis de documentos y que podemos definir como (Tinto Arandes, 2013: 140):

Un conjunto de técnicas de análisis de comunicaciones utilizando procedimientos sistemáticos y objetivos de descripción del contenido de los mensajes.

Este trabajo se inicia con una reflexión sobre la importancia de la normalización en el sector del turismo. Para ello, a partir de la presentación de la Asociación Española de Normalización (UNE), organismo nacional de normalización, se abordan los conceptos de *norma* y *normalización*, para pasar, a continuación, a describir la estructura de los comités técnicos encargados de la elaboración de las normas, detallando aquellos que operan en el sector turístico, exponiendo cual ha sido su producción de normas UNE. Concluye el epígrafe con una referencia a la actividad que, sobre este sector, ha desarrollado el Comité Europeo de Normalización (CEN) y la Organización Internacional de Normalización (ISO).

El epígrafe tercero aborda la relación de las normas con el Desarrollo Sostenible; para su tratamiento se realiza una exposición en la que se destacan aquellas normas que, elaboradas por la Organización Internacional de Normalización (ISO) o por la Asociación Española de Normalización (UNE) contribuyen, al ser aplicadas por empresas y organizaciones, al logro de alguno de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible y metas que conforman la Agenda 2030 de Naciones Unidas para el Desarrollo Sostenible. El epígrafe continúa exponiendo la relación entre las actividades características del turismo y los citados ODS, para concluir destacando aquellas normas del sector turístico que coadyuvan a conseguir los referidos ODS.

En el epígrafe cuarto, desde la perspectiva de las normas técnicas, se definen los conceptos de *gestión* y *sistema de gestión*, se analiza la aparición y evolución de distintos estándares internacionales que establecen los *requisitos*, *directrices*, *orientaciones* o *recomendaciones* aplicables a diferentes sistemas de gestión. La proliferación actual de los sistemas de gestión obliga a las empresas a seleccionar cuáles aplicar, debiendo ineludiblemente proceder a su integración si quieren asegurar la sostenibilidad del sistema y, por ende, la de la propia empresa. Concluye el epígrafe con una referencia al *ciclo de mejora continua* como metodología básica para la integración de sistemas de gestión y se expone el importante papel que en el proceso de integración desempeña, a partir del año 2012, la denominada *estructura de alto nivel* adoptada por ISO.

Por último, el trabajo concluye exponiendo, en el epígrafe cuarto, los *principios*, *materias fundamentales* y *asuntos* que constituyen la *responsabilidad social*, de los que se ocupa la *Guía de responsabilidad social* (ISO 26000). Constituyen un conjunto de nociones o reglas de carácter universal, aplicables a todo tipo de organizaciones, con independencia de su tamaño o actividad. Esta universalidad permite su empleo por "micro" organizaciones (ISO 26000: 19) lo que las hace especialmente interesantes para su utilización por parte de las PYMES. Llegados

a este punto, dada la presencia de empresas cooperativas en el sector turístico en Andalucía, empresas que, en su mayoría, pueden catalogarse como PYMES y teniendo en cuenta el paralelismo entre los principios de la responsabilidad social y aquellos que inspiran al cooperativismo, consideramos que la utilización conjunta de ambos proporciona el marco idóneo que puede facilitar la integración sostenible de los diferentes sistemas de gestión.

## 2. NORMALIZACIÓN EN EL SECTOR DEL TURISMO.

En España la actividad de normalización se inicia en 1935, apareciendo, en 1939, la primera norma UNE (sobre formatos de papeles. Series de formatos). El 11 de diciembre de 1945 fue creado por el Consejo Superior de Investigaciones Científicas, bajo el patronato Juan de la Cierva, el Instituto Nacional de Racionalización del Trabajo (IRATRA) que se ocupó de la elaboración de las normas UNE y que se convertiría, en 1971, en el Instituto Nacional de Racionalización y Normalización (IRANOR). Con el paso de los años, la actividad de normalización fue asumida por la Asociación Española de Normalización y Certificación, así quedó establecido al publicarse el *Real Decreto 1614/1985, por el que se ordenan las actividades de normalización y certificación* (BOE nº 219 de 12 septiembre de 1985) y la *Orden de 26 de febrero de 1986 por la que se designa a la Empresa "Asociación Española de Normalización y Certificación" (AENOR), como entidad reconocida para desarrollar tareas de normalización y certificación de acuerdo con el artículo 5º del Real Decreto 1614/1985, de 1 de agosto* (BOE nº 50 de 27 de febrero de 1986).

Con posterioridad, la *LEY 21/1992, de 16 de julio, de Industria* (BOE nº 176 de 23 de julio de 1992), define la norma, en su artículo 8, apartado 3, como:

La especificación técnica de aplicación repetitiva o continuada cuya observancia no es obligatoria, establecida con participación de todas las partes interesadas, que aprueba un Organismo reconocido, a nivel nacional o internacional, por su actividad normativa.

En el apartado 5 del citado artículo se define la normalización como:

La actividad por la que se unifican criterios respecto a determinadas materias y se posibilita la utilización de un lenguaje común en un campo de actividad concreto.

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) quedó reconocida como Organismo nacional de normalización conforme a lo establecido por el *Real Decreto 2200/1995, por el que se aprueba el Reglamento de la Infraestructura para la Calidad y Seguridad Industrial* (BOE nº 32 de 6 de febrero de 1995) y el *Reglamento (UE) nº 1025/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de octubre, sobre la normalización europea...* (DO L 316 de 14 de noviembre de 2012).

