



The International Ecotourism Society

*Uniting Conservation, Communities
and Sustainable Travel*

UNA GUÍA SIMPLE SOBRE CERTIFICACIÓN DE TURISMO SOSTENIBLE Y ECOTURISMO

La Sociedad Internacional de Ecoturismo (TIES)

Agosto 2004

**Preparado por:
Amos Bien**

La Sociedad Internacional de Ecoturismo (TIES)

733 15th St., NW

Washington, DC 20005, Estados Unidos

Tel: [+1] 202-347-9203

Fax: [+1] 202-387-7915

ecomail@ecotourism.org

www.ecotourism.org

con el apoyo de::



**Rainforest
Alliance**



ENVIRONMENTAL DEFENSE

finding the ways that work

FORD FOUNDATION

Strengthen democratic values, reduce poverty and injustice,
promote international cooperation and advance human achievement



Inter-American Development Bank
Banco Interamericano de Desarrollo

¿Quién debe usar esta guía?

Esta guía sobre certificación está diseñada para quienes han escuchado sobre la certificación de turismo sostenible y ecoturismo y quieren entender cómo funciona o cómo iniciar el proceso. Los que estén interesados en más detalles técnicos sobre la certificación deben consultar las referencias al final de este documento.

Agradecimientos:

Las revisiones editoriales de Martha Honey, Alice Crabtree, Abi Rome, y Emma Stewart-Teitelbaum han mejorado este documento considerablemente. Agradecimientos especiales a Ken Lindeman, del Environmental Defense, por patrocinar esta segunda edición.

Contenido

| | |
|--|----|
| ¿Quién debe usar esta guía? | 2 |
| Agradecimientos: | 2 |
| Contenido | 2 |
| Turismo, sostenibilidad y certificación | 3 |
| ¿Qué queremos decir con la sostenibilidad? | 3 |
| ¿Qué es el turismo sostenible? | 4 |
| ¿Qué queremos decir con ecoturismo? | 5 |
| ¿Qué es la certificación? | 6 |
| ¿Por qué es importante la certificación? | 9 |
| Diferentes tipos de certificación | 10 |
| Certificación de turismo sostenible a nivel mundial | 16 |
| ¿Cómo elegir el programa de certificación más apropiado? | 16 |
| ¿Cómo obtener una certificación? | 17 |
| ¿Cuáles son las limitaciones de la certificación? | 19 |
| Glosario de términos de certificación | 21 |
| Fuentes de información adicional | 23 |

Turismo, sostenibilidad y certificación

El turismo es una industria enorme y extensa. Se encuentra en todo el mundo, de modo que sus impactos sociales, económicos y ambientales también se sienten en todo el mundo. Estos impactos pueden ser positivos o negativos, dependiendo de si benefician o perjudican. En general, el ecoturismo se lleva a cabo en áreas ambiental y socialmente vulnerables, por lo que su impacto potencial puede ser aún mayor, para bien o para mal. El turismo sostenible trata de que el impacto negativo sea mínimo, mientras que el ecoturismo trata de tener un impacto positivo. Algunas empresas realmente lo logran, otras dicen falsamente que lo logran, y otras ni se preocupan. A algunas les gustaría lograrlo, pero no saben cómo hacerlo. Una forma de recompensar a las empresas que en realidad cumplen con estas metas es dándoles un reconocimiento externo creíble. La certificación es una herramienta para hacerlo y aquí describimos cómo funciona. El proceso de certificación también puede enseñar a las empresas prácticas mejores o ejemplares, aunque el negocio nunca obtenga su certificación.

¿Qué significa la sostenibilidad?

Cuando hablamos de actividades “sostenibles”, normalmente esto significa que podemos realizar la actividad en la misma forma o en forma parecida por un tiempo indefinido (sostenible en el tiempo) en tres aspectos principales:

- **Ambiental** – la actividad minimiza cualquier daño al ambiente (flora, fauna, agua, suelos, uso de energía, contaminación, etc.) e idealmente trata de beneficiar el ambiente en forma positiva.
- **Social y cultural** – la actividad no perjudica a la estructura social de la comunidad donde se ubica ni daña su cultura.
- **Económico** – la actividad no solo empieza y luego muere rápidamente debido a malas prácticas empresariales; continúa contribuyendo al bienestar económico de la comunidad local. Una empresa sostenible debe beneficiar a sus dueños, a sus empleados y a sus vecinos.

Desarrollo sostenible

El Informe Bruntland, “*Our Common Future*”, define el desarrollo sostenible como “desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”. (UNWCED, 1987)

Cuando tomamos en cuenta estos tres aspectos en nuestras actividades, esto se llama “**triple rentabilidad**”. Algunas veces se le conoce como “estar bien haciendo el bien”. Esto significa manejar un negocio, organización o gobierno, de tal forma que no destruya los recursos – naturales, culturales, o económicos – de los que depende. De hecho, una empresa que se administra así,

Triple Rentabilidad

“Donde una compañía analiza los efectos sociales, ambientales y económicos de su desempeño sobre el entorno más amplio, comienza a mejorar su desempeño e informa públicamente sobre su progreso”.
-- John Elkington (1997)

puede mejorar los tres aspectos y continuar funcionando con ganancias, mientras que beneficia las áreas naturales y comunidades circundantes.

¿Qué es el turismo sostenible?

Los principios de la sostenibilidad pueden aplicarse a cualquier tipo de turismo – de masa o especializado; de ciudad, playa o selva; grande o pequeño. También pueden aplicarse a todos los sectores de la industria del turismo: alojamiento, expediciones, agencias, operadores terrestres, guías y transporte. De acuerdo con la *Agenda 21 para la Industria del Turismo y Viajes*, “Los productos del turismo sostenible son productos que funcionan en armonía con el ambiente la comunidad y las culturas locales, de modo que estos se convierten en beneficiarios permanentes”. Muchos programas de certificación de turismo sostenible consideran que el turismo sostenible es cualquier clase de **“turismo que busca minimizar el impacto sociocultural a la vez que provee beneficios económicos a las comunidades locales y los países que lo albergan”** (Acuerdo de Mohonk, 2000).

La Organización Mundial del Turismo (OMT) declaró en 1988 que el **turismo sostenible es “concebido como aquel que conduce a la gestión de todos los recursos de tal forma que permita satisfacer todas las necesidades económicas, sociales y estéticas, manteniendo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que apoyan la vida”**.

Un hotel grande y convencional de ciudad puede ser responsable ambientalmente y socialmente, al igual que un albergue ecológico pequeño cerca de un parque nacional. Además, un albergue pequeño puede ser tan irresponsable e insostenible como un hotel grande, o aún más en algunos casos. Esta es una razón por la que mucha gente siente una creciente necesidad de que existan estándares de sostenibilidad internacionalmente reconocidos, pero adaptados localmente.

En el turismo la triple rentabilidad puede ser crítica, especialmente para aquellas empresas y excursiones ubicadas fuera de las grandes ciudades. Los hoteles y excursiones en áreas rurales o naturales dependen de la benevolencia de la comunidad local para sobrevivir. Las empresas que no contratan o benefician a los habitantes locales con frecuencia pierden el apoyo de sus vecinos. A la vez, los pueblos, villas y comunidades indígenas cuyo tejido social se ve perjudicada por el turismo, a menudo pierden su atractivo para los turistas. Las empresas que se basan en los recursos naturales no pueden sobrevivir si esos recursos se destruyen – ante todo, esa es la razón por la que

En el año 2001, la OMC declaró que **“Debe establecerse una clara distinción entre los conceptos de turismo ecológico y turismo sostenible: en sí, el término turismo ecológico se refiere a un segmento dentro del sector de turismo, mientras que los principios de sostenibilidad deben aplicarse a todos los tipos de actividades, operaciones, establecimientos y proyectos turísticos, incluyendo formas convencionales y alternativas”**.

los clientes las visitan.

