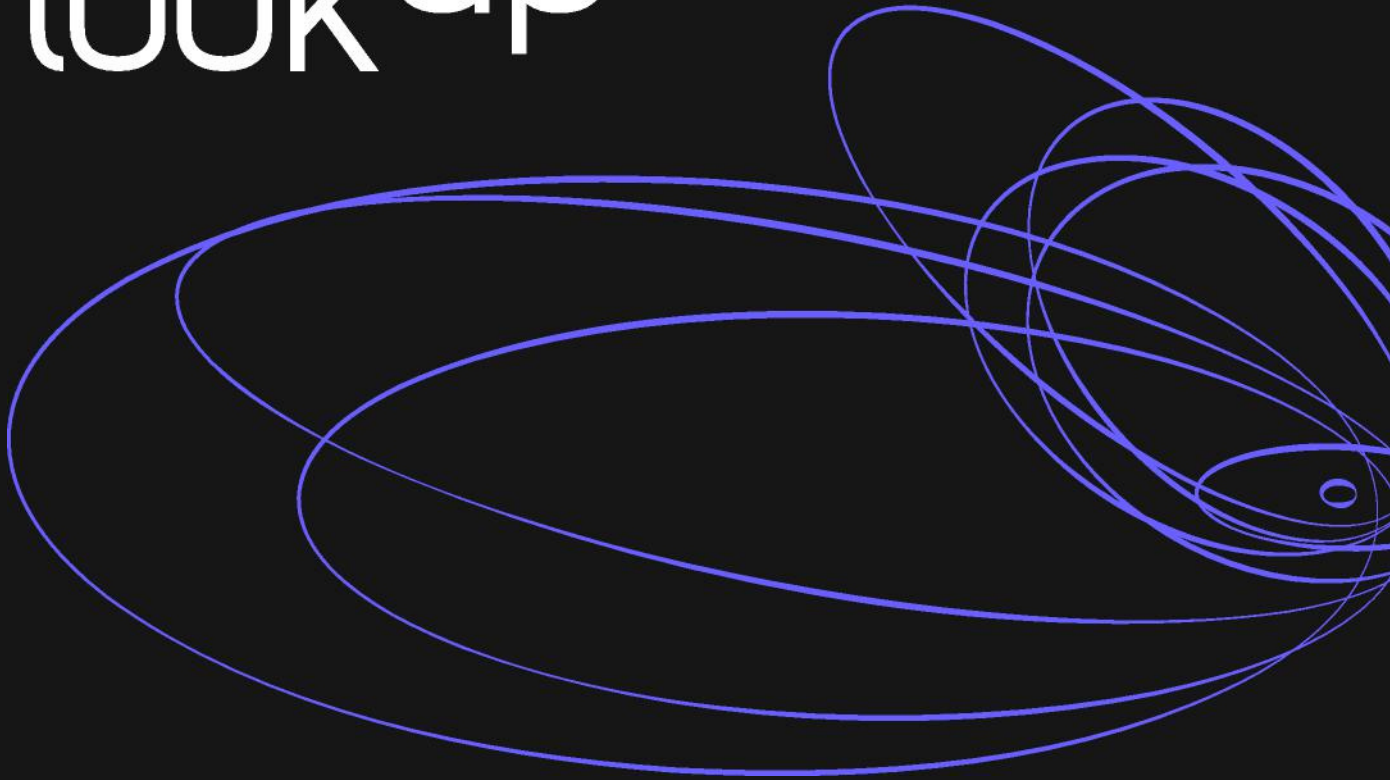


lookUp



Manual para la triple transición en el turismo

**Directrices y mejores prácticas para pymes del turismo: implementación
de los principios de sostenibilidad, resiliencia y digitalización**

Manual para la triple transición en el turismo

Directrices y mejores prácticas para pymes del turismo: implementación de los principios de sostenibilidad, resiliencia y digitalización

Editor: Erik Logar

Texto: Erik Logar, Simina Manea, Juan Antonio Orgaz García, Anna Saarela *Este texto ha sido parcialmente editado con la ayuda de tecnología de inteligencia artificial.*

Fotos: Miha Brvar, MyTrail – MunPolku, Entre Encinas y Estrellas, archivo de Extremadura Buenas Noches, Tilen Basle, Mirko Kastelic, Villa Abbatis, Gabriela Cuzepan, Mihai Barbu, Dragos Dumitru, archivo de Palosaari Reindeer and Fishing Farm, Carta Estelar Tentudía, Cata con Cati, archivos Adventure Apes, archivos Entre Encinas y Estrellas, Dan Briški, Pisar Vanč, Igor Rosina, Anii Drumetiei

Corrección de pruebas: DEKS doo

Diseño: ŠUBIDU, Nina Malovrh sp.

Editor: Centro de Investigación de la Academia Eslovena de Ciencias y Artes, Instituto Geográfico Anton Melik

Para el editor: Matija Zorn

Editorial: Založba ZRC

Para el editor: Oto Luthar

Redactor jefe de Založba ZRC: Aleš Pogačnik

Diseño de página: ŠUBIDU, Nina Malovrh sp

Primera edición, versión online.

Liubliana, 2023

Financiado por la Unión Europea. Sin embargo, los puntos de vista y opiniones expresados son únicamente de los autores y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea y/o el Consejo Europeo de Innovación y la Agencia Ejecutiva de Pequeñas y Medianas Empresas (EISMEA). Ni la Unión Europea ni la autoridad otorgante pueden ser considerados responsables de ellos.

Este documento fue creado dentro del proyecto LookUp, financiado por la Unión Europea (Programa de Mercado Único).

Kataložni zapis o publikaciji (CIP) pripravili v
Narodni in univerzitetni knjižnici v Ljubljani

COBISS.SI-ID 168566019

ISBN 978-961-05-0783-3 (PDF)



**Cofinanciado por
la Unión Europea**



JUNTA DE
EXTREMADURA

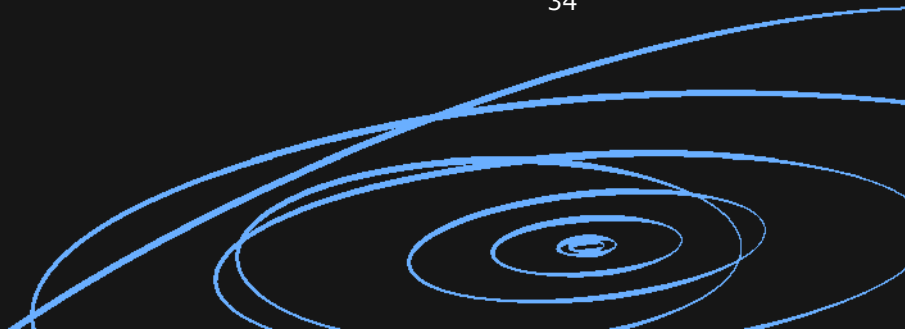


ZRC SAZU



Tabla de contenido

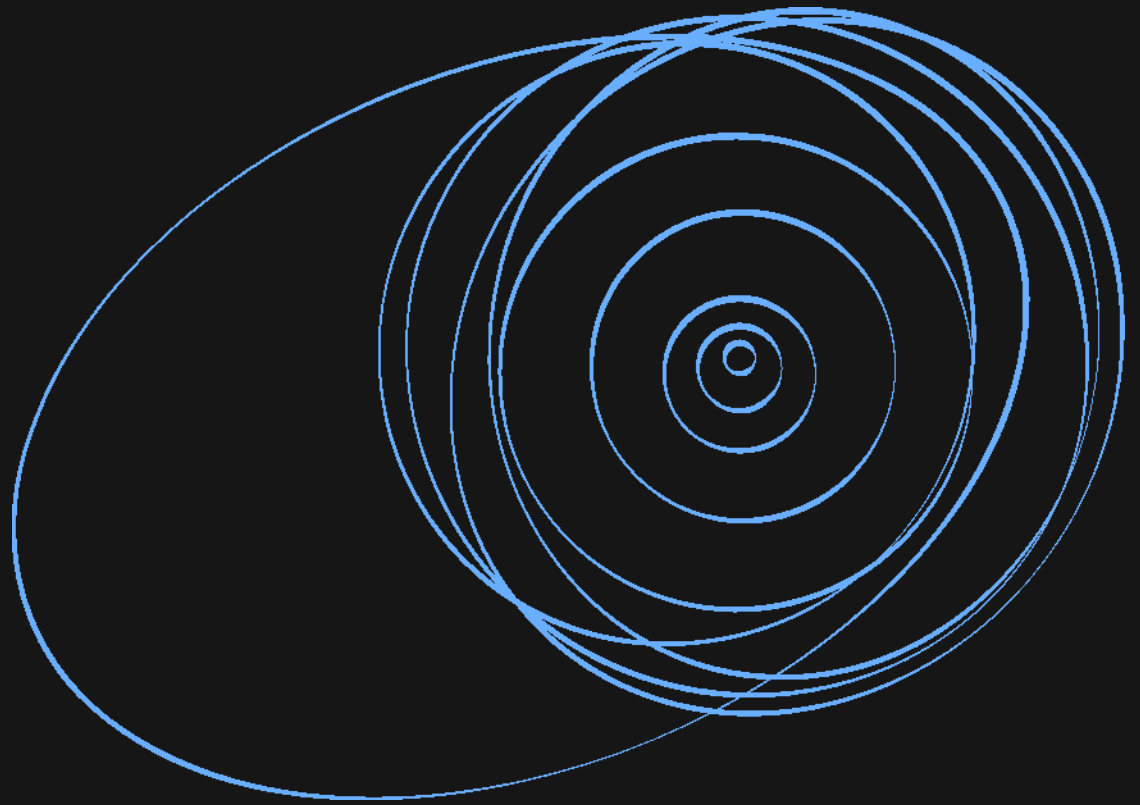
Introducción	4
1. Sostenibilidad.....	5
Buena práctica 1: Caminata nocturna de verano en el Ártico (Finlandia)	8
Buena Práctica 2: Night Sky Tour con Raquetas de Nieve (Finlandia)	9
Buena Práctica 3: e-EyE: Entre Encinas y Estrellas (España)	10
Buena práctica 4: Extremadura Buenas Noches (España)	11
Buena Práctica 5: Caminos hacia la Sostenibilidad en la Reserva Natural de Škocjanski zatok (Eslovenia)	12
Buena Práctica 6: Centro Ecuestre Villa Abbatis, Apos (Rumania)	14
Buena práctica 7: Pensión Bassen, Bazna (Rumania)	15
2. Resiliencia	17
Buena práctica 8: Granja pesquera y de renos Palosaari, Kuusamo (Finlandia)	20
Buena Práctica 9: Caminos hacia la resiliencia: Parque Natural Goričko, Eslovenia (Eslovenia)	21
Buena práctica 10: Ad Astra y bicicletas eléctricas: Empresas de Actividades Turísticas de Hervás (España)	22
Buena Práctica 11: Carta Estelar Tentudía (España)	23
Buena Práctica 12: Cata con Cati (España)	24
3. Digitalización.....	25
Buena práctica 13: Monos de aventura, Kuusamo (Finlandia)	28
Buena Práctica 14: e-EyE: Entre Encinas y Estrellas (España)	29
Buena Práctica 15: Centro de Tecnologías Espaciales Herman Potočnik Noordung (Eslovenia)	30
Buena práctica 16: Años de senderismo en Sibiu: Digitalización del turismo basado en la naturaleza (Rumania)	32
Bibliografía y fuente	34



Introducción

Este manual fue creado en colaboración con socios del proyecto LookUP del Programa de Mercado Único, cuyo objetivo es fortalecer el apoyo al desarrollo del turismo y otras actividades en áreas rurales en materia de observación de aves, astronomía y observación de estrellas. El proyecto LookUP es un conjunto de acciones de apoyo a empresas financiadas por la Unión Europea. Dentro del proyecto se promueve el desarrollo de negocios desde la perspectiva de la sostenibilidad, la digitalización y la resiliencia. El proyecto aborda no sólo fortalecer la capacidad y la calidad de los servicios en las empresas, sino también promover la innovación en la gestión, la transferencia de conocimiento, un mayor nivel de resiliencia ante las crisis y promover el desarrollo de los negocios en una dirección más verde y digital. Con este tipo de apoyo, el proyecto busca contribuir al empoderamiento de las comunidades locales, la popularización de la ciencia y la preservación de elementos culturales, ambientales, históricos, etnográficos y biológicos como parte de los esfuerzos para un (mejor) desarrollo sostenible de Europa.