En el año 2016, la Asamblea General de la Asociación Española de Normalización y Certificación acordó la modificación de sus Estatutos y la separación jurídica, funcional y contable de las actividades de normalización y cooperación internacional de las mercantiles (evaluación de la conformidad, formación y servicios de información) transfiriéndose las mismas a AENOR Internacional, S.A.U. Este proceso se materializó el 1 de enero de 2017, quedando constituida la Asociación Española de Normalización (UNE) como una entidad privada multisectorial y sin fines de lucro designada por el Ministerio de Economía, Industria y Competitividad como organismo nacional de normalización.

La Unión Europea, en su Reglamento 1025/2012, de 25 de octubre, sobre la normalización europea, antes citado, define, en su artículo 2, la norma en los siguientes términos:

Especificación técnica adoptada por un organismo internacional de normalización reconocido de aplicación repetida o continua, cuya observancia no es obligatoria, y que reviste una de las formas siguientes:

- a) norma internacional: norma adoptada por un organismo internacional de normalización;
- b) norma europea: norma adoptada por una organización europea de normalización;
- c) norma armonizada: norma europea adoptada a raíz de una petición de la Comisión para la aplicación de la legislación de armonización de la Unión;
- d) norma nacional: norma adoptada por un organismo nacional de normalización.

El citado Reglamento de la Unión Europea, en sus considerandos iniciales, destaca la importancia de las normas:

- por la ayuda que pueden prestar a las políticas de la Unión a la hora de “afrontar los grandes desafíos de la sociedad como el cambio climático, el uso sostenible de los recursos...”;
- por ser “importantes herramientas para la competitividad de las empresas, especialmente de las PYME...”;
- porque “pueden tener un gran impacto en la sociedad, especialmente en la seguridad y el bienestar de los ciudadanos, la eficiencia de las redes, el medio ambiente, la seguridad de los trabajadores, y las condiciones de trabajo...”

Las normas son elaboradas por los organismos de normalización a través de los Comités Técnicos de Normalización integrados por una representación equilibrada de todas las entidades o partes interesadas en la normalización de un tema en concreto. En el caso del sector del turismo, estos incorporan a todos los agentes de la cadena de valor del servicio turístico, según datos de la Asociación Española de Normalización (UNE, s/f.: 6):

- Prestadores de servicios turísticos: Asociaciones y Federaciones, empresas turísticas, PYMES, etc.
- Entidades de interés general: Administración pública, Asociaciones de consumidores, Sindicatos, ONGs, Organizaciones no lucrativas (ONLs), otras asociaciones.
- Entidades prestatarias de servicios relacionados con las normas: organismos de evaluación de la conformidad y consultoras.
- Investigación y Universidad: centros tecnológicos y de investigación y universidades.
- Otros: personal de UNE, Comités Técnicos de Normalización interesados, organizaciones sectoriales (plataformas tecnológicas, *clusters*, etc.).

En la actualidad operan en el sector turístico los siguientes Comités Técnicos de Normalización (UNE, s/f.: 7):

- CTN 184. Camping y ciudades de vacaciones.
- CTN 178/SC 5. Destinos turísticos inteligentes.
- CTN 187. Gestión de servicios del entorno turístico.
- CTN 170/GT 5. Turismo accesible.
- CTN 185. Tiempo compartido.
- CTN 167. Restauración.
- CTN 183. Alojamiento rural.
- CTN 189. Servicios de intermediación.
- CTN 182. Hoteles y apartamentos.

- CTN 302. Turismo industrial y museos.
- GET 6. Servicios de buceo recreativo.
- CTN 188. Servicios de esparcimiento, ocio y turismo activo.
- CTN 186. Establecimientos y servicios turísticos de salud.

A partir del año 2003, se han ido desarrollando normas UNE aplicables al sector turístico que han cubierto las siguientes actividades (UNE, s/f.: 30-32):

- Alojamientos (6 normas).
- Restauración (2 normas).
- Actividades turísticas gestionadas desde la Administración (6 normas).
- Actividades deportivas y de ocio (17 normas).
- Actividades culturales (4 normas).
- Actividades relativas al turismo de salud (1 norma).
- Actividades y servicios de intermediación (4 normas).

En el año 1961 se creó el Comité Europeo de Normalización, asociación que reúne a los organismos nacionales de normalización de 34 países europeos y cuya actividad en el campo de la normalización está reconocida por la Unión Europea, en cuyo seno, en el año 1995, se formó el Comité Técnico de Normalización CEN/TC 329 "Servicios Turísticos" que ha elaborado una docena de normas EN (normas europeas), la mayoría de ellas adopción de normas ISO.

En el ámbito internacional la normalización es desarrollada por la Organización Internacional de Normalización (ISO), fundada en el año 1947, que agrupa a las organizaciones nacionales de normalización y es la creadora de los estándares internacionales ISO. La Asociación Española de Normalización (UNE), junto con el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) y la Secretaría de Estado de Turismo promovió la creación en su seno del Comité Internacional ISO TC 228 "Turismo y servicios relacionados".

El citado Comité cuenta con la presencia de 102 países, 68 de ellos como participantes y 34 como observadores, y con más de 20 organizaciones de prestigio internacional. La Asociación Española de Normalización gestiona la secretaría de este con el apoyo del Organismo de normalización de Túnez (INNORPI). Desde su creación, ha publicado 29 normas, muchas de ellas basadas en normas españolas. Actualmente se ocupa, entre otros, de temas como: turismo sostenible, alojamientos, turismo de salud, turismo accesible, restauración tradicional o turismo de aventura.