Un cuento aleccionador

Hace muchos años, en una isla del Caribe, había una laguna fosforescente que brillaba todas las noches. Los turistas de los centros turísticos cercanos venían en auto a visitar la laguna en las noches y se convirtió en una atracción complementaria de los hoteles de playa. Luego un inversionista construyó un hotel a la orilla de la laguna, pero descargaba las aguas negras sin tratar del hotel en el agua. La fosforescencia producida por organismos vivientes, murió. Al igual que el hotel, ya que nadie quería ir a visitar una laguna oscura maloliente en medio de la nada.

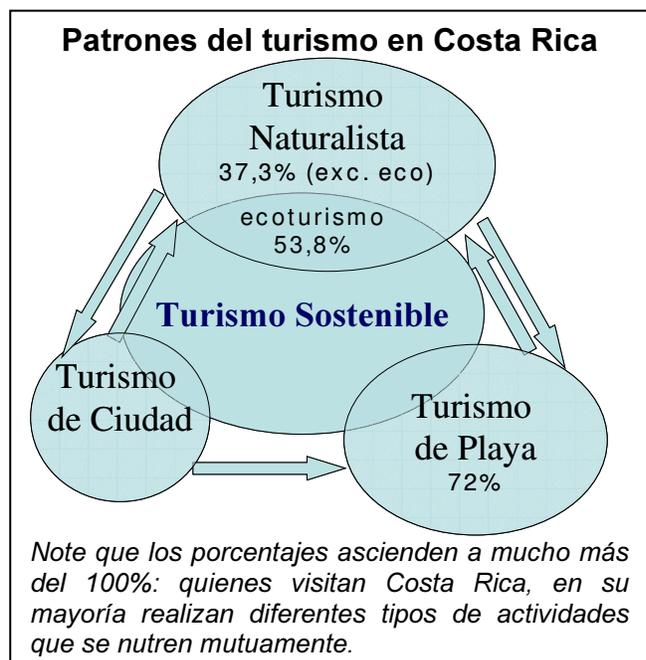
La triple rentabilidad no se satisfacía en este caso y debido a que se destruyó el recurso natural, también se destruyó la base económica del negocio. Los inversionistas y los empleados locales perdieron su ingreso y a la orilla de la laguna arruinada quedó un edificio arruinado. La comunidad local no solo no se benefició, sino que también se eliminó cualquier posible futuro beneficio, así como el disfrute de un recurso local.

¿Qué significa el ecoturismo?

El ecoturismo es un sector del turismo, basado en turismo naturalista, pero que incluye los principios de la sostenibilidad. La Sociedad Internacional de Ecoturismo (The International Ecotourism Society – TIES) define el ecoturismo como “turismo responsable a áreas naturales, que conserva el ambiente y mejora el bienestar de la gente de la localidad”. Sin importar la definición que se utilice, el ecoturismo debe tener un *impacto positivo*, tanto en la conservación como en la comunidad local.

El ecoturismo es una clase de turismo sostenible, basado en la naturaleza, que normalmente se guía por un conjunto distinto de principios y buenas prácticas. El ecoturismo complementa a otros tipos de turismo, como se muestra en el diagrama a la derecha. Por ejemplo, la mayor parte de quienes visitan Costa Rica participan tanto en turismo convencional como en ecoturismo.

Un problema importante para verdaderas empresas ecoturísticas es una práctica conocida como “**lavado verde**”. Este término se refiere a un negocio que se presenta como “sostenible”,



“ecológico”, “verde”, “responsable”, de “ecoturismo”, etc., cuando en realidad no cumple con estándares generalmente aceptados, o peor aún, está en contradicción con estos conceptos. Para quienes realmente están tratando de hacer lo mejor al cumplir con todos los estándares del ecoturismo, las empresas que utilizan el término “ecoturismo” falsamente, compiten injustamente y dañan la credibilidad de toda la industria. **Una forma de determinar cuáles empresas realmente practican el ecoturismo (o el turismo sostenible en otros segmentos del mercado) es la certificación.**

¿Qué es la certificación?

La certificación es una forma de garantizar que una actividad o producto cumple con ciertos estándares. Dentro de la industria del turismo, se han creado programas de certificación para medir aspectos diferentes del turismo: (1) la calidad de servicio, (2) la sostenibilidad del turismo convencional y (3) el ecoturismo. Este último se refiere al turismo sostenible que se desarrolla en ecosistemas naturales, protegidos o frágiles, que pueden incluir comunidades indígenas y que se ajusta a la definición anterior.

La certificación se define como “un procedimiento voluntario mediante el cual se evalúa, se somete a auditoría y se emite una garantía escrita, en el sentido de que una instalación, un producto, un proceso o un servicio, cumple con estándares específicos. Confiere un logotipo “mercadeable” a aquellos que satisfacen o superan estándares básicos”.

Historia de la certificación

Las etiquetas de certificación tienen una larga historia que se remonta al siglo XV, cuando la etiqueta del queso Roquefort fue regulada, y el siglo XIX, cuando los vinos franceses se certificaron por primera vez con respecto a su origen y pureza (“Appellation d’Origine Contrôlée”). La industria eléctrica ha utilizado la certificación como una forma de garantizar la seguridad de los aparatos eléctricos y el equipo industrial desde que el International Electrotechnical Commission (IEC) estableció por primera vez los estándares en 1904. En ropa, Woolmark se estableció como una certificación en 1964 para garantizar a los consumidores que el producto estaba confeccionado con lana pura. Durante el siglo XX se desarrollaron muchos otros estándares de certificación para industrias específicas, más que todo para garantizar la confiabilidad de los productos a vendedores mayoristas y usuarios industriales. La mayoría de los sistemas son conocidos y reconocidos solo dentro de la industria, pero unos pocos han recibido reconocimiento por parte de los consumidores.

El impulso a la certificación ambiental comenzó con la “Cumbre de la Tierra” de las Naciones Unidas, en Río de Janeiro en 1992. Entre los muchos resultados de este evento está la “Agenda 21”, que hace un llamado a la responsabilidad social y ambiental de todos los sectores de la sociedad en el mundo, incluyendo a los gobiernos, organizaciones no gubernamentales y empresas. Poco después de esto, se empezaron a crear galardones, premios y sistemas de certificación en agricultura y empresas, incluyendo bananos, flores, pescados, madera y café.

En 1996 se publicó el estándar genérico ISO 14001 para sistemas de gestión ambiental y se hizo popular como un sistema de certificación ambiental universal, a pesar de sus serias limitaciones.

A partir del año 2000, ha habido un creciente reconocimiento de que la mayoría de los programas de certificación no han considerado con seriedad los aspectos socioculturales, mientras que los sistemas de certificación del área social y laboral no han tomado en cuenta los factores ambientales. En algunas áreas, tales como la agricultura orgánica, esto ha llevado a la cooperación entre programas de certificación social y ambiental.

En el creciente campo de la certificación en turismo, ha ocurrido una evolución diferente: la certificación de la calidad ha existido por décadas, mientras que la certificación ambiental en turismo se desarrolló independientemente y solo a partir de 1992. Aspectos sociales y culturales han sido agregados a partir del año 1996 en las Américas y del 2000 en Europa.

