

# **Aciertos y Debilidades del Ecoturismo en Reservas Naturales: el Papel de la Certificación**

Red Iberoamericana de Reservas de la Biosfera, UNESCO y  
Universidad para la Cooperación Internacional, Costa Rica

**editado por Amos Bien**

**2000**

**San José, Costa Rica**

## **Introducción:**

Descripción de los objetivos del taller y del libro, participantes, sitios visitados.  
*Por Eduard Müller*

# TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN: .....	I
<b>SECCIÓN 1: RESERVAS NATURALES Y EL ECOTURISMO.....</b>	<b>1</b>
CAPÍTULO 1: EL PAPEL DEL ECOTURISMO DENTRO DEL MODELO DE RESERVAS DE LA BIOSFERA .....	1
CAPÍTULO 2: RESERVAS PÚBLICAS VERSUS PRIVADAS; CORREDORES BIOLÓGICOS VERSUS ÁREAS NÚCLEO .....	2
<i>Reseña histórica</i> .....	2
<i>El nacimiento de la conciencia conservacionista</i> .....	2
<i>Los parques nacionales</i> .....	2
<i>Los límites de la preservación estatal</i> .....	3
<i>El nacimiento de las reservas privadas</i> .....	3
<i>Los cuatro tipos de reservas privadas en costa rica</i> .....	4
<i>Las ventajas relativas de parques nacionales comparados con reservas privadas</i> .....	4
<i>La relación entre las reservas públicas y privadas y los corredores biológicos: área núcleo frente a corredores</i> .....	5
CAPÍTULO 3: EL ECOTURISMO, UNA INDUSTRIA EN PLENA EXPANSIÓN PERO TAMBIÉN CON PROBLEMAS.....	7
<i>Temas tratados</i> .....	7
<i>Las premisas del ecoturismo</i> .....	7
<i>La situación de Costa Rica y otros países tropicales y sus ventajas comparativas</i> .....	7
<i>Criticas, errores cometidos y lecciones aprendidas</i> .....	8
<i>Tendencias futuras</i> .....	9
CAPÍTULO 4: DIFICULTADES PARA QUE UN PROYECTO SEA REALMENTE ECOTURÍSTICO.....	10
<i>Motivaciones</i> .....	10
<i>Los tres principios básicos</i> .....	10
<i>Tres ejes fundamentales: ambiental, sociocultural, económico</i> .....	11
<i>Aspectos ambientales</i> .....	11
<i>Aspectos socioculturales</i> .....	12
<i>Aspectos económicos</i> .....	13
<i>Conclusión</i> .....	14
CAPÍTULO 5: CASOS CLÁSICOS DE ACIERTOS Y FALLOS EN EL ECOTURISMO.....	15
<i>Arquitectura apropiada e inapropiada</i> .....	15
<i>Fallos típicos en mercadeo de proyectos ecoturísticos</i> .....	16
<b>SECCIÓN 2: METODOLOGÍA DE ANÁLISIS DE PROYECTOS ECOTURÍSTICOS.....</b>	<b>18</b>
CAPÍTULO 6: LOS SELLOS AMBIENTALES Y DE CALIDAD EN EL SECTOR TURISMO: PRINCIPIOS GENERALES DE CERTIFICACIÓN.....	18
<i>Tipos de Certificación</i> .....	18
<i>Sello o puntos</i> .....	19
<i>Acreditación y Certificación</i> .....	20
<i>Certificación y el Turismo</i> .....	21
CAPÍTULO 7: EL ESTADO DE LA CERTIFICACIÓN TURÍSTICA EN CENTROAMÉRICA.....	23
<i>Introducción</i> .....	23

<i>Sistemas internacionales de certificación en la región</i> .....	25
<i>Tabla 1: Sistemas de certificación en uso o en desarrollo en Centroamérica</i> .....	27
<i>Proliferación de sellos:</i> .....	28
<b>CAPÍTULO 8: INTRODUCCIÓN A LA APLICACIÓN DEL DOCUMENTO “GUÍA PARA LAS MEJORES PRÁCTICAS DEL ECOTURISMO EN LAS ÁREAS PROTEGIDAS DE CENTRO AMÉRICA”</b>	
.....	30
<i>Antecedentes</i> .....	30
<i>Orígenes</i> .....	30
<i>Diseño, estructura y funcionamiento</i> .....	31
<i>Áreas temáticas y herramientas</i> .....	31
Planificación y Manejo del Recurso: .....	31
Planificación Física.....	32
<i>Diseño del Programa de Ecoturismo</i> .....	32
Gestión Socioambiental .....	33
Manejo Administrativo y Financiero .....	33
...más que solo ecoturismo .....	33
<i>Perspectivas futuras</i> .....	34
<b>CAPÍTULO 9: CERTIFICACIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA: UNA NUEVA VISIÓN DE SOSTENIBILIDAD PARA EL TURISMO</b> .....	35
<i>La nueva visión de sostenibilidad</i> .....	35
<i>Turismo y sostenibilidad</i> .....	36
<i>Proceso de implementación</i> .....	38
<i>¿En qué consiste el programa?</i> .....	39
<i>¿Cómo evalúa y categoriza el CST?</i> .....	40
<i>Implicaciones del CST</i> .....	42
<b>CAPÍTULO 10: COMPARACIÓN DE INSTRUMENTOS DE ANÁLISIS EN DOS CASOS CONCRETOS</b>	
.....	44
<i>Introducción</i> .....	44
<i>Metodología del estudio de campo</i> .....	44
<i>Conclusiones del estudio del campo</i> .....	45
<i>Evaluación comparativo del contenido de los sistemas de certificación actual o potencialmente en uso en Centroamérica</i> .....	45
<i>Tabla 2: Criterios aplicados en los sistemas de certificación en uso o en estudio en Centroamérica</i> .....	45
CST .....	45
Green Deal .....	47
Green Globe .....	47
ISO 14.001 .....	48
BETA código de ética.....	48
Bandera Ecológica .....	49
Bandera Azul Ecológica .....	49
New Key to Costa Rica .....	50
Ecotel.....	50
TCI.....	51
<i>Tabla 4: Matriz comparativa entre los aspectos medidos por cada sello</i> .....	55
<i>Criterios europeos de evaluación de certificaciones</i> .....	57
<i>Tabla 5: Criterios europeos de evaluación de distinciones ambientales</i> .....	58
<b>SECCIÓN 3: INSTRUMENTOS DE ANÁLISIS DE PROYECTOS ECOTURÍSTICOS</b> .....	<b>60</b>

## CERTIFICACIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA (CST) 62

MANUAL DE CATEGORIZACIÓN PARA HOTELES .....	62
<i>Entorno Físico Biológico</i> .....	63
<i>Planta de Servicio</i> .....	69
<i>Cliente Externo</i> .....	81
<i>Entorno Socioeconómico</i> .....	85

## RECOMENDACIONES DEL TALLER Y FORO SOBRE ECOALOJAMIENTOS DE LA SOCIEDAD MUNDIAL DE ECOTURISMO (THE ECOTOURISM SOCIETY), 1995.....91

<i>JUSTIFICACIÓN</i> .....	94
<i>CONSIDERACIONES PRELIMINARES</i> .....	94
I- CONSIDERACIONES DE IMPACTOS BIOFÍSICOS/MEDIOAMBIENTALES: .....	95
A- <i>IMPACTOS EN SISTEMAS ABIÓTICOS (NO-VIVIENTES)</i> .....	95
1- Suelos .....	95
2- Agua .....	96
3 - Aire .....	97
B- <i>IMPACTOS EN SISTEMAS BIÓTICOS (VIVOS)</i> .....	97
1- Impactos Sobre la Vegetación.....	97
2- Impactos Sobre la Fauna.....	99
C- <i>CAPACIDAD DE CARGA Y CONCEPTOS RELATIVOS</i> .....	100
II- PLANIFICACIÓN FÍSICA Y DISEÑO .....	102
A- <i>PLAN DE MANEJO ADECUADO</i> .....	102
1- Zonificación.....	103
2- Aspectos de Planificación Física: Comunicaciones y Transporte dentro del proyecto y hacia el proyecto .....	103
3- Morfología.....	104
B- <i>ASPECTOS ARQUITECTÓNICOS Y CONSTRUCTIVOS</i> .....	105
1- Aspectos Arquitectónicos .....	105
2- Aspectos Constructivos .....	107
C- <i>TRATAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE DESECHOS</i> .....	109
III- ASPECTOS SOCIOECONÓMICOS Y CULTURALES .....	110
1- <i>PARTICIPACIÓN COMUNITARIA</i> .....	110
IV- CONSIDERACIONES LEGALES, ADMINISTRATIVAS Y FINANCIERAS .....	112
V- MANEJO Y GERENCIA DEL ECO-ALOJAMIENTO .....	115
VI- MERCADEO Y PROMOCIÓN .....	117
VII- EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN, EXTENSIÓN E INTERPRETACIÓN.....	119
1- <i>CLIENTE</i> .....	119
2- <i>COMUNIDADES</i> .....	120
3- <i>PERSONAL</i> .....	121
VIII- MONITOREO Y EVALUACIÓN .....	121

## **Sección 1: Reservas Naturales y el Ecoturismo**

### **Capítulo 1: El papel del ecoturismo dentro del modelo de reservas de la biosfera**

*Por Eduard Müller, rector UCI*

## **Capítulo 2: Reservas Públicas versus Privadas; Corredores Biológicos versus Áreas Núcleo**

*Por Amos Bien, Presidente, Red de Reservas Naturales; Rara Avis Reserva y Ecoalbergue*

### **Reseña histórica**

Hace unos 150 años, hubo poca percepción de la necesidad de proteger ecosistemas de los embates de la población, aunque estos embates ya se sentían desde los tiempos más remotos. Hay indicios, por ejemplo, que hace 10.000 años los humanos arrasaron con los mamuts en Europa y con los caballos y perezosas gigantes en Centroamérica. Podemos suponer que la ética de la cacería sustentable de algunas tribus indígenas nació como respuesta a la catástrofe del aprovechamiento desordenado de la caza mayor. En tiempos modernos, la realeza de Europa tuvo que establecer reservas de caza para sostener poblaciones adecuadas de sus presas preferidas. Mientras tanto, en Inglaterra los colegios universitarios sembraban bosques de roble en rotaciones de 275 años para remplazar las estructuras periódicamente, y el gobierno de Quito tuvo que emitir legislación contra la deforestación hace 450 años para proteger las cuencas acuíferas de la ciudad. El mensaje es que la presión demográfica y el aprovechamiento descontrolado de los recursos naturales ha producido uno de dos consecuencias: la destrucción y desaparición del recurso o reglas y controles para su aprovechamiento.

### **El nacimiento de la conciencia conservacionista**

Pero hubo un cambio de percepción que empezó a mediados del último siglo. Por primera vez, tal vez por el trabajo y los lamentos de los magníficos naturalistas explorando los trópicos, nació el sentido de la necesidad de conservar hábitats enteros – no sólo las especies de caza mayor o los árboles maderables, sino todo el contorno de los ecosistemas naturales.

A finales del siglo 19, entonces, los primeros esfuerzos para establecer reservas estables dieron fruto: parques nacionales para preservar bosque, vida silvestre y atractivos turísticos naturales (“las maravillas de la naturaleza”). La conscientización sobre la desaparición de especies otrora dominantes, como el bisonte americano o la paloma pasajera, ayudó a ampliar las perspectivas a abarcar los ecosistemas de los cuales dependían.