### **3. NORMALIZACIÓN, DESARROLLO SOSTENIBLE Y TURISMO.**

El secretario general de la Organización Internacional de Normalización considera (Mujica, 2018: 2) que las normas internacionales son una ayuda para implementar los Objetivos de Desarrollo Sostenible formulados por la Asamblea General de las Naciones Unidas y que configuran la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Planteamiento que suscribe la directora del Grupo del Banco Mundial para Prácticas Mundiales de Comercio y Competitividad, Cécile Fruman; en septiembre de 2016, manifestó (Lazarte, 2016):

Los ODS son una prioridad para el Grupo del Banco Mundial "estamos orgullosos de haber firmado recientemente un Memorando de Entendimiento (MoU) con ISO, y es alentador observar que ISO aborda una serie de ODS directamente"

La Agenda 2030 se compromete a lograr “el desarrollo sostenible en sus tres dimensiones –económica, social y ambiental– de forma equilibrada e integrada” (NACIONES UNIDAS, 2015: 40) y muchas de las más de 22.000 normas ISO existentes contribuyen a estos tres componentes (Mujica, 2018: 3):

- Crecimiento económico, al facilitar el comercio, la interoperabilidad y la difusión de buenas prácticas empresariales y nuevas tecnologías.
- Integridad ambiental, al fomentar la buena gestión ambiental con normas sobre calidad del aire, agua o suelo; así como al apoyar la contabilidad y verificación de las emisiones de gases de efecto invernadero en lo que respecta al comercio de derechos de emisión, y al proporcionar normas sobre la eficiencia energética y las energías renovables.
- Equidad social, con normas relacionadas con la protección e información del consumidor, responsabilidad social, tecnologías y servicios sanitarios y, más recientemente, la seguridad en el trabajo.

En la tabla 1, se muestra la relación entre los ODS y diferentes normas ISO.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE	NORMAS ISO
1. Fin de la pobreza.	ISO 20400 (compras sostenibles).
2. Hambre cero.	Familia ISO 22000 (gestión de la inocuidad de los alimentos).
3. Salud y bienestar.	ISO 13485 (dispositivos médicos).
4. Educación de calidad.	ISO 21001 (sistemas de gestión para organizaciones educativas).
5. Igualdad de género.	ISO 26000 (responsabilidad social)
6. Agua limpia y saneamiento.	ISO 24516-1 (redes de distribución de agua potable).
7. Energía asequible y no contaminante.	ISO 50001 (gestión de la energía).
8. Trabajo decente y crecimiento económico.	ISO 45001 (seguridad y salud en el trabajo).
9. Industria, innovación e infraestructura.	ISO 50501 (gestión de la innovación).
10. Reducción de las desigualdades.	Serie ISO 12812 (servicios financieros móviles).
11. Ciudades y comunidades sostenibles.	ISO 37120 (indicadores urbanos).
12. Producción y consumo responsables.	Serie ISO 14020 (etiquetado ambiental).
13. Acción por el clima.	ISO 14080 (metodología sobre acciones climáticas).
14. Vida submarina.	ISO 21070 (protección del entorno marino).
15. Vida de ecosistemas terrestres.	ISO 14055-1 (combatir la degradación y desertificación del suelo).
16. Paz, justicia e instituciones sólidas.	ISO 37001 (gestión contra el soborno).
17. Alianzas para lograr los objetivos.	ISO 44001 (relaciones comerciales colaborativas).

TABLA 1  
NORMAS ISO Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Fuente: elaboración propia a partir de ISOfocus, 2018: 5-6

En este punto, hay que destacar que la norma ISO 26000 en su introducción indica que “el objetivo de la responsabilidad social es contribuir al desarrollo sostenible” (ISO 26000: 7); en

1. Las citas de los distintos estándares, están referidas a la última versión del estándar aprobado por la Asociación Internacional de Normalización (ISO). En el caso de normas UNE elaboradas o traspuestas, la referencia realizada corresponde a la última versión aprobada por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) y, a partir, de 2016 por la Asociación Española de Normalización (UNE). Con el fin de no resultar prolijos, su referencia no se incluye en la bibliografía final.

la actualidad se identifica la contribución de empresas y organizaciones al desarrollo sostenible, junto con sus impactos sobre la sociedad y el medio ambiente con el concepto de responsabilidad social. La norma, en su apartado 6, recoge las denominadas *materias fundamentales de responsabilidad social*, siete en total, cada una de las cuales incluye un conjunto de *asuntos de responsabilidad social*, hasta treinta y seis, que guardan una estrecha relación con los ODS (Söderberg, 2018).

También las normas UNE contribuyen al logro de los ODS. En los últimos años, la Asociación Española de Normalización (UNE), en su calidad de socio de la Red Española del Pacto Mundial ha elaborado numerosas normas, gran parte de las cuales son una trasposición de normas ISO, que son relevantes para la consecución de los ODS. Algunas de ellas son las siguientes (UNE, s/f.: 12):

- UNE-ISO 37001. Sistemas de gestión antisoborno.
- Familia UNE-EN ISO 22000. Gestión de la seguridad alimentaria.
- UNE-ISO 26000 Guía sobre responsabilidad social.
- UNE-EN ISO 50001. Sistemas de gestión de la energía.
- UNE-ISO 44001. Sistema de gestión de relaciones empresariales colaborativas.
- Serie UNE-EN ISO 14020. Etiquetado ambiental.
- Familia UNE-EN ISO 14000. Sistemas de gestión ambiental.
- UNE-EN ISO 14064. Emisiones de gases de efecto invernadero.
- UNE-ISO 38200. Cadena de custodia para la madera y productos de madera.

Este epígrafe finaliza con una referencia a la relación existente entre el turismo y los ODS y la contribución de las normas aplicables al sector del turismo que facilitan o ayudan a la consecución de parte de los 17 ODS y las 169 metas que los integran.