El manual está dirigido a empresas, emprendedores y otras partes interesadas que quieran aprender más sobre las definiciones y métodos para implementar la sostenibilidad, la digitalización y la resiliencia en las empresas. El contenido del manual está estructurado de modo que primero se define brevemente cada uno de los tres conceptos, seguido de una descripción de cómo implementarlos y su contribución al negocio de la empresa. El manual muestra ejemplos de cómo los conceptos de sostenibilidad, digitalización y resiliencia se implementan en buenas prácticas de los cuatro países de la Unión Europea donde tienen su sede los socios del proyecto: Finlandia, Rumania, Eslovenia y España. Con ejemplos de buenas prácticas queremos familiarizar a los lectores con el uso de conceptos en el mundo empresarial real y mostrar que es posible promover el desarrollo en estas direcciones en las empresas a pesar de los numerosos desafíos. Al final del manual, también se recopilan algunas contribuciones relevantes y recursos web que permiten realizar investigaciones adicionales independientes y recopilar ejemplos adicionales de buenas prácticas.



Sostenibilidad

La sostenibilidad es un pilar fundamental para el éxito empresarial en el mundo actual. Abarca prácticas responsables que no solo benefician al medio ambiente y a la sociedad, sino que también impulsan la rentabilidad y la resiliencia a largo plazo. Este manual explora cómo las PYMES pueden implementar principios de sostenibilidad de una manera práctica y comprensible.

La sostenibilidad es un enfoque consciente y estratégico para realizar negocios de una manera que minimice los impactos negativos en el medio ambiente, la sociedad y las generaciones futuras. Implica equilibrar el crecimiento económico con la gestión ambiental y la responsabilidad social.

Tres principios clave de la sostenibilidad

- 1.Responsabilidad ambiental:** Centrándose en reducir la huella ecológica, conservando recursos, minimizando la generación de residuos, adoptando energías renovables y promoviendo prácticas sostenibles en la cadena de suministro.
- 2.Compromiso social:** Adoptar la responsabilidad social considerando el bienestar de los empleados, promoviendo la diversidad y la inclusión, garantizando prácticas laborales justas, apoyando a las comunidades locales y fomentando una conducta empresarial ética.
- 3.Viabilidad económica:** Impulsar el crecimiento económico integrando prácticas de sostenibilidad. Desarrollar productos y servicios innovadores que satisfagan las demandas del mercado, mejoren la eficiencia operativa y aprovechen las oportunidades de ahorro de costes.

Hay varios beneficios de la sostenibilidad.

Ahorro de costes. Las prácticas sostenibles a menudo conducen a una reducción del consumo de recursos, de los costes de gestión de residuos y de los gastos de energía. Al optimizar la utilización de recursos y adoptar tecnologías energéticamente eficientes, las PYMES pueden lograr importantes ahorros de costos a largo plazo.

Ventaja competitiva. La sostenibilidad mejora la reputación de la marca, atrayendo clientes con conciencia ambiental y social que priorizan los negocios éticos. Diferencia a las PYMES en el mercado, ampliando la cuota de mercado y la fidelidad de los clientes.

Mitigación de riesgos. Las prácticas sostenibles ayudan a las pymes a adaptarse a los cambios regulatorios, los cambios del mercado y las demandas emergentes de los consumidores. Al identificar y gestionar los riesgos de forma proactiva, las empresas se vuelven más resilientes y mejor preparadas para posibles interrupciones.

Compromiso de los empleados. Demostrar un compromiso con la sostenibilidad fomenta el compromiso y el orgullo de los empleados. Los empleados aprecian trabajar para empresas alineadas con sus valores, lo que genera una mayor satisfacción laboral, retención y productividad.

¿Cuáles son las estrategias de implementación de la sostenibilidad?

Realización de una evaluación de sostenibilidad. Evaluar las prácticas actuales, identificar áreas de mejora y establecer objetivos de sostenibilidad alineados con la visión y los recursos del negocio.

Involucrar a las partes interesadas. Involucrar a empleados, clientes, proveedores y comunidades locales en iniciativas de sostenibilidad. Fomentar su participación, recopilar retroalimentación e incorporar diversas perspectivas para una implementación efectiva.

SOSTENIBILIDAD

Optimización de recursos. Reducir los residuos, minimizar el consumo de energía y agua y adoptar principios de economía circular para maximizar la eficiencia de los recursos en todas las operaciones.

Cadena de suministro sostenible. Colaborar con proveedores que se adhieran a prácticas sostenibles, priorizando el abastecimiento local y promoviendo principios de comercio justo.

Educación y formación de empleados. Mejorar la conciencia y el conocimiento de los empleados a través de programas de capacitación, talleres y comunicaciones internas. Empoderar a los empleados para que contribuyan a los objetivos de sostenibilidad.

Medición y Reportes. Implementar indicadores de desempeño y sistemas de medición para rastrear el progreso. Informar periódicamente los logros de sostenibilidad a las partes interesadas, mejorando la transparencia y la rendición de cuentas.

Adoptar los principios de sostenibilidad no es sólo un imperativo ético sino también una estrategia empresarial inteligente. Al integrar prácticas sostenibles en las operaciones diarias, las PYMES pueden lograr ahorros de costos, una ventaja competitiva, mitigación de riesgos y compromiso de los empleados. Este manual proporciona un punto de partida para que las PYMES se embarquen en su viaje hacia la sostenibilidad, fomentando un futuro más sostenible y próspero para sus empresas y el mundo.

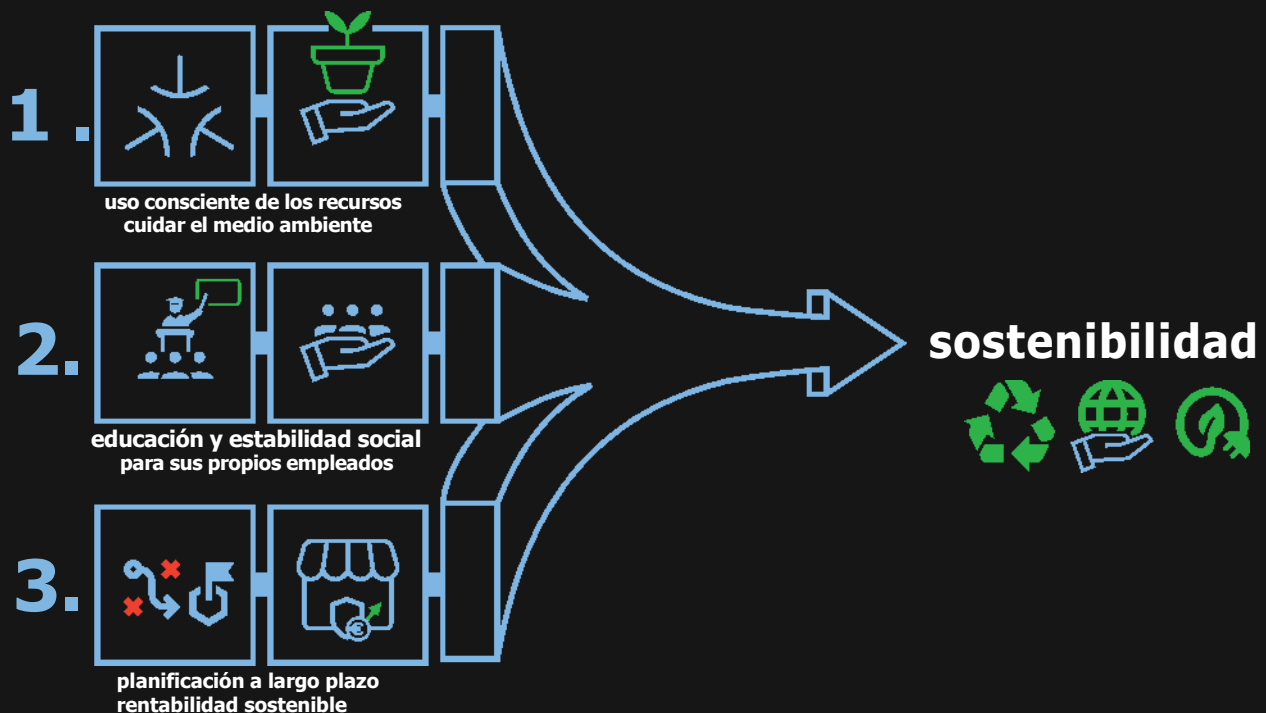


Ilustración: Miha Brvar, 2023

BUENA PRÁCTICA 1

Paseo nocturno de verano en el Ártico (Finlandia)

Un mágico paseo nocturno de verano en la naturaleza ártica, en la Laponia finlandesa, te lleva a experimentar el sol de medianoche, una noche sin noche, cuando el sol no se oculta tras el horizonte. Las noches de verano en el norte son un mundo sereno de color verde azulado, lagos tranquilos, bosques silenciosos, pantanos brumosos y una mágica luz nocturna de verano. Piritta Liikka, la propietaria de MyTrail, lleva a los amantes de la naturaleza al Parque Nacional Riisitunturi, conocido por su paisaje, que se abre en todas direcciones desde la cima de la montaña. Cuando caminan en la naturaleza, eligen destinos de manera que protegen el terreno. Esto significa utilizar senderos construidos e instalaciones preexistentes, como barbacoas. El recorrido es privado por lo que permite a los huéspedes caminar a su propio ritmo y el guía elegirá la ruta según sus deseos. La naturaleza y la cultura local están fuertemente presentes en todas sus actividades y programas. La guía cuenta muchos datos sobre la naturaleza, la cultura y la cultura basada en la naturaleza del norte. La sostenibilidad está siendo considerada en diferentes aspectos; prefiriendo productos locales y sostenibles, que también apoyen el turismo sostenible y aumenten el empleo durante todo el año en la zona. MyTrail también dona cada año parte de sus ingresos a la conservación del medio ambiente, por ejemplo, WWF o la Fundación Finlandesa del Patrimonio Natural.

<https://www.mytrailfinland.com/summer-night>



Foto: RKMV / Harri Tarvainen, 2023

BUENA PRÁCTICA 2

Tour nocturno en cielo con raquetas de nieve (Finlandia)

MyTrail percibe la estacionalidad como una oportunidad de negocio para capitalizar y ampliar su oferta turística, especialmente durante el invierno. En esta temporada, caracterizada por largas noches, temperaturas bajísimas y abundantes nevadas, los turistas anticipan un conjunto de experiencias únicas. MyTrail pretende satisfacer estas expectativas mediante la elaboración de una oferta turística distinta, adaptada a las condiciones invernales.