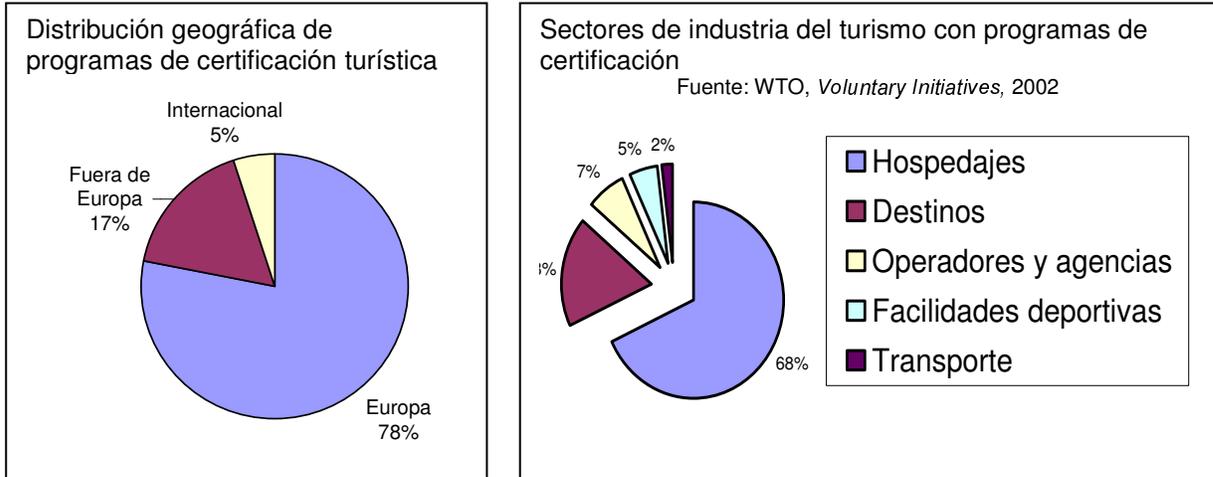
En el turismo, la certificación tiene una larga historia. La “American Automobile Association” (AAA) en los Estados Unidos, las guías Michelin en Europa y el sistema de cinco estrellas para la calidad de los hoteles a nivel mundial, han existido durante la mayor parte del siglo XX. Tradicionalmente, estos sistemas han medido la *calidad* del producto turístico (normalmente hospedaje y restaurantes), así como algunos aspectos de la *salud*, la *higiene* y la *seguridad*. En años recientes, el negativo impacto social y ambiental del turismo se ha hecho evidente en muchas partes del mundo, y algunos de estos lugares han perdido su posición en el mercado. Como resultado, algunos líderes de la industria turística comenzaron a promover la triple rentabilidad de la sostenibilidad como una práctica de negocios recomendada.

Para que el turismo sobreviva al paso del tiempo, puede compararse con una banca de tres patas: colapsará si cualquiera de las patas es muy débil. Sin embargo, los programas tradicionales de certificación turística solo se concentraban en la primera pata: la de la calidad. Los gobiernos han tenido la tendencia a regular solo la segunda pata: la de la salud, la higiene y la seguridad. Mientras que los primeros programas de certificación “verdes” hacían énfasis solo en parte de la tercera pata (impactos ambientales) sin considerar la sostenibilidad sociocultural y económica.



Según un estudio de la Organización Mundial del Turismo (OMT), en la década entre la “Cumbre de la Tierra” celebrada en 1992 y el Año Internacional del Ecoturismo celebrado en el 2002, se desarrollaron más de 60 programas de

certificación de turismo ambiental. La mayoría están radicados en Europa, muchos toman pocos factores socioculturales en cuenta y todos son voluntarios.



Solo tres de los programas del estudio certifican el ecoturismo. La gran mayoría de los programas evalúan solamente el alojamiento, aunque algunos certifican todos los sectores y aspectos del turismo.

Sin embargo, a partir del año 2000, cuando se reunieron representantes de la mayoría de los programas de certificación de turismo sostenible y ecoturismo en Mohonk Mountain House (un hotel de turismo sostenible de 120 años en las montañas de Nueva York), se ha hecho un esfuerzo para desarrollar un lenguaje común y estándares mínimos comunes para estos programas. En esta conferencia se elaboró el Acuerdo de Mohonk (www.ips-dc.org/ecotourism/mohonkagreement.htm), un consenso informal entre muchos programas sobre los estándares mínimos para otorgar certificaciones de turismo sostenible y ecoturismo, así como una distinción clara entre estos tipos de turismo.

Después de esto, se estableció un esfuerzo formal, un estudio de factibilidad llamado Consejo de Acreditación de Turismo Sostenible (STSC, siglas en inglés). En todo el mundo se llevaron a cabo talleres de consulta, con la contribución de sectores interesados mediante listas de servidores electrónicos, cuestionarios y comunicación directa con más de 1000 organizaciones y profesionales de 26 países. Este trabajo concluyó en el 2002 y entre muchas otras cosas recomendaba el establecimiento eventual de estándares mínimos para la certificación del turismo sostenible. El documento completo está disponible en www.rainforest-alliance.org/programs/sv/stsc-resources.html.

Como consecuencia de estas actividades y estudios, los nuevos programas de certificación turística y los existentes han empezado a tomar en cuenta todos los aspectos de la sostenibilidad: el ambiental, el sociocultural y el económico, llamado triple rentabilidad. Muchos de estos programas están diseñados para trabajar paralelamente con las clasificaciones de calidad de cinco estrellas y regulaciones gubernamentales en cuanto a salud y seguridad. Los nuevos

programas frecuentemente incorporan los criterios de la calidad, administrativas, de la salud y de la seguridad entre los criterios de la sostenibilidad económica.

¿Por qué es importante la certificación?

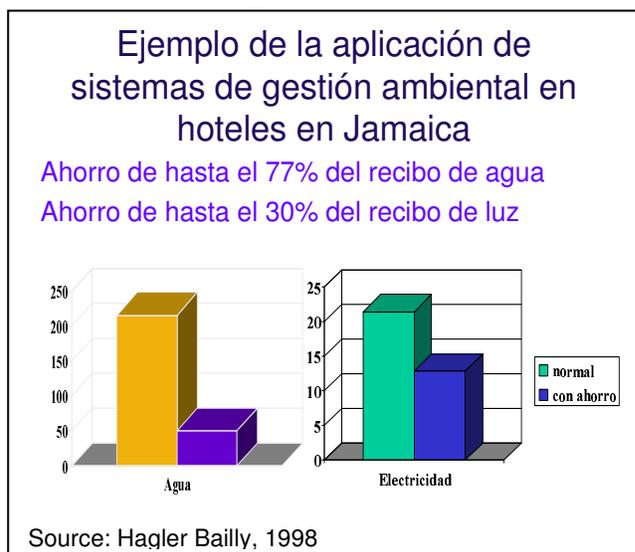
La certificación establece estándares y ayuda a distinguir empresas genuinas de ecoturismo y turismo sostenible, de otras que hacen aseveraciones vacías. Esto ayuda a proteger la integridad de estos conceptos.

La certificación no es un fin en sí misma. Es una de varias herramientas para motivar a las empresas y a otros a mejorar su desempeño ambiental, social y económico, al tiempo que las recompensa por hacerlo. Estas recompensas algunas veces son tangibles y otras no.

Hay otras razones por las que la certificación es importante. Algunas son:

Beneficios para empresas certificadas

- Ayuda a las empresas a mejorar; experimentar un proceso de certificación es formativo. Muchas empresas certificadas han manifestado que uno de los mayores beneficios del proceso de certificación fue que les enseñó los elementos de sostenibilidad en sus operaciones y a centrar su atención en los cambios que necesitaban hacer en sus empresas.
- La certificación tiende a reducir los costos de operación. Esto se ha encontrado en casi cada tipo de certificación empresarial. En el turismo, se ha demostrado que reduce dramáticamente los costos en agua, electricidad y combustibles fósiles, sin reducir la calidad del servicio. Esto se ilustra en el cuadro a la derecha.
- El proceso de implementar la certificación de turismo sostenible con frecuencia va acompañado de un acceso más fácil a asistencia técnica y financiación para que las empresas implementen nueva tecnología: se educa a la empresa sobre estas tecnologías, a la vez que se hace más probable que los donantes e instituciones financieras ofrezcan financiamiento a bajo costo.
- Potencialmente, la certificación puede proporcionar una ventaja de mercadeo a las empresas certificadas, ya que los consumidores aprenden a reconocer marcas de certificación creíbles. Esto ha ocurrido en otras



industrias, tales como alimentos orgánicos, productos de madera, ropa, vino, etc.