En 2015, año en el se aprobaba la Agenda 2030, por la Asamblea de Naciones Unidas, la Organización Mundial del Turismo publicaba el díptico *El turismo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible* (OMT, 2015); en él se explicita:

Como principal organización internacional en el ámbito del turismo, la OMT promueve el turismo como motor de crecimiento económico, de desarrollo inclusivo y de sostenibilidad ambiental...

La OMT tiene el compromiso de garantizar que el Turismo desempeñe un papel clave en la agenda para el desarrollo y en la implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

El documento analiza cada uno de los ODS y su relación con el turismo y su actividad. Un año después, un nuevo documento, ahora publicado conjuntamente por la Organización Mundial del Turismo y la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas (OMT y REPM, 2016: 30-38), planteaba la forma en la que las empresas del sector turístico podían contribuir al logro de los ODS.

La Asociación Española de Normalización, en la revista por ella publicada, *UNE/La revista de la normalización española* (<https://revista.une.org>), inició, en febrero de 2019, en su número 11, una serie de artículos dedicados al análisis de las normas UNE que ayudan a cumplir los diferentes ODS. En diciembre de 2019, el número 19 de la revista examinaba las normas UNE que contribuían al logro del ODS 9. Industria, innovación e infraestructura. Cabe indicar que, únicamente con respecto al ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico, existen por encima de 250 normas en el catálogo español gestionado por la Asociación Española de Normalización (UNE) que facilitan a empresas y organizaciones su logro.

El turismo aparece explícitamente indicado en los siguientes ODS (NACIONES UNIDAS, 2015: 17,26,27 y 28):

- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico, en la meta 8.9: "De aquí a 2030, elaborar y poner en práctica políticas encaminadas a promover un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales".
- ODS 12. Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles, en la meta 12.b: "Elaborar y aplicar instrumentos para vigilar los efectos en el desarrollo sostenible, a fin de lograr un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales".
- ODS 14. Conservar y utilizar sosteniblemente los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible, en la meta 14: "De aquí a 2030, aumentar los beneficios económicos que los pequeños Estados insulares en desarrollo y los países menos adelantados obtienen del uso sostenible de los recursos marinos, en particular mediante la gestión sostenible de la pesca, la acuicultura y el turismo".

También el comité internacional ISO/TC 228 "Turismo y servicios relacionados" contribuye con su trabajo al logro de los ODS, una muestra de ello son las normas (UNE, s/f.: 14):

- ISO 13009:2015. Playas. Turismo y servicios conexos-Requisitos y recomendaciones para la operación en la playa. (En España fue incorporada, en febrero de 2016, como norma UNE-ISO 13009). Es una norma relacionada con el logro del ODS 15. Vida de ecosistemas terrestres; ODS 14. Vida submarina; ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles; ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico...
- ISO 18065:2015. Turismo y servicios relacionados. Servicios turísticos para el uso público prestados por el ente gestor del espacio natural protegido. Requisitos. (En España fue incorporada, en febrero de 2016, como norma UNE-ISO 18065). Esta norma contribuye a la consecución del ODS 15. Vida de ecosistemas terrestres; ODS Ciudades y comunidades sostenibles; ODS 12. Producción y consumo responsables...
- ISO 21401:2018. Turismo y servicios relacionados. Sistema de gestión de sostenibilidad para alojamientos. Requisitos. (En España fue incorporada, en septiembre de 2019, como norma UNE-ISO 21401). En este caso, la norma ayuda a alcanzar el ODS 15. Vida de ecosistemas terrestres; ODS 12. Producción y consumo responsables; ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles; ODS 10. Reducción de las desigualdades; ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico...

#### **4. LOS SISTEMAS DE GESTIÓN.**

Hasta aquí se han analizado normas técnicas, estándares internacionales y nacionales centrados en actividades vinculadas exclusivamente al sector turístico. Si bien se han realizado algunas referencias ajenas al sector al exponer la incidencia de la normalización en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de Naciones Unidas. Pero hay numerosas normas de aplicación general que son utilizadas por las empresas del sector turístico; dentro de ellas desempeñan un papel destacado aquellas que se ocupan de los *sistemas*

*de gestión*. Son normas que establecen los *requisitos* que han de cumplir tales sistemas, o bien formulan *recomendaciones* o *directrices* para el funcionamiento de estos.

Referirse a los estándares internacionales que tienen como objeto los sistemas de gestión exige precisar qué se entiende por *gestión*. Así, en la última versión de la norma ISO 9000 (ISO 9000: 21) se define el término como "actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización". Al especificar la materia concreta que se quiere dirigir y controlar dentro de la empresa, el concepto de gestión pierde su generalidad y queda particularizado a una actividad determinada. Si se supone que las cuestiones a considerar son las relativas a la calidad, en este caso se habla de "gestión de la calidad" y se entiende como "actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad" (ISO 9001: 21). Si la materia a tener en cuenta es otra: medio ambiente, prevención de riesgos laborales, energía, riesgos, etc., surgen actividades de gestión distintas.

La diversidad y complejidad caracteriza a las actividades que conforman la gestión. Dichas actividades afectan a numerosos elementos de la organización, relacionándose e interactuando entre sí. Estimadas en su conjunto, tienen un carácter sistémico, es posible hablar de un *sistema de gestión* y entender por tal el "conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos" (ISO 9001: 24). Nuevamente, al referirse a una temática, el concepto se particulariza y así puede hablarse de distintos sistemas de gestión.

El Comité ISO/TC 176 publicó, en 1987, la serie de normas ISO 9000, incorporadas por el *Comité Europeo de Normalización* (CEN-CENELEC) como normas europeas EN 29000 y asumidas por España, en 1989, como normas UNE 66900 para el *aseguramiento de la calidad*. Tras su primera revisión efectuada en el año 1994, España las incorpora con su denominación internacional dando lugar a la serie de normas UNE-EN ISO 9000, normas que se caracterizan por tener una clara vocación sistémica.