### **Los parques nacionales**

Hasta 1990, o sea durante 100 años, los esfuerzos de la conservación se han dirigido, en mayor parte al establecimiento y mantenimiento de grandes reservas estatales, bajo la modalidad de parques nacionales o equivalentes, para la preservación de ecosistemas y para el turismo en áreas restringidas. Costa Rica entró a esta corriente en los años 70, cuando se hizo patente que la cobertura de bosque primario del país se estaba desapareciendo. En pocos años, Costa Rica desarrolló uno de los mejores sistemas de parque nacionales del mundo. La experiencia de Costa Rica replicó algunos aspectos de la conservación en los países con más trayectoria: en un principio, se pudo establecer muchos parques en una variedad de ecosistemas, pero cuando se arrimó a la cifra de 11% del área del país, en el caso de Costa Rica, el 4% en el caso de Estados Unidos, y menos del 1% en algunos países

Europeos, los parques empezaron a chocar con áreas pobladas. En el Valle Central de Costa Rica, al igual que en la costa este de Estados Unidos, ya existía muy poco hábitat natural cuando empezaron a crear parques, y la población había acabado con los bosques primarios.

### **Los límites de la preservación estatal**

Se hizo patente, en los años 80 un choque ineluctable entre los esfuerzos para la preservación de ecosistemas y las necesidades de las poblaciones locales, complicado por una explosión demográfica en áreas aledañas a los remanentes de bosques naturales. Se desarrolló el concepto de zonas de amortiguamiento alrededor de los parques nacionales. El concepto era sencillo: los parques nacionales existen para la preservación de ecosistemas únicos. Alrededor de ellos, las actividades permitidas deberían depender en algún grado, de la existencia permanente de hábitat natural colindante con el parque, por ejemplo se promovería actividades ecoturísticas, en terrenos propios de las empresas, así como proyectos de aprovechamiento sostenible de la madera y de productos no leñosos del bosque. Esto proveería a la población local de unas fuentes de trabajo e inversión que dependen, por su naturaleza, de la continua existencia de las áreas naturales. La esperanza era evitar situaciones comunes en otros países y donde pueblos o ciudades enteras se construyen a la par del bosque y dependen totalmente de él como recurso turístico, sin agregar un milímetro de área conservada. También se evitaría la situación, demasiado común en América Latina, donde la población local invade el parque para conseguir leña, madera en trozos, vivienda o agricultura, porque no hay fuentes dignas de estos recursos fuera de los parques.

El concepto de zonas de amortiguamiento tiene, como su pieza angular, la conservación (no la preservación), en manos privadas. Las reservas privadas siempre han existido, pero es solo a través del nuevo concepto, que se visualiza su importancia como el necesario complemento de las reservas grandes estatales. Incluso, en algunos países, donde las reservas estatales no existen, o existen solo en papel, la única esperanza para la conservación es el establecimiento de reservas privadas.

### **El nacimiento de las reservas privadas**

Ahora bien, la estrategia de conservación de los años 90 se basa, por primera vez, en 100 años, sobre la iniciativa privada en vez de gubernamental; pero muy poco se sabe sobre qué motiva a la gente a conservar con recursos propios. Sin embargo, el crecimiento en el número de reservas privadas ha sido explosivo. Por ejemplo, de los 96 miembros de la asociación de reservas privadas de Costa Rica (Red Costarricense de Reservas Naturales), sólo tres existían conscientemente como reservas antes de 1980, aunque el hábitat de todos ha estado en manos privadas por decenios. Rápidamente, cuando la frontera agrícola se está acercando a los límites de parques nacionales, algunos de los dueños del 14% del área de Costa Rica en su estado natural y en manos privadas, están conscientemente escogiendo entre cambios de uso para la agricultura y vivienda o la conservación. Los factores que inciden en esta decisión son la urgencia de primera necesidad versus opciones de aprovechamiento sostenible y rentable, la voluntad hacia la conservación y los recursos técnicos y financieros para implementar un proyecto no tradicional; o sea, para que la gente conserve se necesitan: educación ambiental, capacitación

## **Los cuatro tipos de reservas privadas en costa rica**

Las reservas están divididas en cuatro grupos: los "ONG" (organizaciones no gubernamentales, o sea fundaciones, asociaciones, universidades, etc.), los "ecoturísticos" (que tienen un hotel o albergue y viven de los turistas en su reserva), los "de corazón" y los campesinos. Podemos caracterizar estos grupos así:

**Los ONG** son muchas veces dueños de grandes extensiones de tierra para preservación, investigación, educación y, a veces, turismo. Los ingresos provienen de donaciones y la venta de servicios. No tienen fines de lucro. Tienen problemas de titulación, tenencia, cazadores, precaristas, todos los gastos implícitos en proteger y manejar una reserva grande y, con el nuevo régimen fiscal, impuestos. Además, todos los años tienen que conseguir donaciones para seguir operando. Existen aproximadamente 20 de estas reservas en Costa Rica.

**Los "ecoturísticos"** generalmente manejan reservas de tamaño mediano, para turismo, conservación, educación e investigación. Sus ingresos provienen de ingresos por turismo y su capital inicial muchas veces era de bancos e inversionistas. Tienen problemas de cazadores, precaristas, impuestos y gastos financieros, de protección y de manejo. O sea, sufren de los mismos problemas que los ONG, con la agravante de los gastos financieros sobre el capital muerto invertido en la reserva. Existen tal vez unos 150 de estas reservas.

**Los "de corazón"** son las personas que heredaron o compraron una finca con área natural y lo quieren conservar porque piensan que es un deber proteger el ambiente o que quieren heredar a futuras generaciones algo de la riqueza biológica que nosotros conocemos. Enfrentan todos los mismos problemas, con la agravante que no tienen ninguna fuente de ingresos de su finca si no tienen una parte productiva. Existen cientos de estas reservas.

**Los campesinos** componen el bloque más importante en número y tamaño entre las reservas. Muchas de estas reservas pertenecen a campesinos motivados por las mismas razones que los "de corazón"; otras son de personas que están legalmente impedidas de cortar el bosque o que carecen de los medios o vías de acceso para hacerlo. Viven de los ingresos de la parte productiva de la finca. Sus problemas son idénticos, pero a cambio de los ONG y los ecoturísticos, generalmente no tienen acceso a fuentes de información sobre que es lo que pueden hacer con sus reservas para que la parte conservada también pueda ser productiva. Existen miles de estas reservas.