Beneficios para los consumidores

- La certificación proporciona a los turistas escogencias que son responsables ambiental y socialmente: ayuda a los consumidores a saber cuáles negocios son verdaderamente responsables social y ambientalmente y a elegir en base a esto. Conforme los programas de certificación se vayan conociendo mejor, esto puede producir beneficios tangibles en el volumen y la reputación de empresas certificadas.
- Aumenta la conciencia pública de prácticas de negocios responsables.
- Informa al turista sobre las cuestiones ambientales y sociales del área, permitiendo que actúen más respetuosamente y que contribuyen positivamente.

Beneficios para los gobiernos

- La certificación ayuda a los gobiernos a proteger sus nichos de mercado como destinos de ecoturismo o turismo sostenible, cuando la credibilidad del destino se ve amenazada por el lavado verde.
- La certificación eleva los estándares de la industria en las áreas de la salud, la seguridad, el ambiente y la estabilidad social.
- Baja los costos reguladores de la protección ambiental.

Beneficios para el ambiente y las comunidades locales

Finalmente, la certificación del turismo sostenible y el ecoturismo protege tanto al ambiente como a la estructura social y económica de las comunidades locales que se encuentran cerca de las empresas certificadas.

- La certificación requiere que las empresas protejan el ambiente y que le causen poco o ningún daño.
- Requiere que las empresas respeten la cultura local y que le brinden beneficios económicos y sociales reales.
- Cuando la empresa es económicamente sostenible y ofrece calidad de servicio para garantizar esto, es probable que continúe ofreciendo beneficios a largo plazo.

Diferentes tipos de certificación

Hay muchos diferentes tipos de sistemas de certificación, así como ecoetiquetas y premios relacionados, y existe mucha confusión sobre la diferencia entre estos. En esta sección se explicarán algunas de las similitudes y diferencias importantes para los lectores que estén interesados en comprender algunos de los conceptos fundamentales.

Elementos comunes a la mayoría de programas de certificación turística

Aunque los programas de certificación bien diseñados pueden diferir considerablemente, casi todos comparten algunos componentes. Estos son:

- Participación voluntaria por parte de las empresas
- Estándares y criterios bien definidos
- Evaluación y auditoría
- Reconocimiento y logotipo
- Auditorías periódicas de seguimiento para renovar el logotipo
- Mejora continua
- Transparencia
- Mecanismos participativos para definir estándares

¿Cómo garantizar que haya justicia y objetividad?

Los aspectos técnicos de garantizar que haya justicia y objetividad en un sistema de certificación pueden ser muy complicados. Hay muchas definiciones y reglas que son aceptadas por la mayoría de los certificadores. Algunas de las más importantes son:

- No discriminación: la certificación debe estar disponible para todos los solicitantes que cumplan con los estándares y cuyas actividades estén cubiertas.
- La certificación no debe incluir consideraciones financieras indebidas y debe ser independiente del tamaño o la cantidad de miembros de grupos u organizaciones.
- El estándar de certificación debe consistir en criterios claramente definidos, relacionados específicamente con lo que se está certificando.
- La organización certificadora debe tener la capacidad de realizar evaluaciones imparciales y decisiones de certificación, basadas en criterios claramente definidos.
- El organismo certificador debe permitir la participación de todas las partes interesadas significativamente en la actividad a certificar, con respecto al contenido y la función del sistema de certificación.
- Quien evalúa una empresa o actividad no debe ser la misma persona que decide si se otorga la certificación; ambos deben ser independientes de quien provee el servicio de consultoría para ayudar a la empresa a calificar – No debe ser juez y parte.
- El organismo certificador no debe sufrir presiones comerciales ni financieras que puedan influir sobre sus decisiones.
- La certificación debe otorgar un logotipo y debe incluir una cláusula que requiere volver a certificarse después de un periodo definido de tiempo, para prevenir el lavado verde.
- Deben haber procedimientos establecidos para apelaciones, revocar certificaciones, revisar y cambiar los criterios y los estándares, etc.

Estas directrices y definiciones, y muchas otras aceptadas generalmente sobre cómo otorgar certificaciones, se basan en directrices establecidas por consenso entre los miembros de la Organización Internacional de Estandarización (ISO), con sede en Suiza. Muchos de sus miembros son institutos y organismos de acreditación de estándares nacionales reconocidos oficialmente, de países

pequeños y grandes, en todas las regiones del mundo. ISO publica cientos de directrices, definiciones y estándares.

Una nota preventiva importante es recordar que ISO ha publicado cientos de estándares para todo, desde la velocidad de filmes fotográficos hasta la longitud de tornillos. Las directrices sobre cómo *controlar* los programas de certificación están entre las más ampliamente aceptadas (Guías 62 – 66 ISO/IEC y algunas otras). Pero no deben confundirse con los dos estándares ISO de certificación más famosos: ISO 9000 para certificar Sistemas de Gestión de Calidad, e ISO 14001, para Sistemas de Gestión Ambiental. Estos son sistemas genéricos basados en procesos (aplicables a cualquier industria, compañía o actividad), que se presentarán abajo, en la sección sobre certificación basada en el proceso versus certificación basada en el desempeño.

Tipos de certificación y ecoetiquetas

Algunas de las diferenciaciones más importantes entre programas son los sistemas *basados en procesos* versus los sistemas *basados en el desempeño*, la *certificación de estándares mínimos* versus *ecoetiquetas*, premios de *graduación* versus *aprobación/reprobación* y certificación por parte de *primeros*, *segundos* y *terceros*. Todos estos sistemas en general se guían por reglas comúnmente aceptadas.

Certificación por parte de primeros, segundos o terceros

La *certificación por parte de primeros* es una auto evaluación. Por ejemplo, cuando una compañía declara que su producto satisface ciertos estándares pero nadie de afuera verifica la aseveración. Esto es similar a una clase del colegio en que el profesor pide a cada estudiante que califique sus propios exámenes.

La *certificación por parte de segundos* es cuando un comprador u órgano industrial garantiza que el producto satisface los estándares del comprador. Esto es similar a cuando el profesor del colegio hace exámenes para ver cómo se están desempeñando los estudiantes de su clase, en comparación con sus expectativas.

La *certificación por parte de terceros* es cuando un tercero independiente y neutral evalúa el cumplimiento del producto con estándares claramente definidos. Esto es como cuando los estudiantes hacen un examen estandarizado que se califica fuera de la escuela. Los programas de certificación más creíbles requieren ser evaluados por una tercera parte.

Proceso o desempeño

Un tópico controversial en la certificación es si deben certificarse los procesos o los resultados.

Los sistemas basados en procesos que se usan más comúnmente son ISO 9000 para sistemas de gestión de calidad y el ISO 14001 para Sistemas de Gestión Ambiental. Estos certifican empresas que han establecido y

documentado sistemas para garantizar un mejoramiento en la calidad o desempeño ambiental. Sin embargo, no determinan resultados específicos del desempeño, aparte de los propios de la compañía y los requeridos por ley. Deben mostrar mejoramiento continuo, pero solo en comparación con su propio desempeño previo. Así, por ejemplo, dos hoteles pueden tener la certificación ISO 14001, mientras que uno podría contar con sistemas de avanzada para la conservación del agua y el otro podría tener un uso excesivo y desastroso del agua, siempre que cada uno pueda demostrar año tras año mejora su propio desempeño. Este es el problema fundamental con los sistemas basados en procesos: siempre que un negocio haya implementado mecanismos para garantizar que su sistema administrativo mejora con respecto a sí mismo, puede recibir la certificación si cumple con la ley.

Además, según las directrices de ISO, los productos al consumidor que tengan una certificación basada en el proceso, no deberían portar el logotipo de certificación, porque no hay garantía del cumplimiento del producto con criterios ambientales o de calidad. Solo se certifica la empresa o la actividad, no lo que produce. Esto, en el caso del turismo, es el hospedaje en una habitación de hotel, una comida, una excursión, o transporte.