En el año 2000 se realiza una nueva revisión de las normas, una revisión de calado, dejan de ser normas para el *aseguramiento de la calidad* y pasan a ser normas para la *gestión de la calidad*. El enfoque sistémico se impone plenamente y la norma ISO 9001 se establece como norma básica que define un modelo de gestión que se configura no solo como el pilar fundamental para la mejora continua en empresas y organizaciones, sino que se va a erigir en el núcleo que dará soporte y permitirá desarrollar numerosos sistemas de gestión, en un camino de búsqueda de la sostenibilidad empresarial a través de la implantación de la excelencia.

El éxito y gran acogida del estándar ISO 9001 dio lugar a la aparición, en el año 1996, de una nueva norma internacional, la ISO 14001, que recogía los requisitos para un sistema de gestión ambiental. Ambos estándares, desde la aparición del segundo, estaban alineados con la finalidad de favorecer la integración de los dos y así hacer más fácil su gestión.

En España, dos normas legales importantes, la *Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales*, y el *Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención*, determinan la obligatoriedad para las empresas de la implantación de un *sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales*, que debería incorporarse al *sistema general de gestión* de la empresa. La no existencia en esas fechas de un estándar ISO sobre el tema lleva a la aparición de la norma OHSAS 18001, la cual, a pesar de no ser elaborada por ISO, se elabora haciéndolo plenamente compatible con los

estándares ISO 9001 e ISO 14001, manteniéndose operativo hasta la aparición de la ISO 45001 en 2018.

Las circunstancias anteriores, junto con las exigencias derivadas del proceso de auditoría de estos sistemas de gestión, recogidas en la norma ISO 19011, generaron en las empresas un interés por su armonización, agrupándolos en un único *sistema integrado de gestión*. Ya en 1999, se realizó la propuesta de un modelo para llevar a cabo tal integración (Benavides, 2000). Años después, estas propuestas se generalizaron (Benavides y Quintana, 2012). Entre ellas surge, en 2005, la *Norma Española UNE 66177. Sistemas de gestión. Guía para la integración de los sistemas de gestión*, norma que aún no ha sido actualizada. En ella expresamente se indica que (AENOR, 2005):

las organizaciones necesitan gestionar eficazmente sus sistemas de gestión (calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo, actividades de I+D+i, etc.) haciéndolos compatibles entre sí, para establecer objetivos alineados y una visión global de los sistemas y también para facilitar la toma de decisiones. Esta necesidad de aumentar la eficacia y la eficiencia en la gestión de un variado y complejo conjunto de actividades ha originado que varias organizaciones decidan integrar sus sistemas de gestión..."

Según Camisón, Cruz y González (2006), un sistema integrado de gestión es una plataforma común para unificar los sistemas de gestión de la organización en uno solo, recogiendo en una base documental única diversa información (los manuales de gestión que anteriormente eran independientes, los procedimientos, las instrucciones de trabajo, los documentos técnicos y los registros), realizando una auditoría y bajo la responsabilidad de un único mando que centraliza el proceso de revisión por la dirección.

En la integración de sistemas de gestión es necesario partir de una identificación adecuada de los procesos de la organización y de sus interacciones; la integración está basada (AENOR, 2005) en la *metodología planificar-implantar-verificar-actuar*, en el *ciclo de mejora continua PDCA* o *ciclo de Deming*, método de trabajo que facilita la integración de sistemas al ser común a todos los estándares.

En el proceso de integración, la gestión de la documentación es primordial, ya que, en la base del sistema integrado de gestión se encuentra el *conocimiento*, elemento común a los diferentes sistemas de gestión, que posibilita y favorece su integración. Por consiguiente, la *gestión del conocimiento*, en organizaciones y empresas, resulta esencial (Benavides y Quintana, 2003). Se pretende crear en la empresa la *memoria organizacional* que posibilite la captura y almacenaje del conocimiento y permita su utilización favoreciendo la toma de decisiones.

La integración de sistemas de gestión se ha ido imponiendo como una condición para la sostenibilidad empresarial; lo que, en principio, fue interés por integrar tres sistemas de gestión básicos: *calidad*, *medio ambiente* y *prevención de riesgos laborales*, con el tiempo se ha convertido en una necesidad debido al trabajo de los Comités Técnicos de ISO que han ido generando nuevos *sistemas de gestión de: compliance* (ISO 19600), *los servicios* (ISO 20000-1), *seguridad alimentaria* (ISO 22000), *continuidad en el negocio* (ISO 22301), *seguridad en la información* (ISO 27001), *riesgos* (ISO 31000), *contra el soborno* (ISO 37001), *seguridad vial* (ISO 39001), *seguridad y salud en el trabajo* (ISO 45001), *la energía* (ISO 50001), etc. Incluso, han surgido sistemas de gestión de ámbito exclusivamente nacional, como el *sistema de gestión de las actividades de I+D+i* (UNE 166002) o el de *vigilancia e inteligencia* (UNE 166006).

Hasta 2012, los estándares internacionales de sistemas de gestión se habían desarrollado procurando su compatibilidad con los pioneros, ISO 9001 e ISO 14001. Tenían puntos comunes con ellos, pero no la misma estructura, circunstancia que dificultaba su integración, suponiendo un problema para la empresa la utilización de más de un sistema de gestión. Ante ello, el *Grupo de Coordinación Técnica Conjunta de ISO*, creado en 2007, responsable de establecer los criterios para los estándares del sistema de gestión, decidió elaborar el "Anexo SL de las Directivas ISO/IEC" (sustituye a la Guía 83 de la ISO), que define la terminología, estructura de alto nivel y texto aplicable a todos los sistemas de gestión creados por ISO con el fin de armonizarlos y conseguir su plena compatibilidad, anexo que, según un comunicado de ISO de mayo de 2019, pasa a denominarse "Anexo L" y será revisado en breve.