El cielo estrellado en las largas noches de invierno está lleno de historias asombrosas. Durante este viaje, uno aprende a navegar según las estrellas y escucha historias sobre héroes mitológicos que corren por el cielo. Puede encontrar su propio signo del zodiaco, detectar la estrella más brillante y escuchar sus numerosos nombres en árabe, griego y sámi, que es la lengua indígena de Laponia. Las auroras boreales también pueden aparecer en el cielo durante el viaje dependiendo de las condiciones climáticas. Entonces es agradable tumbarse boca arriba, con una piel de reno debajo para mantener el calor y ver las auroras bailar en el cielo. O simplemente puedes escuchar los sonidos del silencio, ya que no utilizamos ningún vehículo motorizado durante el recorrido. Durante el recorrido, se consume jugo de bayas tibio en recipientes reciclables o lavables. MyTrail no deja rastros en la naturaleza, por lo que toda la basura se recoge, se recicla y se clasifica siguiendo las pautas de reciclaje locales. También se puede organizar la observación de estrellas en el lugar que prefiera, incluso en su propia cabaña, según sus deseos.

MyTrail tiene un profundo aprecio por la naturaleza y su bienestar. La sostenibilidad se tiene en cuenta en cada producto y la empresa cuenta con la Certificación de Actividades Ecológicas y la etiqueta de Viajes Sostenibles de Finlandia. Por cada fogata que hace, MyTrail dona una suma para plantar un árbol en algún lugar del mundo. También se ha tenido en cuenta la sostenibilidad para que los tours estén disponibles durante todo el año, y cada una de las cuatro estaciones pueda ofrecer a los amantes de la naturaleza algo sorprendente que encontrar en el cielo

Programa medioambiental de MyTrail: <https://www.mytrailfinland.com/sustainable-travel>

Historias del cielo estrellado de MyTrail: <https://www.mytrailfinland.com/starry-sky-stories>

Video de MyTrail: <https://www.ruka.fi/es/blog/wellbeing-from-nature-and-for-nature>



Foto: RKMV / Simo Vilhunen, 2023

BUENA PRÁCTICA 3

e-EyE: Entre Encinas y Estrellas (España)

Entre Encinas y Estrellas (e-EyE) es una iniciativa de vanguardia ubicada en Fregenal de la Sierra, que ofrece hospedaje de telescopios, alojamiento para astroturismo y actividades astronómicas. e-EyE ofrece siete alojamientos perfectamente equipados para disfrutar del astroturismo. Todos ellos son edificios rehabilitados, utilizando productos y técnicas constructivas locales, o soluciones constructivas prefabricadas que pueden ser desmanteladas, evitando alteraciones en el paisaje.

Han implementado un proceso de separación de residuos en origen para reducirlos y hacer abono con los restos de comida. Trabajan de la mano con los productores locales (agricultores y agroindustria) para ofrecer sus productos y actividades naturales a los turistas, como una forma de asegurar la preservación de las prácticas tradicionales y evitar la despoblación rural. Entre otras iniciativas, han plantado 130 encinas y actualmente están involucrados en un proyecto para ayudar a recuperar la población de aves nocturnas de la zona.

<https://www.e-eye.es/es/e-eye-es/>



Foto de : Entre Encinas y Estrellas, 2023

BUENA PRÁCTICA 4

Extremadura Buenas Noches (España)

El cielo oscuro se considera un activo diferencial para el desarrollo de empresas e iniciativas turísticas, especialmente en zonas rurales, pero la creciente contaminación lumínica es el principal reto de sostenibilidad a cuidar en esta materia.

La Junta de Extremadura, trabajando junto con AGENEX (agencia regional de la energía) y FEMPEX (federación de municipios y provincias) a través de Extremadura Buenas Noches (EBN), una estrategia regional transversal, apuesta por preservar el cielo oscuro luchando contra la contaminación lumínica y contribuyendo así al bienestar social. Para lograr este objetivo se han desarrollado dos conjuntos de normas no sólo para evitar que la contaminación lumínica aumente, sino también para reducirla. Estas nuevas normativas ayudan a las pymes (y a todos los ciudadanos) a comprender los efectos de la iluminación y les animan a adoptar mejores prácticas medioambientales y reducir su huella, para garantizar el futuro de sus empresas. El seguimiento de la contaminación lumínica también es clave para este objetivo sostenible. En los últimos años se ha instalado una red de fotómetros por toda la región. Extremadura también participa en iniciativas de investigación dirigidas por el IAC (Instituto de Astrofísica de Canarias), como EELabs y STARS4ALL.

Estas iniciativas, entre otras, presentan nuevas oportunidades para que tanto las empresas turísticas establecidas como las recién llegadas, se aventuren en negocios sostenibles relacionados con la medición del alumbrado, la consultoría ambiental, la instalación y el mantenimiento de fotómetros y más. Es importante destacar que subrayan los beneficios de adoptar prácticas sostenibles. La introducción de productos orientados al turismo, como miradores celestes y recorridos nocturnos en toda la región, junto con la edición de publicaciones relacionadas con la astronomía y otras ciencias relacionadas con el cielo, y su difusión en escuelas secundarias y municipios, despiertan un mayor interés entre el público y otros interesados. Este creciente interés se traduce en una demanda por parte de las PYMES turísticas de nuevas políticas centradas en la sostenibilidad. Para las pymes del sector turístico, existe la oportunidad de inspirarse en estas estrategias, incorporando elementos como puntos de vista celestiales y prácticas sostenibles para satisfacer las demandas cambiantes de los turistas conscientes del medio ambiente.



Foto de : Extremadura Buenas Noches, 2023

BUENA PRÁCTICA 5

Camino hacia la sostenibilidad en la Reserva Natural de Škocjanski zatok (Eslovenia)

La Reserva Natural de la Laguna de Škocjan es un ecosistema único que alberga una gran variedad de vida vegetal y animal. Está ubicado en el municipio de Koper, Eslovenia. Se trata de un área de 122 hectáreas de laguna salobre, marismas de agua dulce, carrizales y praderas húmedas. La reserva alberga una variedad de especies de plantas y animales raros y en peligro de extinción, incluidas más de 260 especies de aves. La zona fue designada reserva natural en 1998 y también forma parte de la red Natura 2000 de áreas protegidas. Las principales amenazas a la reserva son la contaminación, las especies invasoras, el turismo masivo y el cambio climático. La reserva está gestionada por la ONG DOPPS – BirdLife Eslovenia, que trabaja para proteger los recursos naturales de la reserva y promover el turismo sostenible. La laguna salobre es una mezcla de agua dulce y salada, lo que crea un hábitat diverso para una variedad de especies. La reserva también alberga varias especies raras y en peligro de extinción, incluido el pequeño avetoro (*Ixobrychus minutus*), chorlitejo patinegro (*Charadrius alexandrinus*) y pequeño charrán (*Sternula albifrons*).

Descubriendo la inspiración en la Reserva Natural de Škocjanski Zatok, las PYME u otras empresas similares pueden adoptar prácticas sostenibles eficaces. Al igual que en la lucha contra la contaminación en la Reserva Natural de Škocjanski Zatok, cada PYME puede implementar observaciones y medidas de control adaptadas a su industria y a sus procesos agrícolas. Pueden evaluar y adaptarse para minimizar su impacto ambiental. Las PYME pueden fomentar el turismo sostenible dentro de sus negocios promoviendo actividades ecológicas como en la Reserva Natural de Škocjanski Zatok. Las pymes pueden, como en el caso de la Reserva Natural de Škocjanski Zatok, desarrollar infraestructuras, como puntos de observación, para mejorar la experiencia de los clientes sin dañar el medio ambiente. Al igual que en la Reserva Natural de Škocjanski Zatok, las PYMES pueden asumir el papel de educadores en su comunidad y ofrecer programas educativos, organizar eventos públicos y crear recursos en línea para informar a la audiencia sobre la importancia de la sostenibilidad y los desafíos ambientales compartidos. Las PYMES deberían considerar la integración de la flora y la fauna locales en las prácticas comerciales. Ya sea a través de espacios verdes, apoyando la biodiversidad local o adoptando simbólicamente una especie nativa, contribuya al ecosistema local. Empezar un viaje sostenible no sólo minimiza la huella ecológica de las PYME, sino que también posiciona a las empresas como guardianas del medio ambiente. Al incorporar la sostenibilidad en las estrategias de las pymes, estas contribuirán a un medio ambiente más saludable y cultivarán una imagen de marca positiva.

<https://www.skocjanski-zatok.org/es/>

SOSTENIBILIDAD



Foto: Tilen Basilea, 2023

BUENA PRÁCTICA 6

Centro Equestre Villa Abbatis, Apos (Rumania)

Bianca y Mihai Barbu son una nueva generación de emprendedores que están cambiando el entorno rural en Transilvania. Su dedicación coincide con su pasión por los caballos, la biodiversidad, la arquitectura y las personas. Promueven la actividad al aire libre a través de paseos a caballo y el descubrimiento de remotos pueblos medievales y paisajes naturales de forma respetuosa con el medio ambiente, a lo largo de antiguos caminos agrícolas y senderos para montar a caballo. Sus excursiones a caballo y sus habitaciones cuentan con la certificación Eco-Rumania.

Algunas de sus acciones sostenibles son:

- Organización de visitas guiadas a sitios de gran valor cultural y medioambiental de forma no invasiva, a caballo.
- Brindar experiencias invernales para reducir la estacionalidad, como observación de aves a caballo con un guía y ornitólogo profesional.
- Crear oportunidades laborales en el ámbito artesanal (azulejería, albañilería y carpintería), agricultura ecológica o cuidado de caballos.
- Desarrollar proyectos para preservar la arquitectura local, prados de flores silvestres y huertos antiguos.
- Organizar eventos culturales y escuelas de verano para mejorar el atractivo de la región como destino turístico.

En todo lo que hacen, eligen cuidadosamente a sus invitados y socios. Son un miembro activo del destino ecoturístico de las Tierras Altas de Transilvania.

<https://villaabbatis.com/>



Foto de : Villa Abbatis, 2023



Foto: Gabriela Cuzepan, 2023

BUENA PRÁCTICA 7

Pensión Bassen, Bazna (Rumania)

Cornel Posea tiene una amplia experiencia en la gestión de establecimientos hoteleros de mediano y gran tamaño. En la estación balneario de Bazna, un pueblo sajón de Transilvania con grandes patios, se dedica con pasión al ecoturismo.

Transformó una casa sajona de Transilvania en habitaciones para huéspedes con muebles de madera pintados a mano y fabricados por una empresa social. Creó un sendero sensorial y un rincón con plantas aromáticas para dar la bienvenida a las abejas y a las familias con niños. Cada verano, abre la temporada con un brunch de Transilvania que incluye abundante leche de búfala y productos de cerdo de Bazna, además de otros platos locales. Integra agricultores, artesanos y recursos locales en toda la gama de experiencias para los visitantes, que promueve a través de un periódico impreso en papel reciclado.

Guía a los huéspedes en recorridos en bicicleta por los bosques caducifolios a lo largo del segmento Terra Saxonum del sendero de larga distancia más nuevo de Rumania, la Vía Transilvanica.

Algunas de las acciones sostenibles y de resiliencia de Bassen Pension son:

- Innovar la oferta de experiencias y adaptarnos a las necesidades de los visitantes, desde excursionistas por la Vía Transilvanica hasta estancias prolongadas para tratamientos.
- Ofrecer un paquete con descuentos para excursionistas y ciclistas.
- Proporcionar un desayuno local de Sibiu y comidas de "sabor local".
- Organización de campañas de limpieza de bosques y senderos.
- Mantener una fuerte colaboración con los agricultores locales.