Programas de certificación basados en procesos

- | | |
|---|--|
| ➤ Sistemas de Gestión Ambiental (SGA): ISO 14000 y programas relacionados. | ➤ Énfasis en el ahorro de costos internos y mitigación del impacto ambiental. |
| ➤ La administración establece sistemas para monitorear ciertos aspectos ambientales significativos. | ➤ No hay estándares universales; no se pueden hacer comparaciones entre diferentes negocios. |
| ➤ Usualmente requiere consultores externos; relativamente costosos para empresas pequeñas y medianas. | ➤ El logotipo se otorga por establecer procesos, no por el logro de metas establecidas. |
| | ➤ Más apropiado para empresas grandes, donde es bastante económico y ofrece economías de escala. |

Los sistemas basados en el desempeño certifican si una empresa o actividad cumple con criterios externos objetivos. Por ejemplo, ¿cuántos litros de agua por visitante por noche consume un hotel? Esto permite hacer una comparación directa entre dos empresas para mostrar cuál tiene mejor desempeño ambiental.

En varias formas, los sistemas basados en el desempeño son más apropiados para empresas pequeñas y medianas, que abarcan cerca del 80% de las empresas turísticas a nivel mundial. En general, implementarlos es menos costoso que el ISO 14001 u otros tipos de Sistemas de Gestión Ambiental, permiten hacer comparaciones entre empresas, puesto que todas se evalúan de acuerdo a los mismos criterios y pueden medir criterios sociales, culturales y económicos, no solo los ambientales.

Programas de certificación basados en el desempeño

- Establecen criterios que permiten hacer comparaciones directas entre empresas certificadas
- Pueden incluir criterios ambientales y socioeconómicos dentro y fuera de las empresas
- Miden logros y resultados, no intenciones
- Pueden incluir una variedad de sectores interesados
- Pueden incluir listas de verificación comprensibles para las empresas y los consumidores
- Pueden ofrecer diferentes niveles de logotipos
- Más transparente; menos costoso
- Apropriados para empresas pequeñas, medianas y grandes

De esta sencilla explicación, podría parecer que los sistemas de certificación basados en el desempeño son mejores que los sistemas basados en procesos. Sin embargo, la situación en la vida real es mucho más compleja. Los sistemas de gestión basados en procesos garantizan que una compañía documente su desempeño, y aún más importante, que haya integrado los controles internos para continuar mostrando el buen desempeño. Un sistema puramente basado en el desempeño podría certificar en base a una o pocas medidas de indicadores claves, mientras que un sistema de gestión puede garantizar que los indicadores se midan constantemente y que haya una persona y un presupuesto para hacerlo. Los sistemas basados en procesos tienden a ser muy eficientes en base a costos para empresas más grandes, porque garantizan que los mecanismos para mejorar la calidad y el desempeño ambiental se conviertan en parte de la estructura de la empresa. Finalmente, los sistemas basados en procesos pueden controlar y medir aspectos ambientales importantes de una empresa, que posiblemente ni aparecen entre los indicadores de desempeño.

En el turismo ha habido un creciente consenso internacional en el sentido de que los sistemas de certificación del turismo sostenible deben incorporar elementos tanto de los sistemas basados en procesos, como de los basados en el desempeño, pero haciendo énfasis en el desempeño.



Certificación o ecoetiqueta

Los términos “certificación ambiental” y “ecoetiqueta” con frecuencia se utilizan indistintamente, aunque significan cosas diferentes. **La certificación ambiental** se otorga a aquellas empresas o actividades que cumplen totalmente con un conjunto mínimo de estándares. Cualquier cantidad de empresas, o todas las empresas de un sector, pueden recibir la certificación, siempre que cumpla con la norma. La certificación recompensa el cumplimiento con un conjunto de estándares *básicos*, en general a un nivel mayor que lo requerido según las regulaciones legales.

Una “**ecoetiqueta**” es un premio que se otorga a una empresa o actividad que tiene mejor desempeño en comparación con las otras empresas del sector. Solo

las que se desempeñan mejor, quienes muestran un *desempeño ejemplar*, reciben el sello ecológico. Conforme la industria cambia y cada vez más negocios adoptan las buenas prácticas, suben los requisitos para recibir el sello ecológico, de modo que una vez más, solo se premia el mejor desempeño ambiental. Los sellos ecológicos se basan en la comparación con el mejor desempeño, más que con el cumplimiento con estándares básicos.

Muchos sistemas de certificación de turismo sostenible incorporan aspectos tanto de la certificación para un estándar de base, como requisitos selectivos de un sello ecológico.

Certificación de aprobación/reprobación o certificación escalonada a diferentes niveles

Cuando un estudiante se gradúa de una escuela, se le confiere un diploma que certifica el cumplimiento con requisitos mínimos. Esta es una **certificación** de cumplimiento o incumplimiento. Sin embargo, para ganarse ese diploma, el estudiante debió recibir calificaciones en números o letras para cada curso, que son promediadas para generar una nota final. Esta es la **calificación** en una escala gradual del mejor al peor. De igual forma que un estudiante recibe un diploma y una calificación, algunos sistemas de certificación turística no solo certifican el cumplimiento con la línea base, sino que también premian el mejor desempeño. El ejemplo mejor conocido de esto es el sistema de cinco estrellas para calificar la calidad hotelera.

Con frecuencia se considera que un esquema de certificación “escalonado” es mejor que uno de “aprobación/reprobación” porque reconoce un rango de diferencias dentro de un marco de sostenibilidad aceptable y es una importante motivación para que las compañías trabajen para mejorar sus calificaciones en auditorías posteriores. Varios programas de certificación de turismo sostenible tienen entre dos y cinco niveles de calificación, en exceso de los requisitos mínimos para la certificación. Muchos de los sistemas escalonados de certificación de turismo sostenible tienen características tanto de certificación (cumplimiento con estándares mínimos), como ecoetiquetas (premios por cumplimiento de más alto nivel).

Certificación versus Acreditación

Siguiendo las definiciones de ISO, el término “certificación” se aplica a los premios otorgados a empresas, productos, procesos o servicios, y “acreditación” se aplica a los procesos de calificar, avalar y otorgar licencias a entidades que realizan la certificación. En otras palabras, la acreditación consiste en certificar al certificador.

Sin embargo, existe confusión en el uso de los términos. En los Estados Unidos “registración” y en Australia, Canadá y Fiji, “acreditación” se han utilizado como sinónimos de certificación: la adjudicación de un logotipo a una empresa o un proceso que cumple con ciertos estándares.

Certificación de turismo sostenible a nivel mundial

En un estudio publicado en el 2001, la Organización Mundial del Turismo (OMT) identificó más de 60 programas de certificación de turismo sostenible y ecoturismo alrededor del mundo. Unos cuantos programas operan a nivel mundial, algunos son regionales y la mayoría son nacionales o locales. Hay varios estudios que comparan los programas de certificación, con el fin de determinar cómo difieren y en qué pueden mejorarse. Algunos de los criterios más importantes para evaluar los programas son:

- ¿Hasta qué punto toman en cuenta el “triple rentabilidad”: la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica?
- ¿Qué tan bien cumplen con estándares técnicos internacionales para programas de certificación; por ejemplo, con las reconocidas guías ISO 62-66?
- ¿Reconocen los códigos básicos de conducta, estipulados en varios documentos, para respetar los derechos de comunidades locales e indígenas?
- ¿Qué tan bien cumplen con el Acuerdo Mohonk, un convenio informal que alcanzaron los principales sistemas de certificación en el año 2000 para turismo sostenible y ecoturismo sobre requisitos mínimos?
- ¿Están de acuerdo con las resoluciones de la Declaración de Québec y la Convención sobre Diversidad Biológica sobre la certificación del turismo sostenible?