El "Anexo SL" permite lograr consistencia, mejorar la coherencia y el alineamiento de los "requisitos" de los estándares de sistemas de gestión de ISO, adoptando un lenguaje y estructura común, unificando los textos y el vocabulario fundamental, lo que entre otras ventajas posibilita la eliminación de la duplicidad de documentos. Se estructura en los siguientes capítulos (ISO/IEC, 2018):

- Alcance.
- Referencias normativas.
- Términos y definiciones.
- Contexto de la organización.
- Liderazgo.
- Planificación.
- Apoyo.
- Operación.
- Evaluación del desempeño.
- Mejoras.

La introducción de la "estructura de alto nivel" en los distintos estándares sobre sistemas de gestión simplifica, agiliza el trabajo a los implementadores y auditores de estos. Las normas son más equilibradas y fáciles de entender, se reducen al mínimo los errores y los costes al realizar procesos de integración y auditorías más cortos. Además de las ventajas indicadas, suscribe el *principio de mejora continua* como filosofía de trabajo fundamental de la empresa u organización.

## **5. PRINCIPIOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y PRINCIPIOS COOPERATIVOS: UN MARCO PARA LA INTEGRACIÓN SOSTENIBLE DE SISTEMAS DE GESTIÓN.**

Hemos visto cómo las normas técnicas guardan relación con el logro del desarrollo sostenible; por otra parte, este es el objetivo de la responsabilidad social. A continuación, nos ocupamos de los *principios, materias fundamentales y asuntos* que constituyen la *responsabilidad social*, formulados en la *Guía de responsabilidad social* (ISO 26000).

La citada Guía, es decir, la norma ISO 26000 aparecida en 2010 e incorporada al catálogo de normas españolas, como norma UNE-ISO 26000 define, en su capítulo 4, los *principios de la responsabilidad social*, a saber (ISO 26000: 21-25):

1. Rendición de cuentas.

2. Transparencia.
3. Comportamiento ético.
4. Respeto a los intereses de las partes interesadas.
5. Respeto al principio de legalidad.
6. Respeto a la normativa internacional de comportamiento.
7. Respeto a los derechos humanos.

Estos principios se completan con las que la Guía, en su capítulo 6, denomina *materias fundamentales de responsabilidad social*. Estas, según la citada Guía, sirven a las organizaciones para “definir el alcance de su responsabilidad social, identificar asuntos pertinentes y establecer sus prioridades” (ISO 26000: 30). Los contenidos de las materias fundamentales de responsabilidad social son ampliados a través de una serie de *asuntos de responsabilidad social*. Así, se tiene (ISO 26000: 9,30-84):

1. Gobernanza de la organización.
2. Derechos humanos (8 asuntos).
  - 2.1. Debida diligencia.
  - 2.2. Situaciones de riesgo para los derechos humanos.
  - 2.3. Evitar la complicidad.
  - 2.4. Resolución de reclamaciones.
  - 2.5. Discriminación y grupos vulnerables.
  - 2.6. Derechos civiles y políticos.
  - 2.7. Derechos económicos, sociales y culturales.
  - 2.8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo.
3. Prácticas laborales (5 asuntos).
  - 3.1. Trabajo y relaciones laborales.
  - 3.2. Condiciones de trabajo y protección social.
  - 3.3. Diálogo social.
  - 3.4. Salud y seguridad ocupacional.
  - 3.5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo.
4. Medio ambiente (4 asuntos).
  - 4.1. Prevención de la contaminación.
  - 4.2. Uso sostenible de los recursos.
  - 4.3. Mitigación del cambio climático y adaptación al mismo.
  - 4.4. Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de los hábitats naturales.
5. Prácticas justas de operación (5 asuntos).
  - 5.1. Anticorrupción.
  - 5.2. Participación política responsable.
  - 5.3. Competencia justa.
  - 5.4. Promover la responsabilidad social en la cadena de valor.
  - 5.5. Respeto a los derechos de la propiedad.
6. Asuntos de consumidores (7 asuntos).
  - 6.1. Prácticas justas de *marketing*, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación.
  - 6.2. Protección de la salud y la seguridad de los consumidores.
  - 6.3. Consumo sostenible.
  - 6.4. Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias.

- 6.5. Protección y privacidad de los datos de los consumidores.
- 6.6. Acceso a servicios esenciales.
- 6.7. Educación y toma de conciencia.
7. Participación activa y desarrollo de la comunidad (7 asuntos).
  - 7.1. Participación activa de la comunidad.
  - 7.2. Educación y cultura.
  - 7.3. Creación de empleo y desarrollo de habilidades.
  - 7.4. Desarrollo y acceso a la tecnología.
  - 7.5. Generación de riqueza e ingresos.
  - 7.6. Salud.
  - 7.7. Inversión social.

Los anteriores representan un conjunto de nociones o reglas de carácter universal aplicables a todo tipo de organizaciones, con independencia de su tamaño o actividad. Esta universalidad permite su empleo por "micro" organizaciones, así se describe en el recuadro 3 de la norma "La norma ISO 26000 y las pequeñas y medianas organizaciones (PyMOs)" (ISO 26000: 19), en la citada tabla se puntualiza que las "PyMO incluyen aquellas organizaciones muy pequeñas conocidas, habitualmente, como "micro" organizaciones". Por consiguiente, los *principios, materias y asuntos de responsabilidad social* son también interesantes para su utilización por parte de las PYMES.