La Pensión Bassen está certificado por Eco-Romania y es un miembro activo del destino ecoturístico de las Tierras Altas de Transilvania.

www.bassen.ro •Pensión Gazeta de la Bassen:<https://www.bassen.ro/index.php?id=21>

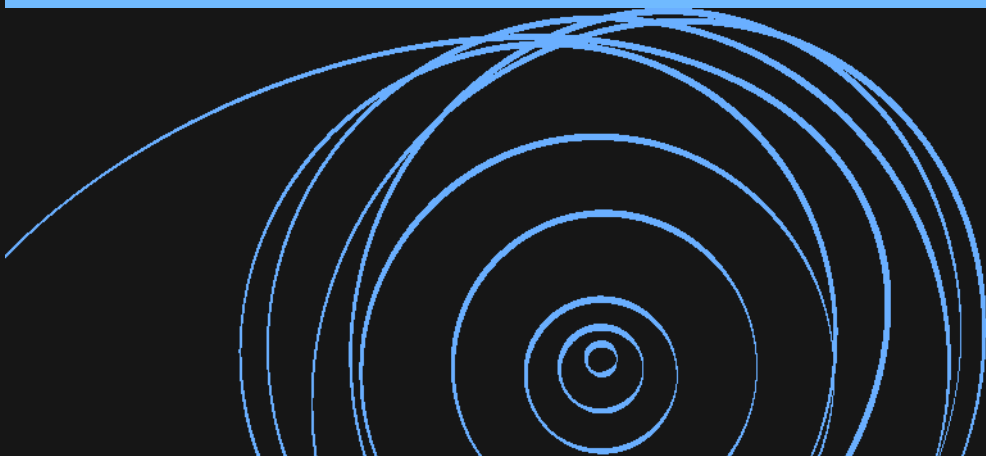
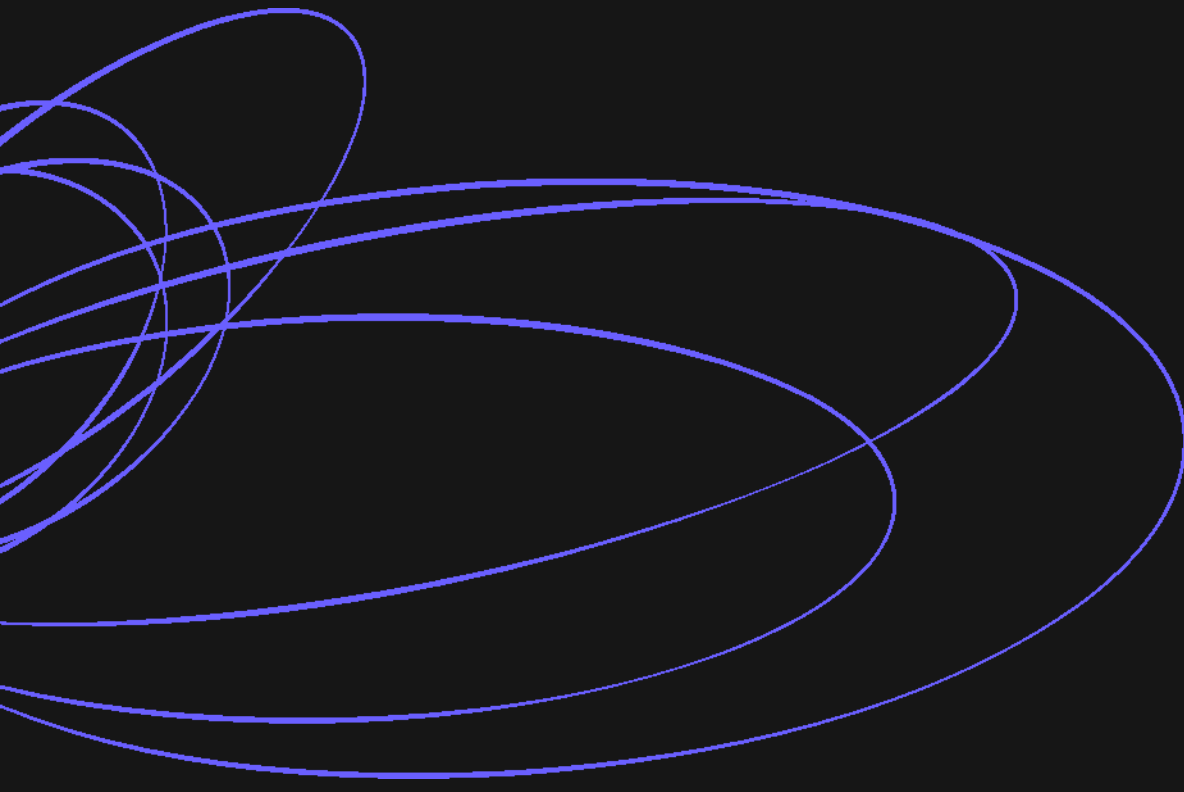




Foto de : Dragos Dumitru, 2023



Resiliencia

La resiliencia es un concepto crucial para las empresas en el mundo dinámico e incierto de hoy. Se refiere a la capacidad de adaptarse, recuperarse y prosperar frente a desafíos y interrupciones. Ahora exploramos cómo las PYMES pueden implementar principios de resiliencia de una manera práctica y comprensible, permitiéndoles navegar a través de incertidumbres y emerger más fuertes.

La resiliencia es la capacidad de una empresa para resistir y recuperarse de reveses, interrupciones y circunstancias cambiantes mientras mantiene la estabilidad y la adaptabilidad. Implica planificación proactiva, flexibilidad y la capacidad de responder rápidamente a los desafíos.

Los procesos de medición y evaluación deben establecerse como indicadores clave de desempeño (KPI) para medir la efectividad de las estrategias de resiliencia. Revisar y evaluar periódicamente el progreso con respecto a estos KPI identifica áreas de mejora y garantiza esfuerzos continuos de creación de resiliencia.

Tres principios clave de la resiliencia

- 1.Gestión de riesgos.** Identificar posibles riesgos y vulnerabilidades que pueden afectar a un negocio. Desarrollar estrategias para mitigar estos riesgos y crear planes de contingencia para minimizar el impacto de las disrupciones.
- 2.Planificación de la Continuidad del Negocio.** Establecer protocolos y procesos para asegurar la continuidad de las operaciones durante las crisis. Planificación para diversos escenarios, incluidos desastres naturales, crisis económicas o interrupciones en la cadena de suministro.
- 3.Flexibilidad y adaptabilidad.** Adoptar una mentalidad flexible y estar dispuesto a adaptarse a las condiciones cambiantes del mercado y las necesidades de los clientes. Destacando la agilidad en la toma de decisiones, asignación de recursos y estrategias comerciales.

Hay varios beneficios de la resiliencia.

Crecimiento sostenible. Las empresas resilientes están mejor equipadas para resistir los desafíos, garantizando la sostenibilidad y el crecimiento a largo plazo. Pueden aprovechar las oportunidades que surgen de los cambios del mercado y las tendencias emergentes.

Confianza y lealtad del Cliente. La resiliencia genera confianza y lealtad entre los clientes. Cuando las empresas superan los desafíos de manera eficaz, los clientes las perciben como socios confiables y dignos de confianza, lo que conduce a relaciones más sólidas y a la repetición de negocios.

Compromiso y retención de empleados. Las empresas resilientes priorizan el bienestar y el compromiso de los empleados. Fomentan un ambiente de trabajo de apoyo, capacitan a los empleados para que contribuyan a la toma de decisiones y brindan oportunidades para el desarrollo y crecimiento de habilidades.

Estrategias de implementación

Evaluación de riesgos. Identificar riesgos potenciales y vulnerabilidades específicas de su negocio. Realizar una evaluación integral de riesgos para comprender la probabilidad y el impacto potencial de cada riesgo.

Planificación de contingencias. Desarrollar un plan de contingencia sólido que describa las acciones y protocolos que se implementarán durante las interrupciones. Considerar diversos escenarios y establecer canales de comunicación para asegurar el buen flujo de información.

Diversificación. Buscar oportunidades para diversificar las fuentes de ingresos y la base de clientes. Explorar nuevos mercados, gamas de productos y servicios o asociaciones estratégicas para reducir la dependencia de una única fuente de ingresos.

Adaptación e Innovación. Adoptar la innovación y mantenerse ágiles para adaptarse a las circunstancias cambiantes. Fomentar la experimentación, aprovechar la tecnología y fomentar una cultura que valore la mejora y el aprendizaje continuos.

Redes colaborativas. Construir relaciones con otras empresas, asociaciones sectoriales y comunidades locales. Las redes de colaboración brindan apoyo, recursos y conocimiento compartido durante tiempos difíciles.

Medición y Evaluación. Establecer KPI para medir la efectividad de las estrategias de resiliencia. Revisar y evaluar periódicamente el progreso con respecto a estos KPI para identificar áreas de mejora y garantizar esfuerzos continuos de creación de resiliencia.

La resiliencia es un concepto fundamental para que las empresas prosperen en medio de desafíos e incertidumbres. Al implementar principios de resiliencia, las pymes pueden planificar proactivamente las disrupciones, adaptarse a las circunstancias cambiantes y fomentar el crecimiento sostenible. Este manual sirve como guía para ayudar a las PYMES a desarrollar resiliencia, garantizando su éxito a largo plazo y la capacidad de superar cualquier obstáculo que se les presente.



Ilustración: Miha Brvar, 2023

BUENA PRÁCTICA 8

Granja de pesca y renos Palosaari, Kuusamo (Finlandia)

Para la granja de pesca y renos Palosaari, la resiliencia significa el desarrollo constante de nuevos productos y servicios, así como apreciar la naturaleza y lo que ofrece, como las bayas silvestres, las setas, el pescado y las hierbas silvestres. Según sus propias palabras, la Granja de Pesca y Renos Palosaari no tiene clientes, sólo invitados, y la mayoría de ellos son internacionales. La granja en sí es una auténtica granja de renos en funcionamiento y los huéspedes forman parte de su forma de vida. Ya antes de la pandemia, los empresarios Satu Palosaari y Mika Lappalainen desarrollaron diversos productos para viajeros basándose en sus propios intereses y puntos fuertes, así como en los comentarios y deseos de los huéspedes. Durante la COVID-19, se les ocurrió una nueva idea sobre cómo ser más resilientes y complementaron su oferta con nuevos alojamientos innovadores. ReindeerNook es una suite independiente con todas las instalaciones, incluida una sauna calentada con leña, inaturalmente porque es imprescindible en Finlandia! ReindeerNook se calienta con una chimenea y el aire acondicionado cargado con paneles solares lo enfría durante los meses de verano. En ReindeerNook uno puede disfrutar del sol de medianoche a través de los grandes ventanales y relajarse en un refugio seguro en una auténtica granja de renos. La resiliencia también se demostró durante las pandemias porque las visitas a las granjas de renos se podían realizar virtualmente en línea. En el vídeo, el guía describe la vida cotidiana de los renos y las tradiciones vinculadas al pastoreo de renos.