Estos estudios técnicos, sin embargo, no son de mucho uso para una empresa que desea obtener la certificación y no quiere convertirse en experta en certificación. Con el fin de resolver este problema, está en camino un proceso para establecer un sistema que acredite a aquellos programas de certificación que cumplan con estándares mínimos para certificar el turismo sostenible y el ecoturismo – la iniciativa Consejo de Acreditación de Turismo Sostenible (STSC). Desafortunadamente, pasarán varios años hasta que este sistema entre en operación. Mientras tanto, muchas empresas y organizaciones querrán certificar sus actividades y tendrán que elegir qué programa de certificación utilizar. Además, en muchos países se realizan esfuerzos para crear nuevos programas de certificación y en forma similar, los organizadores deben decidir qué modelo de certificación seguir.

¿Cómo elegir el programa de certificación más apropiado?

Hasta la fecha, todos los sistemas de certificación de turismo sostenible son voluntarios. No se requiere que ninguna empresa sea certificada, ni puede

imponerse ningún sistema de certificación específico a las empresas que deseen obtener la certificación. Entonces, el primer paso en la certificación es determinar qué programas están disponibles en su área y elegir el que mejor se ajuste a sus necesidades. O, si usted está participando en la creación de un nuevo programa, debe decidir qué modelo o modelos de los programas existentes utilizar.

Decisión entre un programa de certificación para turismo sostenible o ecoturismo

La primera decisión es si se desea certificar turismo sostenible o ecoturismo. Esto depende de la naturaleza de las actividades propias de su empresa o del tipo de programa que está tratando de crear. Si su negocio no incluye el contacto cercano y directo con la naturaleza y algunos elementos de interpretación de la naturaleza para visitantes, debe elegir la certificación de turismo sostenible. Es probable que la agencia gubernamental de turismo y las organizaciones ambientalistas locales estén familiarizadas con los programas que se utilizan en su área. También hay sitios web que brindan esta información, tales como *Ecotips*, en www.eco-tip.org. Para información más detallada, la Organización Mundial del Turismo (OMT) publicó una guía titulada *Voluntary Initiatives in Sustainable Tourism*, disponible a través del sitio web de la OMT (<http://www.world-tourism.org/cgi-bin/infoshop.storefront/EN/product/1232-1>).

¿Cómo obtener una certificación?

1. **Defina qué tan sostenible es su empresa. ¿Cuál es su “línea de base”?** Una vez seleccionado un programa y contactarlo, el siguiente paso es determinar qué tan bien cumple su empresa con los criterios de sostenibilidad. Usted debe estar preparado para determinar el consumo de agua, electricidad y combustibles fósiles en su empresa. Es posible que se le pida analizar cómo se procesan en su empresa las aguas de deshecho (tanto aguas negras como aguas grises) y los desechos sólidos. ¿Se reduce en su empresa el consumo de materiales desechables, como plásticos y botellas? ¿Se recicla? Si su empresa está cerca de un área natural, ¿contribuye a protegerla? ¿Evita el uso y venta de productos hechos a base de especies en peligro de extinción o los mantiene cautivos en jaulas como mascotas? Estos y varios otros criterios ambientales se encuentran en casi todos los programas de certificación para turismo.

En la esfera sociocultural, ¿contrata a gente de la localidad y les paga justamente? ¿Ofrece capacitación y posibilidades de movilidad para empleados de bajo nivel? ¿Ocupan posiciones administrativas la gente de la localidad? ¿Son seguras, cómodas y educacionales las condiciones de trabajo? ¿Respeta su empresa las normas culturales locales? ¿Adquirió usted el terreno legal y justamente? ¿Ayuda a la comunidad local? Estos

critérios también se encuentran en la mayoría de los programas de certificación de turismo sostenible.

2. Decida si necesita ayuda externa o no para mejorar la sostenibilidad de su empresa

Una vez que haya determinado qué tan bien cumple con los estándares de sostenibilidad, usted puede sentir que necesita ayuda externa para mejorar su empresa. Si el programa de certificación en el que está interesado ofrece servicios de consultoría, asegúrese de que el programa no sugiera que usted use los servicios de la misma organización, esto puede ser un conflicto de intereses poco ético. La mayoría de los programas pueden implementarse sin el uso de consultores externos, siguiendo los manuales y las instrucciones. Existen muchas fuentes independientes de información que están disponibles por medio de Internet, organizaciones sin fines de lucro, gobiernos y proveedores de servicios.

Con frecuencia las agencias gubernamentales e internacionales pueden ofrecer asistencia y financiación para implementar prácticas ambientales ejemplares, especialmente para la conservación del agua y la energía. También hay programas disponibles para comparar el consumo de agua, energía y combustibles fósiles de su empresa con la de otras empresas similares. Estos se llaman programas “*benchmarking*” y están incorporados en unos pocos programas de certificación, pero también están disponibles independientemente de la certificación. Usted puede encontrar estos programas, la mayoría de los cuales tienen un cargo, buscando en Internet en “hotel benchmarking”.

Las empresas muy grandes pueden encontrar que es beneficioso establecer un departamento ambiental o de gestión sostenible que trabaje de cerca con la alta gerencia o asignar estas funciones a empleados existentes. Esto es preferible a contratar consultores externos, puesto que un objetivo de la certificación es que la compañía incorpore las metas de sostenibilidad como propias.

3. El proceso de certificación

Una vez que está preparado para obtener la certificación, el proceso en general consiste en pagar un monto al certificador, completar una serie de documentos y cuestionarios y la evaluación por parte de un editor o algún otro mecanismo para determinar el cumplimiento. Un auditor usualmente se reúne con la administración o los dueños y luego inspecciona las áreas críticas de la empresa que han sido determinadas según los cuestionarios. Un auditor también solicitará ver documentos, y aunque estos sean confidenciales, el auditor deberá comprometerse legalmente a respetar la confidencialidad. Luego usted recibirá un informe que identifica las áreas que necesitan mejorarse, llamadas “aspectos de inconformidad con los estándares”, y usted tendrá una oportunidad para corregirlas o

apelar el informe. Después el programa de certificación decidirá si su empresa puede obtener la certificación y le otorgará su logotipo o le informará sobre las mejoras que necesita implementar.

4. Después de la certificación

Una vez que su empresa ha recibido la certificación, el proceso no termina. Se espera que usted mantenga los altos estándares que le permitieron recibir la certificación, pero también puede participar en programas publicitarios cooperativos, recibir tratamiento preferencial de la oficina de turismo del gobierno de su país y deberá ser incluido en una lista del programa de certificación. Es probable que usted encuentre que los costos de operación de su empresa bajan para el agua, la electricidad, los combustibles fósiles y otros artículos de consumo. Posiblemente, la relación de su empresa con la comunidad mejorará. Sin embargo, usted no debe esperar recibir rápidamente un aumento en la ocupación, porque los programas de certificación de turismo sostenible todavía no cuentan con un amplio reconocimiento entre los consumidores. Después de un período de uno a tres años, deberá renovar la certificación de su empresa, con nuevos cuestionarios e inspecciones.

¿Cuáles son las limitaciones de la certificación?

La certificación de calidad en turismo ha existido por casi un siglo y ha recibido un gran reconocimiento en el mercado. La creación del sistema de calificación de cinco estrellas demoró décadas, pero en la actualidad es aceptado mundialmente como un estándar. La certificación de turismo sostenible ha existido durante solo un poco más de diez años. Las encuestas indican que existe un claro interés en el público viajero en elegir empresas que son responsables ambiental y socialmente, pero que todavía no hay un reconocimiento de marcas creíbles de certificación. En otras industrias, tales como el café, alimentos orgánicos y madera sostenible, la demanda de certificación por parte de los consumidores ha venido creciendo con el paso del tiempo. De igual modo, tomará tiempo crear la demanda de productos turísticos certificados.