La importancia de la aplicación de los principios de responsabilidad social a las PYMES ya fue destacada por la Unión Europea, en el año 2001, en el Libro Verde de la Comisión sobre responsabilidad social (COM, 2001: 7):

El aumento de su puesta en práctica [de la responsabilidad social], en las pequeñas y medianas empresas, incluidas las microempresas, es fundamental, porque son las que más contribuyen a la economía y a la creación de puestos de trabajo.

Por consiguiente, la utilización de normas técnicas y la aplicación de la responsabilidad social no son exclusivas de las grandes organizaciones, de empresas grandes y medianas, sino que pueden extenderse a las PYMES, tanto en las formas jurídicas propias del sector capitalista, como en las específicas del tercer sector o economía social, entre las que destacan las cooperativas como forma social paradigmática.

En el caso del sector turístico, buena parte de las cooperativas se adscriben a lo que se conoce, aunque de forma errónea, como oferta turística complementaria. Así, las cooperativas son importantes para algunos segmentos turísticos, especialmente los relacionados con el turismo de naturaleza, principalmente en la vertiente de ecoturismo, dada la estrecha relación de las actividades turísticas con las agrarias y de educación ambiental, así como el turismo activo (incluidas las actividades acuáticas y náuticas, propias de la denominada economía azul, entre las cuales destaca una actividad emergente como la del turismo marinerero [European Commission (2017)]) y rural, estrechamente vinculado al turismo cultural, entre otras razones por el auge del enoturismo. El turismo solidario también es un segmento emergente en las que las cooperativas igualmente tienen un papel importante, que está muy vinculado al pilar social de la responsabilidad social. Asimismo, la evolución de las cooperativas en paralelo a la de los destinos turísticos y las propias necesidades de los turistas ha dirigido a las cooperativas hacia fases estratégicas más avanzadas en las que presentan mayores capacidades de innovación en relación con los destinos turísticos que las que tienen estructuras empresariales desarrolladas (Prats, 2012).

La Federación Andaluza de Empresas Cooperativas de Trabajo (FAECTA) se hace eco de una cruda realidad, el turismo cada vez se encuentra más masificado, generándose numerosos impactos negativos no deseados. Por tanto, para que el sector pueda seguir creciendo de manera sostenible y aporte mayores beneficios a la sociedad, se aboga por un *turismo responsable*. Dicha federación ha definido una serie de buenas prácticas que las cooperativas de turismo pueden implementar en lo que se refiere a turismo sostenible, ecoturismo, turismo justo, turismo solidario, turismo accesible, alojamientos rurales y actividades turísticas en espacios naturales protegidos (FAECTA, 2018). De forma similar, la Organización Mundial del Turismo y la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas declaran su intención de (OMT y REPM, 2016: 5):

Trabajar juntos para que la responsabilidad social corporativa (RSC) en el turismo sea ejemplar y contribuya así a construir un sector más sostenible y a la vez más competitivo.

Ante esta situación, en aras al respeto al medio ambiente y su preservación se buscan formas más éticas y auténticas de hacer turismo. En este sentido las cooperativas pueden ofrecer otra manera de hacer turismo, un turismo cooperativo, sostenible y responsable que garantice el respeto al medio ambiente, que contribuya al desarrollo sostenible y que sea un elemento dinamizador del entorno en el que se desarrolla. Y eso es así porque se trata de alcanzar objetivos que son inherentes a los principios básicos del cooperativismo (FAECTA, 2018).

En 1985 se fundó en Londres la Alianza Cooperativa Internacional (ACI), organización independiente y no gubernamental creada para unir, representar y servir a las cooperativas de todo el mundo. La ACI define a la cooperativa como:

Una asociación autónoma de personas unidas voluntariamente para satisfacer sus necesidades y aspiraciones comunes en materia económica, social y cultural mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática.

En esta definición, señalaba Inmaculada Carrasco (2005: 358), se pueden apreciar cuestiones relacionadas con la responsabilidad social, correspondencia que queda mucho más clara al especificar los *valores cooperativos*. Las cooperativas hacen suyos los valores éticos de honestidad, actitud receptiva, responsabilidad social y respeto hacia los demás (ACI, 2020). Estos son puestos en práctica a través de los *principios cooperativos*. Su versión actual procede de la Declaración de la Alianza Cooperativa Internacional sobre Identidad Cooperativa, formulada en la Asamblea General del Congreso de Manchester de 1995. Dichos principios son los siguientes (ACI, 2020):

1. Asociación voluntaria y abierta.
2. Control democrático de los miembros.
3. Participación económica de los socios.
4. Autonomía e independencia.
5. Educación, formación e información.
6. Cooperación entre cooperativas.
7. Sentimiento de comunidad.

La relación entre los valores y principios del cooperativismo y los principios de la responsabilidad social ya fue puesta de manifiesto (Carrasco, 2005; Gadea, 2012) y así, un análisis de los tres últimos principios cooperativos permite establecer una estrecha correspondencia con las cuestiones relacionadas con la responsabilidad social. Por otra parte, en las cooperativas, las acciones socialmente responsables, están intrínsecamente ligadas a la

forma específica de estas empresas. Al respecto, resulta importante destacar las siguientes líneas de la Comisión extraídas del citado Libro verde (COM, 2001: 7):

Las cooperativas de trabajadores y los sistemas de participación, así como otras formas de empresas (cooperativas, mutualistas o asociativas) integran estructuralmente los intereses de otros interlocutores y asumen espontáneamente responsabilidades sociales y civiles.