Foto: Granja de pesca y renos Palosaari, 2023

BUENA PRÁCTICA 9

Caminos hacia la resiliencia: Parque Natural Goričko, Eslovenia (Eslovenia)

El parque natural de Goričko está ubicado en la parte noreste de Eslovenia, muy cerca de las fronteras de Austria y Hungría. Este encantador paraíso recibió el estatus oficial de área protegida del gobierno esloveno el 9 de octubre de 2003. La historia de Goričko es tan cautivadora como su esplendor natural, con evidencia de presencia humana que se remonta a tiempos prehistóricos y la Alta Edad Media. El parque cuenta con atracciones naturales excepcionales, que incluyen árboles únicos, maravillas geológicas y hábitats diversos, todos ellos con la prestigiosa designación de características naturales valiosas. Complementando estos tesoros se encuentran las joyas históricas de la región, que abarcan iglesias, monumentos conmemorativos, molinos, mansiones y granjas. Cada una de estas estructuras cuenta historias convincentes de las personas resilientes que alguna vez prosperaron en este terreno y habla elocuentemente de la armonía duradera entre la humanidad y la naturaleza que define el carácter único del Parque Natural Goričko. El objetivo principal es la preservación también de los hábitats primarios y secundarios: praderas que han surgido debido al uso del suelo relacionado con la ganadería.

En el dinámico ámbito del turismo y los negocios, el Parque Natural de Goričko constituye una guía resiliente para las PYME y otras empresas. Por ejemplo, en el panorama siempre cambiante del turismo, la gestión adaptativa es primordial. Al igual que el Parque Natural Goričko, las empresas deben mostrar flexibilidad y capacidad de respuesta, ajustando estrategias en función de la evolución de la información y las condiciones. Para las empresas turísticas, reconocer la interconexión de varios aspectos es crucial. Un enfoque basado en ecosistemas, similar al Parque Natural de Goričko, se alinea con la creación de experiencias holísticas, garantizando la preservación no solo de los componentes individuales (empresas, asociaciones, infraestructura, sitios turísticos y otras partes interesadas), sino también la salud general del ecosistema turístico. En el centro del turismo sostenible late el ritmo de la participación comunitaria. Al igual que en el Parque Natural Goričko, que involucra activamente a las partes interesadas locales y a las PYME a través de sus actividades, las empresas deben empoderar a las comunidades, presentando oportunidades y beneficios. Esto no sólo fomenta un sentido de propiedad sino que también genera un sólido apoyo local. Una lección fundamental sobre resiliencia reside en la diversificación financiera. El Parque Natural Goričko, que ejemplifica esto a través de la financiación pública, los fondos de la UE y los ingresos del ecoturismo, muestra la importancia de la estabilidad. Las empresas turísticas pueden obtener información sobre cómo asegurar diversas fuentes de ingresos, reduciendo así la dependencia de una sola fuente. El Parque Natural Goričko trasciende ser simplemente un paraíso para los entusiastas de la naturaleza; sirve como aula para prácticas de turismo resiliente. Para las pymes y empresas del sector turístico, el Parque Natural Goričko ofrece conocimientos invaluable, obligándolas a adaptarse, reconocer la interconexión, involucrar a las comunidades y fortalecer bases financieras diversificadas para un éxito duradero.

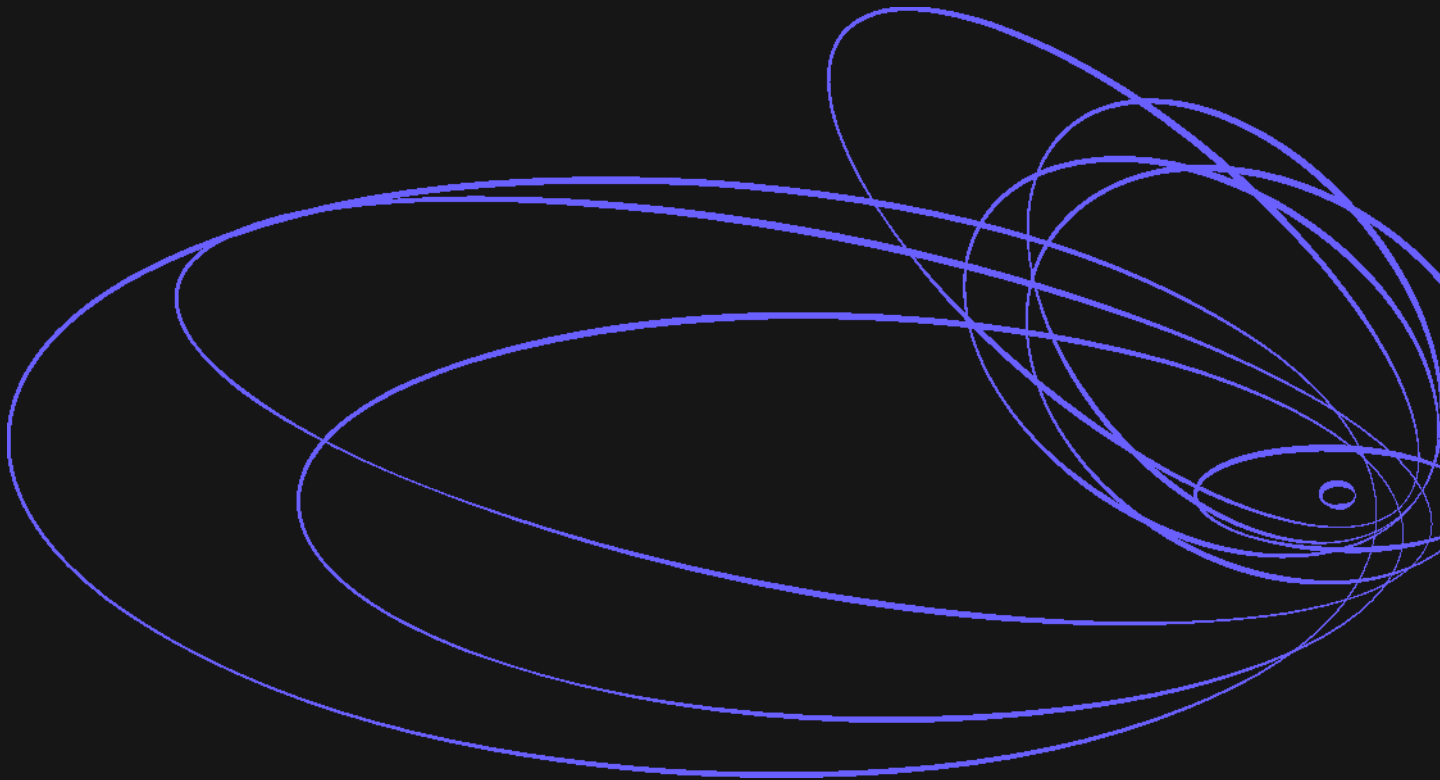
BUENA PRÁCTICA 10

Ad Astra y E-Bikes: Empresas de Actividades Turísticas de Hervás (España)

Estas empresas ofrecen actividades astronómicas, así como alquiler de bicicletas y visitas guiadas en bicicleta y ciencias de la vida. Para hacer frente a la estacionalidad y poder ofrecer nuevos servicios a sus clientes, aumentando así los ingresos y la resiliencia, no sólo han aumentado su propia selección de servicios, sino que también han establecido contactos con otras empresas de la zona (por ejemplo, para actividades acuáticas y senderismo). Esto les permite presentar una gama de actividades más compleja y también ofrecer más valor a los turistas, facilitando una mejor experiencia y logrando una mayor tasa de repetición de visitas.

Han suscrito un acuerdo para implementar este sistema de cooperación, facilitando las relaciones económicas entre socios y con clientes, asegurando un alto nivel de calidad en las actividades ofrecidas.

<https://adastrahervas.com/> · <https://ebikeshervas.com/>



BUENA PRÁCTICA 11

Carta Estelar Tentudía (España)

Carta Estelar Tentudía es una empresa de actividades de astroturismo ubicada en Monesterio en la provincia de Badajoz, España. Surgió de la auténtica pasión de su propietario, Víctor Guareño, quien además de arquitecto es un apasionado de la astronomía, especialmente apegado a la divulgación de los cielos.

Desde el inicio de sus actividades, su concepto de astroturismo colaborativo y multidisciplinar, astroturismo para todos y con todos, le ha llevado a crear experiencias de observación astronómica con empresas locales y regionales: desde introducir música en vivo en sus observaciones astronómicas hasta combinarlas con degustaciones de productos locales (queso, jamón ibérico, vino, etc.), fortaleciendo y escalando no sólo su empresa, sino también otros negocios. Los servicios se han vuelto resilientes debido a su diversidad.

Además, ha desarrollado un nuevo recurso arquitectónico astronómico, la Plaza Mirador Astronómico, una nueva línea de negocio astronómico, en este caso con las autoridades locales como cliente. Se trata de un espacio público diseñado para ayudar a personas de todas las edades a comprender e interpretar el cielo, orientado a solsticios y equinoccios y con zonas para instalar telescopios o simplemente disfrutar del cielo nocturno a simple vista.

<https://www.cartaestelartentudia.es/>



Foto: Carta Estelar Tentudía, 2023

BUENA PRÁCTICA 12

Cata con Cati (España)

Cata con Cati es una empresa de Almendralejo, en la provincia de Badajoz, España, orientada a promover el turismo de calidad en Extremadura y la difusión del vino de una forma amena e íntima. Esta empresa ofrece no sólo actividades relacionadas con el vino, como experiencias en bodegas, catas y gastronomía, sino también cultura, naturaleza y avistamiento de aves.

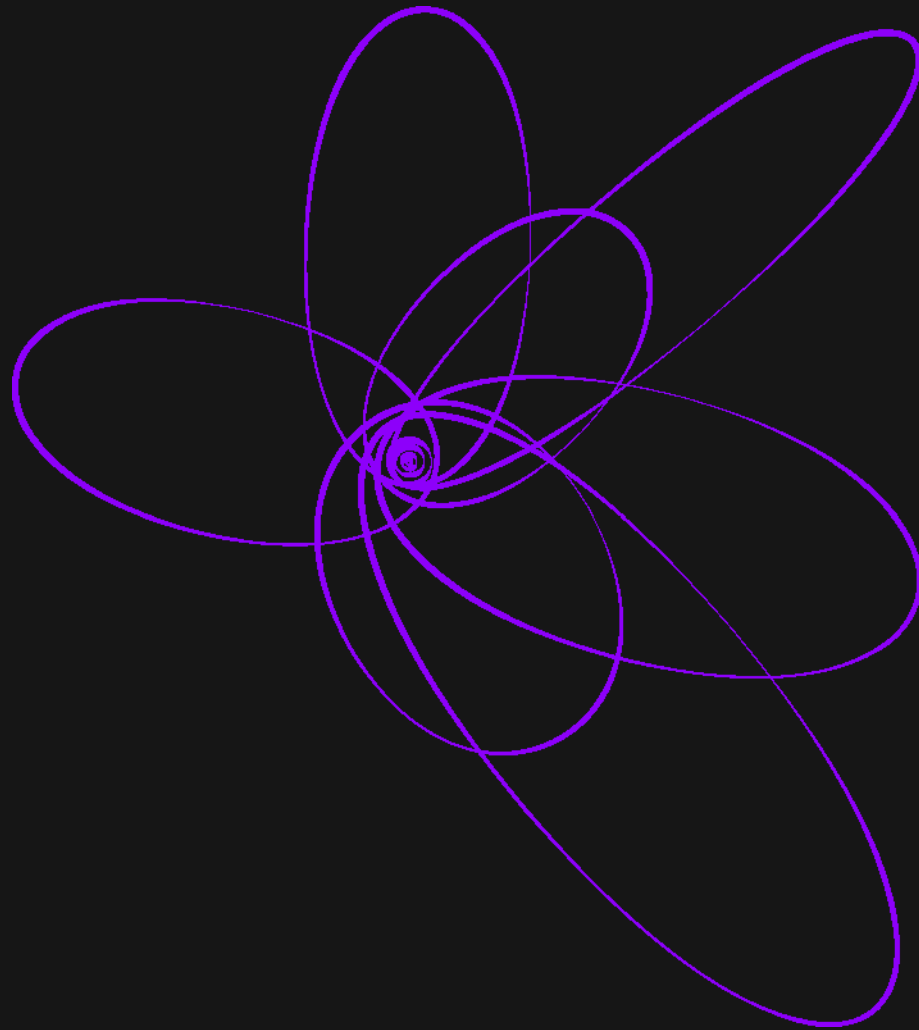
Buscando nuevas formas de afrontar la estacionalidad del sector y deslumbrar a los clientes con servicios diferenciados, como forma de fortalecer los ingresos de su empresa, Cata con Cati ha ampliado su portafolio de servicios de cata (desde vinos hasta quesos o aceite de oliva), ofreciendo acceso a la producción de productores locales.