La certificación no puede sustituir la buena práctica empresarial

En el turismo, ya sea convencional, sostenible o ecológico, el éxito de la empresa depende de atraer y complacer a los clientes. Pero los clientes no visitarán un lugar que es inseguro, antihigiénico, inaccesible o que tenga precios muy elevados con respecto a la calidad que se ofrece. Es un grave error pensar que su negocio prosperará si usted ofrece sostenibilidad ambiental y social, sin dar a los clientes lo que necesitan en otros aspectos. De todos modos, una buena dirección tiende a producir un buen servicio, y la buena administración ambiental y social son algunos de los aspectos más palpables de la experiencia de un huésped.

Necesidades del turista



cortesía de Ariane Janer

Usted no debe pensar en la certificación, a no ser que esté seguro de que su empresa cumplirá o sobrepasará las expectativas de sus clientes en términos de seguridad, acceso, calidad y precio. Esto no quiere decir que deba abusar del ambiente o la comunidad para hacerlo; usted ciertamente debe crear su empresa con responsabilidad ambiental y social desde el puro principio. Pero los mejores programas de certificación ni siquiera certificarán un negocio que no sea económicamente sostenible, en términos de ofrecer lo que sus clientes necesitan.

La certificación no llenará a su negocio con nuevos clientes

Muchas empresas buscan la certificación para aumentar su ocupación. Mientras que esto puede ocurrir eventualmente, en el presente la mayoría de los clientes de empresas turísticas no usan la sostenibilidad de un negocio como razón para escoger su destino. Esto no es bueno y puede cambiar en el futuro, como ocurrió con la agricultura orgánica. Para que esto suceda, es preciso que programas reconocidos certifiquen a muchas más empresas turísticas. En otras palabras, debe haber una masa crítica de empresas certificadas con reconocimiento de marca del programa que certifica. Los clientes deben comprender lo que significa el sello de certificación. En este momento, ha habido una proliferación de programas de certificación y ecoetiquetas para el turismo, pero ninguno de estos cuenta con más de unos cientos de empresas certificadas. El resultado ha sido la confusión de los pocos consumidores que están conscientes de los programas de certificación. Una nueva iniciativa, llamada Consejo de Acreditación de Turismo Sostenible (STSC, siglas en inglés), espera acreditar a los programas más confiables y garantizar que satisfacen estándares mínimos, así como promover el uso de estos programas. Con todo, si usted va a certificar su

empresa, debe estar preparado para promover el programa que la certifica, así como otros negocios certificados por ese programa.

Glosario de términos de certificación*

Acreditación es un proceso que califica, avala y otorga licencia a entidades que realizan la certificación de empresas, productos, procesos o servicios. En otras palabras, un programa de acreditación certifica a los certificadores. En Australia, Nueva Zelanda, Canadá, Fiji y otros lugares, la acreditación se ha utilizado como sinónimo de certificación, pero en este estudio tienen diferentes significados.

Auditoría es una evaluación y verificación sistemática, documentada, periódica y objetiva de qué tan bien una entidad particular (compañía, producto, programa, individuo, destino, etc.) está cumpliendo con un conjunto de estándares.

Benchmarking es la comparación sistemática del desempeño en un aspecto específico, tal como consumo de energía, con otras empresas comparables y las mejores prácticas de la industria.

Certificación de ecoturismo cubre empresas, servicios y productos que se describen a sí mismos como participantes en el ecoturismo. Se centran en negocios individuales o de sitios específicos, tienen estándares que se ajustan a las condiciones locales y con frecuencia se basan en el desempeño en gran medida o en su totalidad.

Certificación de turismo sostenible mide un rango de aspectos de equidad sociocultural y económica, tanto internamente (dentro de la empresa, el servicio o el producto) como externamente (sobre la comunidad circundante y el ambiente físico).

Certificación es un procedimiento voluntario que evalúa, monitorea y proporciona garantía escrita en el sentido de que un negocio, producto, proceso, servicio o sistema de gestión se ajusta a requisitos específicos. Otorga un logotipo o etiqueta “mercadeable” a quienes cumplen o sobrepasan los estándares básicos, o sea, aquellos que al menos cumplen con regulaciones nacionales y regionales, y típicamente satisfacen otros estándares declarados o negociados prescritos por el programa.

Criterios son los factores individuales que deben cumplirse para lograr la certificación.

Desarrollo sostenible, de acuerdo con el reporte Brundtland de 1987, es aquel que “satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”. Esto implica el uso, conservación y mejoramiento de los recursos de las comunidades para que los procesos de desarrollo ecológicos, de los que depende la vida, se mantengan y la calidad total de vida, ahora y en el futuro, pueda sostenerse (NEAP *en* Honey, 2002).

Ecoetiquetado describe un esquema en el cual puede otorgarse una ecoetiqueta a un producto o servicio en base a su nivel “aceptable” de impacto ambiental. El nivel aceptable de impacto ambiental puede determinarse tomando en cuenta una sola dificultad ambiental, o después de realizar una evaluación de sus impactos en conjunto (Synergy, 2000). Ver Rotherman (1999) para descripciones y definiciones detalladas.

Ecoturismo es, de acuerdo con La Sociedad Internacional de Ecoturismo, “turismo responsable en áreas naturales que conserva el ambiente y mejora el bienestar de la gente local”. Una definición más integral es “turismo en áreas frágiles, prístinas y usualmente protegidas, que se esfuerza por ser de bajo impacto y (usualmente) en pequeña escala. Ayuda a educar a los visitantes; provee fondos para la conservación; beneficia directamente el desarrollo económico y el empoderamiento

* Según Honey y Rome (2000)

- político de comunidades locales; y fomenta el respeto por las diferentes culturas y los derechos humanos” (Honey, 1999).
- Estándar** es un documento aprobado por un órgano reconocido que contempla el uso común y repetido de un conjunto prescrito de reglas, condiciones o requisitos (Toth, 2000).
- Iniciativas voluntarias** dentro de la industria del turismo no son legalmente requeridas ni obligatorias y en general se centran en el logro de beneficios ambientales más allá de lo requerido por ley (Synergy, 2000).
- Interpretación** es un medio de comunicar ideas y sentimientos que ayudan a la gente a enriquecer la comprensión y apreciación de su mundo y su papel dentro de este. Las técnicas comunes de interpretación que se utilizan en el ecoturismo incluyen comentarios en excursiones guiadas, presentaciones y análisis, representaciones dramáticas, presentaciones musicales, folletos, letreros, exhibiciones y presentaciones audiovisuales (NEAP *en* Honey, 2002).
- ISO 14001** es el estándar internacional para sistemas de gestión ambiental.
- ISO 9000** es la serie internacional de estándares para sistemas de gestión de calidad.
- Monitoreo** es una revisión, evaluación y valoración continua para detectar cambios en la condición de la integridad natural o cultural de un lugar, con respecto a la condición de línea de base (NEAP *en* Money, 2002).
- Organización Internacional de Estandarización (ISO)** es una federación mundial radicada en Suiza para desarrollar estándares voluntarios, diseñados para facilitar la manufacturación, el comercio y las comunicaciones internacionales.
- Pequeñas y Medianas Empresas (PyMEs)** son generalmente compañías que emplean a menos de 250 pero a más de diez individuos, de acuerdo a un criterio común. A las compañías que dan empleo a menos de diez personas se les conoce normalmente como micro-empresas (Synergy, 2000). Esta definición varía de país a país.
- Prácticas ejemplares** (anteriormente “Mejores Prácticas”) designan prácticas de la más alta calidad, excelencia o superior en un campo específico por parte de un operador de turismo. Se utiliza extensamente en muchos programas de premios y certificación, así como en estudios académicos, para designar al mejor en una clase particular o a un líder en el campo. Sin embargo, “mejor” es un término que depende del contexto. No hay un estándar establecido de medida y el término con frecuencia se usa a la ligera o es mal definido (NEAP *en* Honey, 2002; Wight, 1999).
- Programas de certificación basados en el desempeño** usan un conjunto de criterios o *benchmarks* ambientales y usualmente socioculturales y económicos determinados externamente, para evaluar las empresas, servicios, excursiones, atracciones, etc., que quieren obtener la certificación.
- Programas de certificación basados en procesos** usan sistemas ambientales o de gestión de calidad para medir a las compañías que buscan la certificación.
- Programas de certificación turística**, tales como la “American Automobile Association” (AAA), que típicamente han medido y comparado cantidad, servicio y precio, áreas consideradas de mayor interés para los viajeros. En la actualidad, muchos programas también miden el impacto ambiental, económico, social y cultural de las empresas turísticas. Este estudio divide estos programas en tres categorías amplias: programas de certificación de Turismo Masivo, Turismo Sostenible y Ecoturismo. Estos se basan en criterios que se basan en el proceso o el desempeño, o una combinación de los dos, y pueden incluir verificación o auditoría por primera, segunda o terceras partes.
- Sistema de gestión ambiental (SGA)** es parte de un sistema general de gestión que incluye la estructura administrativa, responsabilidades, prácticas, procedimientos, procesos y recursos para determinar e implementar la política ambiental. Un