## **Las ventajas relativas de parques nacionales comparados con reservas privadas**

Como se delineó arriba, las reservas estatales y las privadas sirven funciones diferentes pero relacionadas y complementarias. En teoría, todas las áreas grandes y de mucha importancia biológica (recursos únicos, especies endémicas o en peligro de extinción, belleza extraordinaria) deben gozar de protección a perpetuidad bajo el umbral del estado. Donde existe un gobierno fuerte, respetado y financieramente pudiente, los parques nacionales pueden establecerse en todas estas áreas críticas. La realidad es otra. Aún en los países desarrollados, sólo una pequeña (en Europa, ínfima) parte de las áreas críticas se protege como patrimonio estatal. En el caso de nuestros países menos ricos, por lo general

ni siquiera los parques nacionales se pueden delimitar, expropiar y proteger adecuadamente. Las reservas privadas ayudan a resolver este problema.

Primero, ellas frecuentemente colinden con áreas protegidas estatales. Las reservas públicas son mucho más grandes, pero las privadas tienen la presencia física del dueño y muchísima mayor intensidad de protección. Sirven como una barrera física a los invasores indeseables – cazadores, colonos y saqueadores. Las reservas privadas complementan las públicas y son su amortiguador protector. A la vez, las áreas públicas colindantes agregan hábitat a las pequeñas reservas privadas.

Segundo, las reservas privadas muchas veces son empresas ecoturísticas con un uso sano del recurso y proveen una fuente de empleo a las comunidades vecinas, disminuyendo la presión de explotación sobre el recurso.

Tercero, en los numerosos casos en que los gobiernos no pueden o no quieren conservar los recursos naturales críticos, la única alternativa es la conservación privada. En estos casos, es de suma importancia lograr la sostenibilidad económica de estas reservas, porque sino, el recurso se perdería irrevocablemente.

### **La relación entre las reservas públicas y privadas y los corredores biológicos: área núcleo frente a corredores**

Últimamente se han puesto de moda los *corredores biológicos*. El concepto es de conectar las *áreas núcleo* (grandes reservas estatales idealmente en forma circular para minimizar orillas) con franjas angostas para permitir la libre migración de plantas y animales y evitar el aislamiento genético. Sabemos que en periodos de cambio geológico o climático, los mismos bosques migraron: en Centroamérica, el bosque tropical húmedo de Amazonía migró durante los últimos tres millones de años hasta Veracruz en México. El bosque boreal de Norteamérica todavía sigue migrando hacia el norte después de la última glaciación, que terminó hace diez mil años.

He aquí la clave – las migraciones de plantas y bosques enteros son sumamente lentas. Concebir un corredor biológico para la migración y mezcla genética de plantas es ser demasiado optimista sobre el impacto presente y futuro de la presión demográfica (para techo, tierra, comida y trabajo) sobre el bosque. El dinero que se gastaría en un corredor de este tipo sería mejor gastado en la compra de otra área núcleo, con mejores posibilidades de protección, porque un corredor angosto es muy susceptible a invasiones, tanto de cazadores y colonos, como de gatos y perros domésticos y plantas exóticas.

Sin embargo, sí existen dos funciones justificables de los corredores, una biológica y otra política. Además de las migraciones de bosques y hábitats enteros en épocas cambio climático lento, existe muchas especies de animales que migren anualmente en latitud o elevación. Aves, que migren miles de kilómetros dos veces al año, mariposas que migren cientos de kilómetros en varias generaciones o numerosas especies de ambos que suben y bajan las montañas en búsqueda de comida o pareja varias veces al año. Mamíferos grandes, como los jaguares, también necesitan explorar grandes áreas para aparearse. En todos estos casos, un tipo u otro de corredor es justificable o necesario. Un corredor no necesariamente tiene que ser continuo en el sentido normal; para ciertas aves, un corredor

puede ser de árboles aislados, cada uno no muy largo del siguiente, o para un puma, una franja de bosque de 100 metros de ancho. Para otras especies, sin embargo, el corredor debe ser tupido y libre de perturbación de humanos y animales domésticos.

Esto nos lleva a la otra justificación para los corredores, la política. Ya que está tan difícil establecer nuevas áreas protegidas estatales y unir criterios de manejo sobre las que existen, los corredores nos dan un concepto unificador. Visualizar a todas las áreas protegidas de una región internacional como parte de un solo corredor otorga coherencia a su manejo. Además, da una visión para justificar a los políticos y los pobladores el establecimiento de las áreas críticas dentro de los corredores como parques nacionales, mientras incentiva buscar usos sostenibles de las franjas conectivas. Una vez más, la complementariedad entre las reservas públicas y privadas entra en juego. Por ser angostas, largas y dispersas, la protección estatal a una franja es difícil y cara. Pero ser parte de un corredor famoso, incentivaría a un propietario a conservar y aprovechar para el ecoturismo u otros usos esta misma tierra. Juan Carlos Godoy, de Guatemala, ha recomendado hablar de “corredores ecológicos”, no biológicos, para reconocer su importante función social y política. Únicamente con la unión de la conservación pública y privada, podríamos lograr el establecimiento de verdaderos corredores ecológicos.

## **Capítulo 3: El ecoturismo, una industria en plena expansión pero también con problemas**

*Por Gerardo Budowski, Director De Recursos Naturales, Universidad Para La Paz; Consejo de la Tierra; Expresidente, Sociedad Mundial de Ecoturismo*

### **Temas tratados**

- **Las premisas del ecoturismo**
- **La situación de Costa Rica y otros países tropicales y sus ventajas comparativas**
- **Las críticas y los errores cometidos y las lecciones aprendidas**
- **El turismo masivo y sus implicaciones para el ecoturismo**
- **Tendencias futuras**

### **Las premisas del ecoturismo**

Ingreso importante de divisas y fuente importante de empleo, además de beneficiar actividades locales diversas.

Teóricamente una "INDUSTRIA SIN CHIMENEAS" con divisas que circulan ampliamente antes de "inmovilizarse".

Presencia de ecoturistas valoriza el recurso y evita conversión de áreas con su vegetación y fauna naturales a otros usos, a veces destructivos: por lo tanto contribuye a la conservación de la naturaleza y su biodiversidad y justifica los esfuerzos para crear y manejar diferentes categorías de áreas protegidas.