Para aumentar la visibilidad de la compañía y acceder a otros mercados, también ofrece actividades y servicios directamente a hoteles y otros alojamientos de la región, adaptando sus servicios a las diversas necesidades y demandas.

<https://cataconcati.es/>



Foto de : Cata con Cati, 2023



Digitalización

La digitalización se ha convertido en un motor esencial de éxito y crecimiento en el panorama empresarial actual. Implica aprovechar la tecnología para transformar las operaciones, mejorar las experiencias de los clientes e impulsar la innovación. Ahora exploramos cómo las PYMES pueden implementar los principios de la digitalización de una manera práctica y comprensible, permitiéndoles desbloquear nuevas oportunidades y prosperar en la era digital.

La digitalización es el proceso de integrar tecnologías y sistemas digitales en varios aspectos de una empresa para optimizar las operaciones, mejorar la eficiencia y crear valor para los clientes. Implica adoptar herramientas digitales, automatizar procesos y aprovechar los datos para impulsar la toma de decisiones y la innovación.

Principios clave de la digitalización

- 1. Centrada en el cliente.** Centrándose en brindar experiencias excepcionales a los clientes a través de interacciones personalizadas, conveniencia y accesibilidad. Aprovechar las tecnologías digitales para comprender las preferencias de los clientes, recopilar comentarios y adaptar productos y servicios en consecuencia.
- 2. Optimización de procesos.** Identificar áreas en sus operaciones comerciales que pueden digitalizarse y automatizarse. Agilizando procesos, reduciendo tareas manuales y eliminando ineficiencias mediante el uso de herramientas y sistemas digitales.
- 3. Toma de decisiones basada en datos.** Adoptar análisis de datos e *insights* para tomar decisiones comerciales informadas. Aprovechar los datos para comprender las tendencias del mercado, el comportamiento de los clientes y el desempeño operativo, lo que permite una toma de decisiones ágil y estrategias proactivas.

Beneficios de la digitalización

Eficiencia mejorada. La digitalización automatiza tareas repetitivas, elimina errores manuales y acelera los procesos. Permite a las PYMES optimizar las operaciones, mejorar la productividad y asignar recursos de manera efectiva, lo que resulta en ahorros de costos y una mayor eficiencia.

Experiencias de cliente mejoradas. La digitalización permite a las pymes brindar experiencias de cliente personalizadas y fluidas a través de varios puntos de contacto. Desde reservas en línea y portales de autoservicio hasta recomendaciones personalizadas y marketing dirigido, las herramientas digitales mejoran el compromiso y generan la lealtad de los clientes.

Innovación y Adaptabilidad. La digitalización fomenta la innovación al crear oportunidades para nuevos productos, servicios y modelos de negocio. Permite a las PYMES adaptarse a la dinámica cambiante del mercado, anticipar las necesidades de los clientes y mantenerse por delante de la competencia mediante avances tecnológicos continuos.

Estrategias de implementación

Infraestructura Digital. Evaluar sus capacidades tecnológicas actuales e invertir en la infraestructura digital necesaria, como conectividad sólida a Internet, sistemas de hardware y software. Garantizar escalabilidad y flexibilidad para adaptarse al crecimiento futuro.

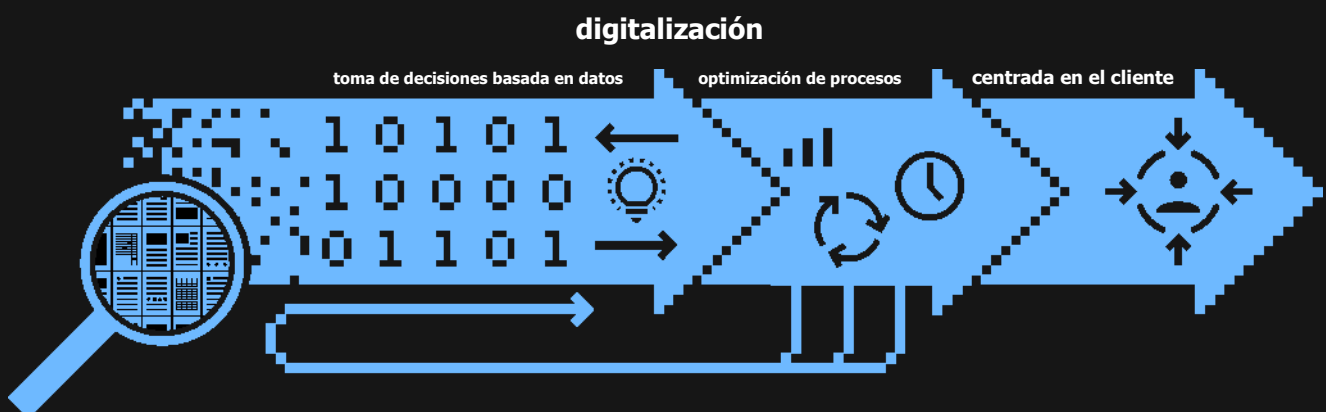
Marketing Digital y Presencia Online. Desarrollar una fuerte presencia en línea a través de sitios web, plataformas de redes sociales y campañas de marketing digital. Utilizar optimización de motores de búsqueda (SEO), marketing de contenidos y publicidad en redes sociales para llegar e involucrar a su público objetivo.

Automatización e Integración. Identificar procesos manuales y repetitivos que puedan automatizarse. Implementar soluciones de software integradas, como sistemas de gestión de relaciones con el cliente (CRM), sistemas de gestión de inventario y software de contabilidad, para agilizar las operaciones y mejorar la eficiencia.

Análisis de datos e información. Aprovechar las herramientas de análisis de datos para obtener información útil. Implementar métodos de seguimiento y análisis de datos para comprender el comportamiento del cliente, las tendencias del mercado y las métricas operativas. Utilizar estos conocimientos para impulsar la toma de decisiones informadas y adaptar estrategias comerciales.

Formación y mejora de las capacidades de los empleados. Dotar a los empleados de las habilidades digitales necesarias para adaptarse a la transformación digital. Proporcionar programas de capacitación y recursos para mejorar la alfabetización digital, fomentar el aprendizaje continuo y fomentar una mentalidad digital dentro de la organización.

La digitalización presenta una oportunidad transformadora para que las pymes impulsen el crecimiento, mejoren la eficiencia y ofrezcan experiencias excepcionales a los clientes. Al implementar los principios de la digitalización, las pymes pueden aprovechar el poder de la tecnología para seguir siendo competitivas, adaptarse a la dinámica cambiante del mercado y desbloquear nuevas oportunidades de innovación y éxito. Este manual sirve como guía práctica para ayudar a las pymes a navegar su viaje de transformación digital, garantizando que prosperen en la era digital.



BUENA PRÁCTICA 13

Adventure Apes, Kuusamo (Finlandia)

La naturaleza nutre el cuerpo y el alma. Pasar tiempo al aire libre reduce el estrés y aumenta los niveles de energía. La naturaleza relaja y alivia el estrés. Se duerme mejor en el campo e incluso la comida sabe mejor al aire libre. La naturaleza te ayuda a recuperarte del trabajo. La naturaleza ayuda a las personas a sobrevivir a pandemias u otros cambios impredecibles de circunstancias. Si se siente un poco inseguro acerca de realizar una caminata nocturna durante el invierno, el curso en línea de Adventure Apes lo ayudará a superar cualquier barrera mental. Heidi Savolainen es la propietaria de Adventure Apes en Kuusamo, Finlandia. La sostenibilidad es uno de los valores fundamentales de la empresa y Adventure Apes ha obtenido varios certificados de sostenibilidad. Heidi Savolainen cree que la naturaleza pertenece a todos y ofrece viajes accesibles para personas con discapacidad visual y otras discapacidades, además de accesibilidad digital para personas que no están familiarizadas con la naturaleza y el senderismo.

Uno de los productos digitales de Adventure Apes es Winter Hiking Basics. Conceptos básicos del senderismo invernal es un curso de cuatro semanas que se lleva a cabo completamente en línea y está diseñado para todos los que sueñan con el senderismo invernal. No es necesaria experiencia previa en senderismo en condiciones invernales; todo lo que necesita saber se enseña en varios temas, desde la planificación de la caminata hasta el equipo, la vida en el campamento y cuestiones de seguridad. El curso consta de varias formas de estudios en línea, como seminarios web semanales pregrabados, autoestudio en la plataforma del curso y sesiones virtuales de preguntas y respuestas en vivo en una fogata para crear un espíritu de equipo. Los participantes que hayan completado el curso en línea tendrán la oportunidad de practicar sus nuevas habilidades y aprovechar al máximo la experiencia en las caminatas invernales guiadas de Adventure Apes. Más del ochenta por ciento de los participantes en el curso en línea se sintieron lo suficientemente seguros como para llevar sus nuevas habilidades al siguiente nivel en una expedición guiada de senderismo invernal.

<https://www.adventureapes.fi/adventure-packages/talvivaelluksen-perusteet-verkkokurssi-yrityksille>



Foto: Monos de aventura, 2023

BUENA PRÁCTICA 14

e-EyE: Entre Encinas y Estrellas (España)

Entre Encinas y Estrellas (e-EyE) destaca como una excelente iniciativa con sede en Fregenal de la Sierra, que ofrece hospedaje de telescopios, alojamiento para astroturismo y una variedad de actividades astronómicas. Sorprendentemente, ostenta el título de complejo astronómico de alojamiento remoto más grande de Europa, y alberga más de noventa y cinco telescopios que pueden controlarse de forma remota desde cualquier lugar del mundo, abarcando diecisiete países, gracias a su sólida conectividad de fibra óptica. La dependencia de la digitalización y la tecnología es fundamental para su éxito, con instalaciones completamente automatizadas que reducen los costos de mantenimiento y personal.

En respuesta a la creciente demanda, especialmente por parte de los propietarios de telescopios que visitan sus instalaciones, e-EyE ha ampliado sus servicios, profundizando en el alojamiento. Esta incorporación no sólo atiende a los turistas que buscan actividades sostenibles en la naturaleza, sino que también cumple con las visitas anuales (si no más frecuentes) de los propietarios de telescopios, fomentando un sentido de comunidad entre los entusiastas del cielo.

El compromiso digital es el núcleo de las operaciones de e-EyE. Han desarrollado un sistema de reservas online para su negocio turístico y mantienen activamente una presencia en las redes sociales. A través de estos canales comparten contenidos, actividades y ofertas, al mismo tiempo que difunden novedades y avances relacionados con la astronomía. Este enfoque digital proactivo ayuda a fomentar conexiones con diversas partes interesadas.