Sistema de Gestión Ambiental incluye herramientas como la evaluación del impacto ambiental, auditorías ambientales y evaluación ambiental estratégica (Synergy, 2000).

Turismo masivo o convencional son términos usados comúnmente pero sin mucho rigor para referirse a formas populares de turismo de esparcimiento forjados en el sur de Europa, el Caribe y América del Norte en las décadas de 1960 y 1970. Tiene que ver con el transporte de un gran número de personas en paquetes vacacionales estandarizados para centros turísticos y en cruceros (Synergy, 2000).

Turismo naturalista es turismo en lugares impolutos para experimentar y disfrutar la naturaleza.

Turismo sostenible es, de acuerdo con la Organización Mundial del Turismo, “concebido como aquél que conduce a la gestión de todos los recursos de tal forma que permita satisfacer las necesidades económicas, sociales y estéticas, manteniendo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que apoyan la vida”. De acuerdo con *Agenda 21 for the Travel & Tourism Industry*, “Los productos del turismo sostenible son productos que operan en armonía con el ambiente local, la comunidad y las culturas, de modo que estas se conviertan en beneficiarios permanentes” (WTO, 2001; WTTC, 1995).

Fuentes de información adicional

Bailly, Hagler (1998), “Assessment of Voluntary International Environmental Certification Programs”, Informe elaborado para Jamaican Hotel y Tourist Association (Arlington, VA: Hagler Bailly, Inc.).

Brundtland, Gro Harlem (1987), *Our Common Future*, United Nations World.

Center on Ecotourism and Sustainable Development & The International Ecotourism Society (2003), *Rights and Responsibilities: A Compilation of Codes of Conduct for Tourism and Indigenous and Local Communities* (Washington, DC). Disponible en CD o impreso, en TIES (www.ecotourism.org).

Commission on Environment and Development (UNWCED) (1992), Oxford University Press. Eco-Tips, www.eco-tip.org. Sitio Web de referencia sobre programas de certificación de turismo sostenible.

Elkington, John (1997), *Cannibals With Forks: The Triple Bottom Line of 21st Century Business*, (Capstone, 1997/New Society 1998).

FEMATOUR (2000), “Feasibility and Market Study for a European Eco-label for Tourist Accommodations (FEMATOUR),” Estudio encomendado a la Comisión Europea (Amsterdam: CREM, CH2MHILL).

Font, Xavier y Buckley, R.C. (2001), *Tourism Ecolabelling: Certification and Promotion of Sustainable Management* (Oxon, UK: CABI Publishing).

Honey, Martha (2002), *Ecotourism & Certification: Setting standards in practice*; (Washington, D.C.: Island Press). ISBN: 1-55963-951-2. www.islandpress.org.

Honey, Martha and Rome, Abigail (2000), “Protecting Paradise: Certification Programs for Sustainable Tourism and Ecotourism” (Washington, D.C.: Institute for Policy Studies). www.ips-dc.org/ecotourism/protectingparadise/index.htm

IUCN, UNEP y WWF (1980), *World Conservation Strategy: Living Resource Conservation for Sustainable Development*, International Union for Conservation of Nature and Natural Resources, Gland.

- Mohonk Agreement, (2000), www.ips-dc.org/ecotourism/mohonkagreement.htm, prepared by Guy Chester y adoptado el 19 de noviembre, 2000 por los participantes en el Sustainable Tourism and Ecotourism Certification Workshop, Mohonk Mountain House, New Paltz, New York.
- Rotherham, Tom (1999), "Selling Sustainable Development: environmental labeling and certification programs"; Reunión de Especialistas Técnicos y Expertos en Políticas sobre la Expansión del Comercio Ambientalmente Válido en las Américas, The Dante B. Fascell North-South Center, University of Miami.
- Sustainable Tourism Stewardship Council (STSC), (2003), www.rainforest-alliance.org/programs/sv/stsc-resources.html.
- Synergy (2000), "Tourism Certification: An Analysis of Green Globe 21 and Other Tourism Certification Programmes," www.wwf-uk.org/filelibrary/pdf/tcr.pdf, informe elaborado para WWF-UK (London: Synergy).
- Toth, Robert (2000), "Implementing a Worldwide Sustainable Tourism Certification System", INCAE-CLACDS publicación CEN 662. www.incae.ac.cr/ES/clacds/investigacion/index-authors.shtml.
- United Nations Environment Programme – Industry and Environment (1998), *Ecolabels in the Tourism Industry*, ISBN: 92-807-1708-1. www.unepie.org.
- World Tourist Organization (2001), *Voluntary Initiatives in Sustainable Tourism: Worldwide inventory and comparative analysis of 104 eco-labels , awards, and self-commitments*, ISBN: 9284405092. www.world-tourism.org.

Amos Bien es el Director de Programas Internacionales para La Sociedad Internacional de Ecoturismo (TIES). Académicamente se formó como ecólogo de poblaciones, pero ha trabajado en construcción, administración de empresas, auditoría ambiental de negocios y como profesor universitario. Es el presidente fundador de Rara Avis Ecoalbergue y Reserva de Bosque Tropical, Costa Rica, una de las primeras reservas naturales privadas con ecoalbergue. Ha trabajado en la evaluación y desarrollo de varios sistemas para la certificación social y ambiental de empresas turísticas y ha publicado y realizado conferencias ampliamente sobre el tema, en inglés y en español. También fue el presidente fundador de la Red Costarricense de Reservas Naturales Privadas, presidente de la Red Costarricense de Albergues para Jóvenes, tesorero de la Federación Costarricense de Organizaciones Ambientales y miembro de la Comisión Costarricense de la Gestión de la Biodiversidad.



The International Ecotourism Society

*Uniting Conservation, Communities
and Sustainable Travel*

La Sociedad Internacional de Ecoturismo (TIES) es la organización de ecoturismo más grande y más antigua del mundo, con miembros en más de 60 países, incluyendo académicos, consultores, profesionales en conservación y ONGs, funcionarios gubernamentales, arquitectos, así como operadores de excursiones, propietarios y administradores de alojamientos y otros de la industria del turismo. Mediante una variedad de programas y publicaciones, TIES proporciona directrices y estándares, capacitación, asistencia técnica e investigación, con el fin de fomentar el sano desarrollo del ecoturismo y aplicar los principios y prácticas del ecoturismo a la industria más amplia.

Para solicitar esta publicación, sírvase comunicarse con nosotros en:

La Sociedad Internacional de Ecoturismo (TIES)
733 15th St., NW
Washington, DC 20005, Estados Unidos
Tel: [+1] 202-347-9203
Fax: [+1] 202-387-7915
ecomail@ecotourism.org
www.ecotourism.org