En las cooperativas se da una cultura empresarial que sin duda alguna favorece la integración y aplicación de los principios, materias y asuntos de responsabilidad social, ya que esta es consustancial con la naturaleza de la empresa cooperativa, circunstancia que favorece su integración y ejercicio, tal y como se indica en la Guía de responsabilidad social (ISO 26000: 91) "para algunas organizaciones, donde los valores y la cultura ya están claramente alineados con aquellos de la responsabilidad social, el proceso de integración podría ser bastante sencillo".

Los *principios, materias y asuntos* de responsabilidad social junto con los *principios del cooperativismo* definen un marco de actuaciones tendentes a la consecución del *crecimiento inteligente, sostenible e integrador* por el que abogaba la Unión Europea en su estrategia 2020. Para el logro en la actualidad de un turismo responsable que contribuya al alcance de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, es necesario que las empresas del sector, en el uso de las normas técnicas que le son de aplicación y en los procesos de integración de aquellos sistemas de gestión necesarios para asegurar su competitividad, procesos hoy favorecidos por el "Anexo SL de las Directivas ISO/IEC" o "estructura de alto nivel", tengan en cuenta en la integración su alineación con los referidos principios de responsabilidad social y del cooperativismo que han sido descritos.

## 6. CONCLUSIÓN.

Tras destacar el papel de la normalización en las empresas del sector turístico, hemos señalado la importancia que las normas técnicas utilizadas por las empresas tienen para la consecución del desarrollo sostenible en el sector turístico. A continuación, nos hemos ocupado de los sistemas de gestión, señalando que la proliferación de estos hace necesaria la integración de aquellos que son utilizados en las empresas turísticas. Una integración sostenible de ellos exige un marco que facilite el proceso de integración y su mantenimiento. Consideramos que, además del "Anexo SL de las Directivas ISO/IEC" o "estructura de alto nivel", la utilización de los principios de responsabilidad social y los del cooperativismo proporcionan el citado marco.

## BIBLIOGRAFÍA

- ACI (2020). "Principios cooperativos". Alianza Cooperativa Internacional [en línea], <https://www.ica.coop/es/cooperativas/identidad-alianza-cooperativa-internacional>, [consulta: 2 enero 2020].
- AENOR (2005). *Norma Española UNE 66177. Sistemas de gestión. Guía para la integración de los sistemas de gestión*. Madrid, Asociación Española de Normalización y Certificación.
- Benavides Velasco, C. A. (2000). *Un modelo integrado de gestión para la empresa industrial*. Málaga, Servicio de Publicaciones de la Universidad de Málaga.

- Benavides Velasco, C. A. y Quintana García, C. (2003). *Gestión del Conocimiento y Calidad Total*. Madrid, Díaz de Santos y Asociación Española para la Calidad.
- Benavides Velasco, C. A. y Quintana García, C. (2012). "La creación de empresas en la práctica. Especial referencia a los sistemas de gestión". En VV.AA.: *Creación de empresas. Tipología de empresas y viabilidad estratégica*. Madrid, Pirámide, pp. 287-320.
- Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid, Pearson Educación.
- Carrasco, I. (2005). "La ética como eficiencia: la responsabilidad social en las cooperativas de crédito españolas". *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, núm. 53, noviembre, pp. 351-367.
- COM (2001). *LIBRO VERDE. Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. COM(2001) 366 final. Bruselas, Comisión de las Comunidades Europeas.
- European Commission (2017). *Commission Staff Working Document on Nautical Tourism, SWD(2017) 126 final*. Bruselas, European Commission [en línea], [https://ec.europa.eu/maritimeaffairs/sites/maritimeaffairs/files/swd-2017-126\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/maritimeaffairs/sites/maritimeaffairs/files/swd-2017-126_en.pdf), [consulta: 4 diciembre 2019].
- FAECTA (2018). *Manual de intercooperación turística cooperativa*. Sevilla, Federación Andaluza de Empresas Cooperativas de Trabajo.
- Gadea Soler, E. (2012). "Delimitación del concepto de cooperativa: de los principios cooperativos a la responsabilidad social corporativa". *CIRIEC-España. Revista Jurídica*, núm. 23, pp. 1-22.
- ISO/IEC (2018). *Directivas ISO/IEC, Parte 1-Suplemento ISO Consolidado-Procedimientos específicos ISO*, pp. 132-157.
- Lazarte, M. (2016). "Normas ISO ayudan a cumplir con los ODS, según el experto del Banco Mundial" <https://www.iso.org/news/2016/09/Ref2118.html>, [consulta: 29 diciembre 2019].
- Mugica, S. (2018). "Como desencadenar acciones con Normas Internacionales". *ISO focus*, núm. 130, pp. 2-3.
- NACIONES UNIDAS (2015). *Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. Naciones Unidas. Asamblea General. A/70/L.1.
- OMT y REPM (2016). *El sector turístico y los Objetivos de Desarrollo Sostenible – Turismo responsable, un compromiso de todos*. Madrid, Organización Mundial del Turismo y Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- Prats Planaguma, L. (2012). "Las cooperativas y su influencia en la capacidad de innovación de las destinaciones turísticas". *Revista Cooperativismo y Desarrollo*, vol. 20, núm. 101, pp. 132-144.
- Söderberg, S. (2018). *ISO 26000 y los ODS*. Ginebra, Organización Internacional de Normalización, Secretaría Central de ISO.
- Tinto Arandes, J. A. (2013). "El análisis de contenido como herramienta de utilidad para la realización de una investigación descriptiva. Un ejemplo de aplicación práctica utilizado para conocer las investigaciones realizadas sobre la imagen de marca de España y el efecto país de origen". *Provincia*, nº 29, pp. 135-173.