En el ámbito de la gestión de mantenimiento y servicios, e-EyE ha integrado con éxito la tecnología. El software que desarrollaron controla eficientemente las órdenes de mantenimiento programadas o los servicios solicitados por los usuarios, asegurando que los equipos de alto coste estén siempre listos y monitoreados, minimizando así fallos y pérdidas. Además, existen estrictas medidas de ciberseguridad para salvaguardar las telecomunicaciones y los sistemas.

Como parte de su apuesta constante por la innovación, e-EyE continúa explorando nuevas iniciativas digitales para mantener su posición de liderazgo en el sector e implementar actividades y proyectos novedosos. Para las pymes del sector turístico, este estudio de caso subraya la importancia de aprovechar las herramientas digitales para la automatización, la participación del cliente a través de plataformas en línea y la integración de tecnología para optimizar las operaciones y el mantenimiento.

<https://www.e-eye.es/es/e-eye-es/>

BUENA PRÁCTICA 15

Centro de Tecnologías Espaciales Herman Potočnik Noordung (Eslovenia)

El Centro Noordung es un instituto público en el pueblo de Vitanje, Eslovenia, dedicado a la promoción de tecnologías espaciales y la presentación de los logros humanos en el espacio. Fue fundado en 2009 como un instituto privado y reorganizado en un instituto público en 2017 dependiente del Ministerio de Economía, Turismo y Deportes.

La misión principal del Centro Noordung es profundizar en los ámbitos del espacio y las tecnologías espaciales, fomentando una conexión entre estas maravillas científicas, la economía, el turismo y el arte de una manera fácilmente accesible. A través de una gran variedad de actividades que incluyen exposiciones, programas educativos y eventos públicos, el centro teje una narrativa que cautiva a audiencias de todas las edades. Sus seis exposiciones permanentes, como "La ciencia artística de la cosmología" e "Imágenes de la Tierra", ofrecen un viaje inmersivo a las maravillas del cosmos.

Una característica distintiva del Centro Noordung es su compromiso con la educación. El centro, que adapta programas para todos los grupos de edad, desde escolares hasta adultos, explora diversos temas como la exploración espacial, la astronomía y la tecnología espacial. Esta faceta educativa posiciona al centro como un recurso valioso para familias, estudiantes e individuos que buscan una comprensión más profunda del cosmos. A la vanguardia de su éxito está la aplicación innovadora de los procesos de digitalización. Rara vez visto en instituciones similares, el Centro Noordung introduce tecnologías de vanguardia que han obtenido respuestas entusiastas. La utilización de procesos de gamificación, incluido un planetario de Realidad Aumentada (AR) y experiencias inmersivas como la sala SPACE 360, elevan la comprensión de la tecnología espacial y la astronomía.

Para la industria del turismo, el Centro Noordung representa un paradigma de digitalización exitosa. La incorporación de la realidad virtual y otras tecnologías innovadoras añade una capa de emoción, haciendo que la experiencia del visitante sea más dinámica y atractiva. La introducción de procesos de gamificación potencia la interactividad, resultando especialmente atractiva para el público más joven. En resumen, el Centro Noordung sirve como modelo para la industria del turismo, mostrando cómo la innovación tecnológica y la digitalización pueden mejorar la experiencia del visitante. Al adoptar enfoques similares, las empresas turísticas no sólo pueden atraer a una audiencia diversa sino también inspirar una sensación de asombro y exploración en el ámbito de la tecnología y la ciencia.

DIGITALIZACIÓN



Foto: Dan Briški, 2023



Foto: Igor Rosina (cámara digital), 2023



Foto de : Písar Vanč, 2023

BUENA PRÁCTICA 16

Años de senderismo en Sibiu: digitalización del turismo basado en la naturaleza (Rumania)

Al diseñar su estrategia de digitalización, identifique las redes comerciales locales, las organizaciones de marketing y gestión de destinos y las plataformas globales que se alineen con su modelo de negocio. Muchas de estas entidades cuentan con plataformas digitales con amplia visibilidad entre los viajeros que podrían convertirse en sus clientes.

Tomemos, por ejemplo, el sitio web aniidrumetiei.ro, que ofrece contenido atractivo y bien organizado sobre ofertas de ecoturismo en el destino del condado de Sibiu. Sirve como una herramienta digital a la que puede unirse de forma gratuita para mostrar sus servicios y ofertas. Esta colaboración se vuelve especialmente crucial cuando su negocio está en sus primeras etapas y no ha establecido sus propios canales de reserva. Además del importante impacto de marketing, estas plataformas digitales suelen contar con funciones de reserva integradas que usted puede aprovechar, como el sistema de venta de entradas BookTes.

El Consejo del Condado de Sibiu y la Asociación de Turismo del Condado de Sibiu han implementado de manera proactiva el programa Sibiu Hiking Years como política de recuperación para mitigar los impactos de las crisis, como la pandemia de COVID-19 y el conflicto en Ucrania. Esta iniciativa busca acelerar el resurgimiento del turismo sostenible aprovechando las identidades culturales, los recursos naturales, las comunidades locales y la participación de las PYMES turísticas.

Dentro del programa, se han revitalizado y digitalizado mil kilómetros de rutas de senderismo en los Cárpatos en colaboración con Outdooractive, una plataforma líder en turismo al aire libre. Se ha invitado a los guías turísticos, cuyo negocio se ha visto significativamente afectado por la disminución del turismo entrante, a ofrecer visitas guiadas todos los fines de semana. A lo largo de la semana, la atención se centró en las escuelas de la región. El impacto es positivo tanto en la comunidad, ampliando el grupo de excursionistas responsables por la naturaleza, como para los turistas, brindando acceso a una experiencia de alta calidad y a un precio grupal seguro durante todo el año. Se puede acceder a los recorridos en línea a través del sistema de venta de entradas BookTes.

Además, se estableció un programa de Educación para la Naturaleza para mejorar las habilidades de guías y maestros, permitiéndoles brindar oportunidades de aprendizaje experiencial y al aire libre en las rutas de senderismo. Este enfoque integral no sólo impulsa el turismo sino que también contribuye al desarrollo comunitario y la educación ambiental.



Foto de : Anii Drumetiei, 2023

Literatura y fuentes

Sostenibilidad:

Aalborg, U. (2023). Cómo introducir mejor la sostenibilidad en su pyme (guía de 8 pasos). <https://www.groundley.com/blog/how-to-best-introduce-sustainability-in-your-sme-8-steps-guide>

Belyaeva, Z., Rudawska, ED y Lopatkova, Y. (2020). Modelo de negocio sostenible en la industria de alimentos y bebidas: un caso de países de Europa occidental, central y oriental. *Diario de comida británica* 122(5): 1573–1592. <https://doi.org/10.1108/BFJ-08-2019-0660>

Darcy, C., Hill, J., McCabe, T. y McGovern, P. (2014). Una consideración de la sostenibilidad organizacional en el contexto de las PYME: una visión basada en recursos y un modelo compuesto. *Revista europea de formación y desarrollo* 38: 398–414.

Das, M. y Rangarajan, K. (2020). Impacto de las iniciativas políticas y la sinergia colaborativa en la sostenibilidad y el crecimiento empresarial de las pymes indias. *Revisión del crecimiento y desarrollo de la India* 13(3): 607–627. <https://doi.org/10.1108/IGDR-09-2019-0095>

Das, M., Rangarajan, K. y Dutta, G. (2020). Sostenibilidad corporativa en pequeñas y medianas empresas: un análisis de la literatura y el camino a seguir. *Revista de investigación empresarial india* 12(2): 271–300. <https://doi.org/10.1108/JIBR-09-2017-0166>

Ferguson, C. y Rugeron, A. (2023). La Semana de la Sostenibilidad de The Economist: Poner en práctica estrategias de sostenibilidad. https://dochangeight.com/the-economist-sustainability-week-operative-actualizing-sustainability/?gclid=Cj0KCOjw6KunBhDxARIsAKFU Gs8_ME1orEVvFMgE20rasx1xNKJNRPNYEcy-oFwR5mOUZOqXhdTiy2gaAtDIEALw_wcB

Moursellas, A., et al. (2023). Prácticas y desempeño de sostenibilidad en las pequeñas y medianas empresas europeas: conocimientos de múltiples estudios de casos. *Economía circular y sostenibilidad* 3: 835–860. <https://doi.org/10.1007/s43615-022-00224-3>

Robinson, E., Gordon, R. y McAdams, B. (2023). Evaluación de las iniciativas de sostenibilidad actuales de los restaurantes PYME canadienses. *Revista de información sobre hostelería y turismo*. <https://doi.org/10.1108/JHTI-01-2023-0052>

Sánchez-Planelles, J., & Segarra-Oña, M. (2021). Protocolo de Caso de Estudio para el Análisis de Modelos de Negocios Sostenibles. En: Katsoni, V. y van Zyl, C. (eds.), *Cultura y turismo en un mundo inteligente, globalizado y sostenible*, págs. Cham: Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-030-72469-6_10

Svensson, G., et al. (2016). Prácticas de Sostenibilidad Empresarial: Modelos y Casos. En: Obal, M., Krey, N. y Bushardt, C. (eds), *iComprometámonos! Cruzando el umbral de la era del compromiso del marketing*. Cham: Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-319-11815-4_9

Resiliencia

Fomento de la resiliencia de las PYME. <https://www.gainhealth.org/impact/our-response-covid-19/building-resilience-smes>

Haider, LJ y Cleaver, F. (2023) Capacidades de resiliencia: persistir, adaptarse y transformarse a través del bricolaje. *Ecosistemas y personas* 19(1). <https://doi.org/10.1080/26395916.2023.2240434>

Huemer, G. (2022). Fortalecer la resiliencia de las pymes y permitirles impulsar la transición. <https://www.smeunited.eu/news/fortalecer-la-resiliencia-de-las-pymes-y-permitirles-impulsar-la-transicion>

Pensamiento integrado: ¿la clave para la resiliencia de las pymes? ACCA. <https://www.accaglobal.com/gb/en/professional-insights/global-profession/integrated-thinking-key-PYMES-resilience.html>

Isensee, C., Teuteberg, F. y Griese, KM (2023). Factores de éxito de la resiliencia organizacional: una investigación cualitativa de cuatro tipos de emprendedores digitales sostenibles. *Decisión de gestión*. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/MD-03-2022-0326/full/html>

Kotsios, P. (2023). Habilidades de Resiliencia Empresarial para Pymes. *Revista de Innovación y Emprendimiento* 12: 37. <https://doi.org/10.1186/s13731-023-00304-0>

Schweitzer, J. (2023). Cinco cosas que hemos aprendido sobre la resiliencia de las pymes desde la pandemia. https://www.ilo.org/empent/areas/start-and-improve-your-business/WCMS_866762/lang--en/index.htm

Zighan, S. y Ruel, S. (2023). Resiliencia de las PYMES desde lentes de mejora continua. *Revista de emprendimiento en economías emergentes* 15(2): 233–253. <https://doi.org/10.1108/JEEE-06-2021-0235>

Digitalización

Bianchini, M. y Kwon, I. (2020). Blockchain para PYMES y emprendedores en Italia (= OECD SME and Entrepreneurship Papers 20). París: Publicaciones de la OCDE. <https://doi.org/10.1787/f241e9cc-en>.

Bianchini, M. y Kwon, I. (2021). Mejorar la resiliencia de las PYME a través de la digitalización: el caso de Corea (= OECD SME and Entrepreneurship Papers 27). París: Publicaciones de la OCDE. <https://doi.org/10.1787/23bd7a26-en>.