Instrumento de educación, capacitación, avance de la ciencia, divulgación audio-visual.

Se crea un ambiente favorable y una reputación internacional cuando un país protege su biodiversidad y lo abre cuidadosamente para un turismo responsable. Hay ventajas directas e indirectas (prestigio, condiciones favorables para cooperación técnica, inversiones de capital extranjero, etc.).

### **La situación de Costa Rica y otros países tropicales y sus ventajas comparativas**

En Costa Rica más de 800 000 turistas extranjeros llegan al país por año de los cuales 70% explican que "vienen por la naturaleza". Se calcula un número parecido de visitantes locales a las áreas naturales protegidas (costarricenses y residentes extranjeros). Es el primer renglón de obtención de divisas (pasó al banano y al café).

Gran variedad de zonas de vida y enorme riqueza biológica (plantas, animales, especialmente aves) que atrae diferentes grupos de ecoturistas.

Recursos muy accesibles. En Costa Rica, pocos sitios necesitan más de 5 horas por carretera para llegar (mucho menos con aviones pequeños). En otros países aunque muy grandes, existen igualmente áreas prístinas con "diversidad concentrada".

Un excelente sistema de parques nacionales y otras categorías de áreas protegidas (hoy llamadas "áreas de conservación") establecido en su mayoría hace 10-25 años, antes de la "ola ecoturística".

Centenares de hoteles ("cabinas") pequeños, cercanos a los recursos ecoturísticos que incluyen el grueso de la ocupación. Muchos manejan e interpretan en reservas privadas.

Más de 120 agencias de turismo receptivo, con personal bi- o trilingüe, con agresivas campañas de promoción.

Relativa alta cantidad de libros y guías explicativas sobre áreas naturales, recorridos atractivos, todo en diferentes idiomas, hoteles para todos los precios, gran cantidad de publicaciones sobre la flora y fauna y sus interacciones, todo lo que permite programas atractivos de interpretación.

Excelente promoción en el extranjero. En general, los turistas están satisfechos y muchos vuelven de nuevo.

(implementación conjunta, tarifas altas para extranjeros para ingresar en parques nacionales y otras áreas protegidas), como de la ciudadanía en general que se siente orgullosa de su patrimonio natural.

La estación seca corresponde al invierno del hemisferio norte y en la estación lluviosa (llamada en Costa Rica "verde" ) hay promociones muy atractivas para "llenar los hoteles".

Otros países tienen ventajas parecidas, inclusive mayores (p.ej. arqueología, indígenas, mayor biodiversidad, etc.) pero a menudo carecen de infraestructuras adecuadas, guías altamente calificados, áreas protegidas bien manejadas, políticas claras, especialmente para conciliar el incremento de llegadas con la conservación de la naturaleza.

### **Criticas, errores cometidos y lecciones aprendidas**

Especulación de tierras, especialmente de parte de extranjeros, a veces en forma poco escrupulosa.

Poco se reinvierten las ganancias del ecoturismo en mejorar el "producto" que atrae los visitantes, así como las zonas de amortiguamiento donde viven poblaciones locales.

La interpretación es a menudo pobre, ya que depende de la capacidad de la (o el) guía y de la información disponible.

Hay "sobreventa" (se promete mucho al ecoturista sin que realmente lo pueda ver en sus recorridos), lo que causa decepciones.

Insuficientes vinculaciones con las poblaciones aledañas cuyo conocimiento biológico, cultural, histórico y a un culinario pocas veces se aprovecha.

### **Tendencias futuras**

El ecoturismo sin duda va a crecer pero algunos destinos serán más populares que otros, según los atractivos, los precios, las facilidades ofrecidas, la seguridad, la naturaleza de otros atractivos que pueden combinarse con el ecoturismo y otros factores.

El ecoturismo se transformará en una ciencia interdisciplinaria (aspectos biológicos, económicos y sociales) con investigaciones, publicaciones, *curricula* en universidades y especialistas (por ejemplo en arquitectura que armoniza con el entorno, guías ornitológicos y de otros grupos de animales y plantas).

Mayor colaboración entre conservacionistas y promotores del ecoturismo.

## Capítulo 4: Dificultades para que un proyecto sea realmente ecoturístico

*Por Amos Bien, Presidente, Red de Reservas Naturales; Rara Avis Reserva y Ecoalbergue*

### Motivaciones

El ecoturismo tiene dos principales promotores: las personas cuya principal motivación es conservar recursos naturales por medio de ingresos sanos y las personas (empresarios, dueños de fincas o pobladores locales) que quieren ganar dinero explotando los recursos naturales para beneficio propio. A pesar de la diferencia tan profunda de motivo, en la práctica, los principios son iguales para los dos casos. En ambos casos, se espera que el proyecto prospere y trae prosperidad. En ambos casos, el proyecto depende, como su pilar fundamental, de la continuada existencia del recurso natural. En los siguientes párrafos describiré algunos de los más importantes errores de concepción y de ejecución que han llevado al fracaso de algunos proyectos, así como la lógica de las soluciones, pero nunca dejando de considerar las bases fundamentales.

Los recursos naturales más bellos y atractivos tienden a ser los que se encuentren lejos de centros de población y fuentes dignas de trabajo. Así es como se han conservado. Precisamente, por esta carestía de actividades económicas importantes, no sólo se ha conservado los recursos naturales, sino también los pocos habitantes de las zonas aledañas están forzados a vivir en relativa pobreza económica. Muchas veces complementen sus ingresos corrientes con actividades y productos que aprovechen del mismo atractivo natural, aún si estos no producen dinero en sí. Sus actividades de aprovechamiento pueden considerarse competencia directa a cualquier potencial actividad ecoturística. La combinación de estos factores lleva al desarrollo de los tres principales ejes del ecoturismo, muchas veces citados como las reglas obligatorias del ecoturismo, pero sin considerar su origen lógico.