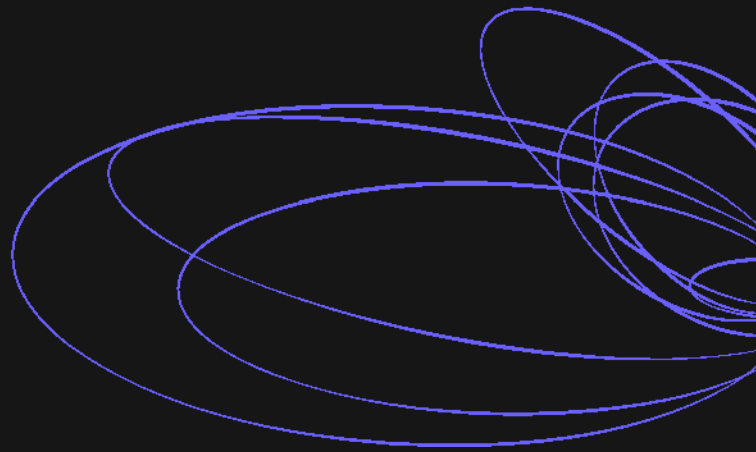
Costa Melo, I., et al. (2023). Transformación digital sostenible en pequeñas y medianas empresas (PYMES): una revisión del desempeño. *Heliyon*. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e13908>

Kraft, C., Lindeque, J. y Peter, M. (2022). La transformación digital de las pequeñas y medianas empresas suizas: conocimientos sobre la adopción de herramientas digitales. *Revista de Estrategia y Gestión*. <https://doi.org/10.1108/JSMA-02-2021-0063>

OCDE. (2021). *La Transformación Digital de las Pymes* (=Estudios de la OCDE sobre Pymes y Emprendimiento). París: Publicaciones de la OCDE. <https://doi.org/10.1787/bdb9256a-en>


Rogers, EM (1963). EA Wilkening, *Difusión de innovaciones*. Reseña del libro. *Fuerzas sociales* 41: 415–416. <https://doi.org/10.2307/2573300>


lookUP



¿Está interesado en saber más sobre el proyecto LookUP del Programa del Mercado Único y sus socios?

<https://lookupthesky.eu/>

 [@LookUP_ES](https://twitter.com/LookUP_ES)

 [buscar_eu](https://www.instagram.com/buscar_eu)

 https://www.youtube.com/@LookUP_eu

 <https://www.linkedin.com/company/lookup-eu/>

El consorcio del proyecto LookUP está formado por un grupo cohesivo y multidisciplinar equipo compuesto por lo siguiente.

Barrabés.biz (España) se fundó en 2000. Después de crear la primera tienda de comercio electrónico en Europa



Barrabés

en 1993 y construir un negocio exitoso, Barrabés.biz se creó para ayudar a otros a crear nuevos negocios con soluciones innovadoras. Proporciona su experiencia y conocimientos en innovación, digitalización y emprendimiento para ayudar a las empresas líderes, autoridades públicas, pymes y empresas de nueva creación. También aplica las nuevas habilidades que requiere la era digital y ayuda en la transformación cultural de las organizaciones mediante la implementación de nuevos hábitos digitales utilizando metodologías flexibles y efectivas. Barrabés.biz dispone de un conjunto de herramientas que ayudan a impulsar la innovación: una plataforma propia para gestionar eficientemente la

innovación siguiendo el principio de innovación abierta, una plataforma propia para la formación fácil y activa de las pymes en capacidades digitales (el Attitude Academy), y espacios de innovación que gestionan La Nave (el

espacio de innovación urbana del Ayuntamiento de Madrid), Madrid en Movimiento (el hub de movilidad urbana de Madrid) y el Centro de Innovación en Economía Circular de Madrid. Desde 2019, Barrabés.biz también celebra Mañana, un evento inspirado en los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU en el que participan actores interesados en la sostenibilidad. Finalmente, Barrabés.biz lidera Distrito Turismo en la Comunidad Valenciana para construir y apoyar un ecosistema de innovación turística.



B·Link
BARCELONA
STRATEGIC PROJECTS

B.Link (España) es una pequeña empresa fundada en 2014. La firma tiene una Equipo internacional y multidisciplinario de consultores especializados en financiación internacional y de la UE, que ofrece servicios de apoyo que cubren todos los ciclos de un proyecto, desde la identificación de oportunidades de financiación adecuadas hasta el desarrollo del proyecto, así como la gestión de los fondos del proyecto siguiendo las normas y procedimientos específicos de el donante. Aprovechando esta sólida experiencia, B.LINK ofrece una amplia gama de servicios de capacitación y consultoría a entidades públicas, privadas y académicas. En competitividad y sostenibilidad turística, B.LINK ha ofrecido servicios de consultoría para el desarrollo e implementación de varios proyectos con financiación europea.

JUNTA DE EXTREMADURA

La Consejería de Cultura, Turismo y Deportes de la Junta de Extremadura (España) es responsable de fijar las directrices y desarrollar la promoción y planificación turística de la Comunidad Autónoma de Extremadura, ejerciendo las competencias administrativas en las empresas y actividades turísticas, programando y ejecutando los planes de promoción turística, logrando la mayor y mejor formación en el sector, y desarrollar tareas de inspección de acuerdo con lo aprobado. planes. También le corresponde la gestión y administración de las instalaciones turísticas propiedad de la Comunidad Autónoma de Extremadura.



Naturpolis Ltda (Finlandia) es propiedad de la ciudad de Kuusamo y el municipio de Taivalkoski. Su tarea es promover la creación de empresas rentables y nuevos puestos de trabajo en la región de Kuusamo, desarrollar las condiciones previas operativas para las empresas y el entorno empresarial en la región y promover la cooperación empresarial regional. Además, Naturpolis administra proyectos de desarrollo regional. Durante la pandemia de COVID-19, Naturpolis ayudó a las pymes a solicitar financiación para cubrir la pérdida de facturación. Tiene sólidas redes de PYME en la zona y trabaja en estrecha colaboración con asociaciones turísticas. El turismo es la principal rama empresarial de la zona. La sostenibilidad y el desarrollo turístico responsable son los puntos principales de las actividades de desarrollo en proyectos turísticos actuales y pasados. Naturpolis lideró un proyecto de turismo sostenible para ayudar a las pymes a obtener certificados de sostenibilidad y participar en el programa Sustainable Travel Finland de Visit Finland, que tiene como objetivo adquirir certificados de sostenibilidad para destinos turísticos en Finlandia.

Naturpolis también lidera el proyecto turístico Puerta de Entrada a la Tierra de Parques Nacionales. El proyecto reúne a todas las regiones turísticas atendidas por el aeropuerto de Kuusamo para colaborar en el aumento del turismo internacional y la accesibilidad de la región durante todo el año, especialmente poniendo en primer plano los parques nacionales de la zona. En este proyecto se presta especial atención al hecho de que el área se desarrollará de manera

que será conocida por sus servicios de calidad y prácticas comerciales sostenibles. Con la ayuda de rutas de servicios digitales y mejorando la capacidad de encontrar los servicios turísticos y facilitando su compra en línea, la zona también será más fácilmente accesible. Naturpolis también cuenta con un proyecto turístico sobre gestión de datos y conocimiento que es relevante para el proyecto actual.



ZRC SAZU

Centro de Investigación de la Academia Eslovena de Ciencias y Artes (ZRC SAZU) es un centro de investigación esloveno líder en

humanidades y una institución académica de vanguardia en el centro, Europa oriental y sudoriental. Abarca dieciocho institutos de investigación y lleva a cabo investigaciones sobre una variedad de temas relacionados con el patrimonio cultural y el turismo sostenible. ZRC SAZU tiene su propia editorial, laboratorio audiovisual y numerosas colecciones. ZRC SAZU es miembro de la Comunidad de Turismo Sostenible y opera dentro del programa Interreg MED. Tiene la siguiente experiencia en turismo sostenible y apoyo a PYMES:

- Creación de herramientas de apoyo a la certificación de turismo sostenible.
- Organizar actividades de desarrollo de capacidades para proveedores de turismo y OGD.
- Mejorar la certificación nacional de turismo sostenible.
- Investigar experiencias de negocios turísticos con certificación.
- Establecer criterios de sostenibilidad para el desarrollo de productos turísticos.
- Facilitar la cooperación entre PYME, entre PYME y autoridades públicas
 - Facilitar el desarrollo de productos turísticos, incluidos pruebas



QUANTITAS(QUA) es una start-up tecnológica, incubada en el Parque Científico Tecnológico VEGA de Venecia, y su misión es desarrollar y ofrecer a las empresas servicios y productos relacionados con toda la cadena de procesamiento y evaluación de datos. Quantitas fue creada para desarrollar sistemas de soporte a la decisión en contextos de alta complejidad, diseñando herramientas y planteándose el desafío de implementar metodologías para la recolección, procesamiento, análisis y simulación de datos del mundo real relacionados con decisiones de negocios. Quantitas ayuda a las organizaciones públicas y privadas a extraer conocimientos de datos e informar decisiones comerciales con herramientas avanzadas de análisis predictivo para la valoración del impacto y el análisis de rentabilidad, y productos con modos interactivos y Animación de datos dinámica, llamativa y de alto impacto para presentaciones y demostraciones.



Asociación de Turismo del Condado de Sibiu (Rumania) garantiza la gestión y comercialización coordinadas del condado de Sibiu como destino turístico haciendo un uso responsable de los recursos naturales y culturales del territorio con beneficios para las empresas, los residentes y los huéspedes. Sus esfuerzos se basan en los objetivos de sostenibilidad de la ONU y están ansiosos por trabajar a través de la naturaleza con las PYME locales y las regiones asociadas

para lograr un uso más sostenible y creativo de los recursos naturales.

El cincuenta por ciento del territorio del condado de Sibiu está cubierto por áreas protegidas. Los Cárpatos y las Tierras Altas de Transilvania son ricas reservas de biodiversidad y una parte valiosa de los destinos de ecoturismo. El cielo como recurso natural se integrará en las hojas de ruta de turismo positivo para la naturaleza porque tienen como objetivo transformar el condado de Sibiu en un destino de ecoturismo con experiencias naturales diversificadas y de alta calidad (observación de la vida silvestre, cielo oscuro y bienestar de la naturaleza).

La Asociación de Turismo del Condado de Sibiu tiene experiencia en los siguientes campos:

- Desarrollar directrices de calidad y sostenibilidad para las PYME (por ejemplo, alojamiento ecológico dentro del proyecto Turismo Europeo Going Green 2030, el desayuno local de Sibiu y directrices para eventos sostenibles).
- Promoción de herramientas y plataformas de conocimiento basadas en las TIC para las PYME (la herramienta RU Ready for Certification?, sitio web/aplicación aniidrumetiei.ro).
- Transferir experiencias y conocimientos a través de talleres, conferencias y visitas de campo a nivel local y europeo.
- Programas de creación de capacidad para desarrollar y promover nuevos productos turísticos sostenibles que enriquezcan la identidad del destino, respondan a las nuevas tendencias de viajes y aceleren la reactivación del turismo sostenible.
- Trabajar con equipos multidisciplinares para documentar, desarrollar y promover políticas, infraestructura, servicios y experiencias de ecoturismo.
- Medir el desempeño en sostenibilidad. Esta es una actividad clave de la organización; el destino cuenta con la asistencia de expertos para mejorar sus KPI de sostenibilidad a través del programa Destinos Turísticos Inteligentes.