### Los tres principios básicos

Los tres principios, sin los cuales pocos proyectos ecoturísticos pueden ser exitosos son:

- **No dañar el recurso.**
- **Involucrar a la población aledaña como beneficiario del proyecto.**
- **Seguir sanos principios financieros y administrativos.**

Ejemplos abundan de proyectos que han fracasado por falta de atención a los tres principios. En una isla del Caribe, por ejemplo, existía una laguna bioluminiscente ubicada sobre la carretera entre dos polos turísticos. Frecuentemente turistas llegaban de noche en sus automóviles para observar la fosforescencia. Un empresario observante decidió construir un hotel de más de 100 habitaciones a la par de la laguna para aprovechar de este tráfico nocturno. Desgraciadamente, dirigía los desechos del hotel directamente a la laguna, matando así los organismos responsables de producir el fenómeno de bioluminescencia. Perdió su clientela, perdió su negocio, y queda únicamente un cascarón de ruinas a la par de una laguna hedionda y oscura.

Al otro extremo, hubo un proyecto en Costa Rica organizada por una organización no gubernamental (ONG) dedicada a la conservación. Con una gran inversión de dinero, construyeron un elegante y caro albergue ecoturístico en una zona crítica para la conservación del bosque húmedo tropical, justo en la frontera agrícola. Entregaron las facilidades a miembros de la comunidad local después de una breve capacitación sobre la conservación del bosque. Desprovistos de capacitación en administración de negocios, en contabilidad, en mercadeo y en manejo de clientes, no recibieron visitantes. Los miembros de la comunidad pelearon sobre el destino de la infraestructura, la cual terminó repartida entre los pobladores. Cabinas elegantes terminaron siendo casas de habitación o bodegas para facilitar las actividades forestales y agrícolas que están destruyendo el bosque. El mejoramiento de las vías de acceso para el proyecto turístico aceleró el proceso de destrucción.

Un tercer ejemplo, de Malasia, es similar. Para aprovechar del potencial ecoturístico de un bosque nuboso, se construyó un enorme hotel en el centro del bosque, en la cima de la principal loma del área. Por el tamaño de las instalaciones y las canchas de golf incluidos, se arrasó con casi todo el bosque nuboso en las tierras accesibles. Ya que no quedaron atractivos naturales, se ha promovido el centro con cada vez menos énfasis en los atractivos naturales y más en las facilidades recreativas del hotel. Dadas las condiciones resultantes, hubiera sido más provechoso construirlo en una zona poblada con vocación agrícola, ya que el único efecto sobre el área natural ha sido destruirlo.

En otro fallo, presente en innumerables casos, el promotor de un proyecto ecoturístico, motivado por el amor a la naturaleza, construye sus instalaciones con los mejores criterios ambientales y conservacionistas. Promueve y administre su lugar adecuadamente. Pero no involucra a los vecinos en el proyecto porque no están capacitados o no tienen el nivel de educación formal esperado para el personal del hotel. Ya que los vecinos originales del lugar se hallan, no solo sin empleo en el nuevo lugar, sino sin acceso a un bosque donde antes cazaban o sacaban leña, se convierten en enemigos del proyecto. Este proceso, sumamente común, lleva a enfrentamientos entre los empresarios ecoturísticos y la comunidad, sabotaje a los equipos de operación, falta de cooperación con los vecinos y un acelerado proceso de destrucción del ambiente.

### **Tres ejes fundamentales: ambiental, sociocultural, económico**

Basándose en estos y otros ejemplos, podemos catalogar los principales aspectos en que puede fallar un proyecto ecoturístico en tres ejes derivados de los principios ecoturísticos: ambiental, sociocultural y económico. Cualquier fallo, en algún aspecto principal, llevará al fracaso relativo o total. Si un proyecto va a fallar, por cualquier motivo, es mejor no hacerlo del todo. Un proyecto que no se hace, ahorra el inevitable daño ambiental que produce la construcción. Evita el desperdicio de dinero. Evita la ilusión, seguido por la desilusión, de la población local.

### **Aspectos ambientales**

En el eje ambiental, el principio primordial es *no destruir el recurso natural*. En términos prácticos, esto se traduce a *minimizar el daño*, ya que toda actividad de desarrollo tiene su

cuota de destrucción ambiental. Los componentes que hay que resguardar con especial esmero son la biodiversidad, los recursos abióticos y la belleza escénica.

Un adecuado zonificación en áreas de uso intensivo, uso intermedio y preservación es una de las herramientas más importantes. Correctamente zonificada, una reserva natural puede brindar una experiencia excepcional a los visitantes, mientras preserve la gran mayoría del área sin intervención humana alguna. Esto es la forma más sencilla de conservar la biodiversidad en un área ecoturística. El concepto de "capacidad de carga" ha sido también en boga. Medir o proyectar capacidad de carga sobre los recursos naturales es difícil para los recursos bióticos, necesitando muchas veces estudios longitudinales durante años o décadas. Excepto en ciertos casos muy patentes o donde se permite el lujo de estudios longitudinales de muchos años, la relación costo-beneficio es pobre. Criterios de cambio aceptable y de sentido común pueden sustituir muchos estudios de capacidad de carga sobre recursos bióticos.

Sin embargo, determinar la capacidad de carga de los recursos abióticos es sencillo y de suma importancia. La disponibilidad de agua, la fragilidad de una caverna y la resistencia de un sendero, son ejemplos de cosas medibles e insumos indispensables para hacer una adecuada planificación. La planificación también debe tomar en cuenta los efectos de movimientos de tierra en la etapa constructiva, el impacto durante todo su ciclo de vida de los materiales de construcción (desde su producción hasta su destino final), así como el manejo adecuado de los desechos y contaminantes.

La protección adecuada de la belleza escénica es un elemento muchas veces descuidado. Una arquitectura en armonía con el paisaje natural no solo protege este recurso natural, sino aumenta considerablemente el atractivo para los clientes. Además, una buena arquitectura reduce enormemente el consumo de luz, calefacción y aire acondicionado.

### **Aspectos socioculturales**

En el eje sociocultural, los peligros se basan en la no-incorporación de la población local en los proyectos, así como en la desaculturación. La no-incorporación de los pobladores, como se mencionó arriba, casi inevitablemente lleva a una competencia por los recursos naturales y una actitud de no-cooperación en esfuerzos comunales. En el peor de los casos, pueden ocurrir actos de sabotaje hacia el proyecto ecoturístico o sus clientes. Sin embargo, muchos propietarios de proyectos se quejan de la poca capacitación o motivación de los pobladores locales. Es precisamente aquí donde se debe enfocar los esfuerzos. Antes de poder capacitar a personas con formas de vida establecidas durante mucho tiempo, hay que entender la cultura local. Por su aislamiento, las poblaciones aledañas a los recursos naturales prístinos tienden a un desarrollo cultural muy distinto a la cultura general de su país. Sin esta comprensión, es difícil capacitar a personas inteligentes, pero con poca educación formal, para asumir responsabilidades gerenciales en un proyecto. Pero si no se lo hace, los locales quedarían relegados a los puestos de menor salario y dignidad, con el consecuente resentimiento. Hay casos en que un extranjero con poca experiencia en un país se lleva mejor con los pobladores locales en un lugar aislado, que los mismos ciudadanos que vienen de la capital. La diferencia reside en la disposición de aprender y entender las idiosincrasias locales.

La desaculturación, o pérdida de valores tradicionales, es un peligro muy latente en todo proyecto turístico, ya que los turistas traen su bagaje cultural, que se puede imponer o no sobre la cultura local. Hay casos en que el turismo no produce ninguna desaculturación de la población local: por ejemplo, europeos visitando Nueva York, ingleses visitando París, turistas de todos los países esquiando en Suiza, un millón de turistas al año visitando Williamsburg Colonial en Estados Unidos en un pueblo de 30.000 habitantes. En todos estos casos, la visitación es de turistas de países desarrollados a sitios turísticos en otros lugares en países desarrollados. Sin embargo, hay ejemplos también de turistas de países desarrollados visitando lugares remotos en países en proceso de desarrollo, donde tampoco se ha desaculturado a la población local: p.e. visitantes a las Islas San Blas de los indígenas Kuna en Panamá. El factor común es el sentido de autoestima cultural de la población local. Un suizo no considera que un turista extranjero es culturalmente superior, ni tampoco lo piense un Kuna. A cambio, los turistas australianos visitando a los indígenas en Papua Nueva Guinea han transformado la multitud de culturas locales en forma negativa. En este caso, las poblaciones locales no han tenido experiencia con otras culturas, y considera que la posesión de objetos de acero de radios portátiles y de penicilina demuestra la deficiencia de su propia cultura. Por ende, traten de imitar modalidades de afuera, sin su correcto contexto social.

El papel del empresario ecoturístico puede ser crítico en evitar la desaculturación. El acto de valorar los símbolos culturales locales para los turistas aumenta su valor percibido por los locales. No puede hacer esto sin primero entender estos símbolos y su contexto cultural. El tener empleados locales calificados que mantienen su identidad cultural y la demuestra a los clientes sirve a la vez para fortalecer la cultura local y como un digno atractivo turístico. En esto hay también que evitar el error común de demostrar costumbres típicas como si fueren exhibiciones de circo – entender y explicar el contexto es imprescindible.

### **Aspectos económicos**

Finalmente, los errores de ejecución más comunes en proyectos ecoturísticos tienen que ver con los campos financieros y de promoción. Un proyecto que se construye con el mayor respecto al ambiente y las poblaciones locales, pero que queda vacío o en ruinas, es un desastre ambiental. Si no funciona, no es ecoturístico. No se debería haberlo hecho. Para lograr que funcione, no sólo hay que reunir los criterios ambientales y socioculturales; hay que llenarlo de clientes y manejar bien los ingresos y gastos. También hay que manejar los fondos de inversión y de financiamiento. Todos los elementos normales de administración de empresas tienen que formar parte de la planificación desde el inicio. Los principales ejecutores deben entender principios de contabilidad y finanzas. Los estudios de factibilidad deben tener premisas conservadores, especialmente en cuanto a ocupación y precios.

La promoción ecoturístico es tal vez el campo más difícil de manejar y donde fallen la mayoría de los proyectos. Una vez más: si no hay clientes el proyecto se quedará en ruinas y no puede ser ecoturístico. Desgraciadamente, en el campo de mercadeo, los principios normales muchas veces son inaplicables. Para hacer un estudio de factibilidad, hay que hacer un estudio del mercado existente y de la competencia. Pero la ventaja relativa de un proyecto ecoturístico es aprovechar sus aspectos únicos, por los cuales, aunque no existe

competencia, tampoco existe un mercado establecidos. Los estudios corrientes de mercado sólo funcionan bien donde hay un mercado existente que se puede analizar. El propietario enfrenta un dilema a la hora de buscar financiamiento (y posteriormente ocupación) para su proyecto: si existe un mercado establecido, hay competencia que tendrá que enfrentar, o si no existe un mercado establecido, o sea que ofrece un producto ecoturístico innovador, no tendrá competencia, pero tampoco podrá evaluar el potencial del mercado. Los analistas y los bancos prefieren el primer escenario, aunque es menos propenso a producir un buen rendimiento.

Una de las ventajas inherentes de la mayoría de los lugares aptos para el ecoturismo es que ofrecen atractivos únicos: cada bosque tropical, cada río, cada parque nacional ofrece atractivos naturales que no se encuentren en ningún otro lugar. Un buen programa de mercadeo debe utilizar esta ventaja relativa como una fortaleza importante.

Sin duda alguna, el éxito a largo plazo no sólo depende de atraer a los clientes, sino de complacerlos. Un turista, ecológico o no, busca entretenimiento y diversión. Está de vacaciones. Pero cuando he consultado a grupos de conservacionistas o administradores de reservas interesados en establecer programas de ecoturismo, casi ninguna reconoce que el potencial cliente busca el disfrute. Piensen que el cliente quiere ser educado, capacitado o conscientizado. Algunos identifiquen mercados especializados, como observadores de aves. Mas un administrador de ecoturismo que no puede entretener a sus clientes los perderá. Ni el más dedicado conservacionista quiere gastar sus vacaciones en aburrimiento, y mucho menos el cliente típico, quien simplemente tiene curiosidad e interés en la naturaleza. Este último cliente se puede convertir en un ferviente conservacionista y promotor externo del proyecto, si disfrute de su experiencia. Un excelente guía naturalista y excelente comida típica son los elementos que más contribuyen a lograrlo.

## **Conclusión**

La serie de elementos descritos arriba son los principales factores que producen el éxito o el fracaso de un proyecto ecoturístico. He escogido en este artículo expresar mi opinión personal, en vez de citar a publicaciones sobre el tema, porque representa veinte años de trabajar en diferentes proyectos ecoturísticos en todas sus fases de desarrollo y operación, tantos exitosos como fracasos. Considero que los tres instrumentos de directrices, evaluación y guía de las mejores prácticas aquí reproducidos en los apéndices, colectivamente son la síntesis de lo mejor del conocimiento actual de la práctica del ecoturismo. Todo los elementos que he citado están reflejados operativamente en los instrumentos. Un proyecto diseñado de acuerdo con estos principios, junto con una gran dosis de sentido común, adecuada administración, excelente servicio y buena promoción, difícilmente fallará.

## Capítulo 5: Casos Clásicos de Aciertos y Fallos en el Ecoturismo

por Amos Bien

### Arquitectura apropiada e inapropiada

La arquitectura de un lugar ecoturístico determina, en gran medida, el precio que se puede cobrar al cliente. Este sencillo principio ha llevado al fracaso y quiebra de varios proyectos y el éxito de algunos. Los elementos de armonía con el contorno, vistas agradables, privacidad con espacio abierto, espacio amplio en las habitaciones y baños grandes y sanitarios son los principales elementos. En cada caso, abundan ejemplos de lugares que no cumplen con estas pautas y sufren:

Por razones que desconozco, clientes norteamericanos (el mercado más importante para el ecoturismo en este hemisferio) calculan el valor de su hospedaje en hoteles corrientes de acuerdo al tamaño y calidad del baño. Esto se traslada a ecoalbergues también, aunque otros factores intervienen. Un típico, casi universal, error de los albergues es insistir a los clientes depositar su papel higiénico en un basurero en vez del inodoro. Esto produce un choque en el cliente que disminuye su aprecio al lugar. La razón para esto es la insistencia de parte de los constructores en instalar cajas de registro de concreto en la cañería de aguas negras. Sustituyendo una Y sanitaria por el registro permite la disposición de papel higiénico blanco y natural en un tanque séptico sin ningún problema, siempre que las personas que limpien no echan cloro o desinfectantes en los inodoros. Igual mala impresión se produce en los baños y cocinas por los malos olores que suben por la cañería cuando el constructor no ha instalado sifones en *todas* las salidas de aguas servidas. En ambos casos, la solución al problema es tan barata para ser insignificante, pero aumento enormemente la satisfacción de los clientes.

En una nota de más peso, otro factor importante en determinar el precio que se puede cobrar al cliente es la armonía con el contorno. Los manuales al final de este documento dan muchos de las pautas adecuadas. Tal vez la mejor guía para el diseño apropiado es el libro *Guiding Principles of Sustainable Design*, U.S. Dept. Interior, National Park Service, 1993. Demasiados albergues se han construido utilizando a arquitectos urbanos o de hoteles corrientes para el diseño. Las pautas de construcción en un lugar natural, que por lo general dispone de mucho espacio horizontal, son totalmente distintas a las de una ciudad. Es posible ver moles de concreto y construcción tipo motel de Estados Unidos en muchas de nuestras reservas naturales. Esto no sólo es desagradable a la vista, sino que puede resultar muchísimo más costoso que un diseño apropiado, y además, produce en el cliente un sentido de estar en un lugar urbano, no natural. Esto, a su vez, influye en el precio, porque el cliente está pagando por estar en un lugar diferente.

Sin embargo, existen unos casos del extremo contrario, donde el propietario piense que el cliente quiere ser tan junto a la naturaleza que no provee ni paredes ni cedazo mosquitero. En el Petén, hay un albergue de este tipo, y la clientela es cada vez menos, de acuerdo con la eliminación de paredes. Otros construyen paredes elegantes pero donde el tapichel que no llegan al cielo raso o al techo. Esto incide en falta de privacidad y incomodidad. Aún en un ecoalbergue muy famoso en Costa Rica, los pasillos de acceso a las habitaciones pasan frente a las ventanas principales. Los clientes tienen que mantener las cortinas cerradas en todo momento, o estar sujetos a una minuciosa inspección de parte de todos los paseantes.

El pasillo de acceso debía haber pasado por el lado atrás de cada habitación, no al frente. Una buena mezcla de cerrado y abierto complace a la mayoría de los ecoturistas. Dos albergues de Costa Rica, Tiskita Lodge y Lapa Ríos, han logrado combinar áreas habitacionales con vistas panorámicas y espacios al aire libre, con una privacidad absoluta dentro de estas áreas.

Hay otros ejemplos excepcionales en otros campos. Esquinas Lodge (Costa Rica) ha logrado una exquisita área de recepción y comedor utilizando materiales naturales en armonía con el lugar. San Buenaventura Lodge en Atitlán, Guatemala, ha logrado una arquitectura de habitaciones *sui generis*, pero sumamente funcional y acogedora, totalmente integrado con su reserva natural. Eco-Manglares, en Sierpe, Costa Rica, ha logrado integrar elementos de artesanía rústica para construir cabañas elegantes. Almendros y Corales, en Puerto Viejo de Talamanca, Costa Rica, ha logrado integrar sus tiendas de campaña perfectamente dentro del bosque costero.

### **Fallos típicos en mercadeo de proyectos ecoturísticos**

Numerosos proyectos admirables in todo sentido han quebrado por mal administración, o más triste, simplemente porque no llegaron clientes. Como mencioné arriba, esto no beneficia a nadie, y deja un daño ambiental innecesario, ya que un albergue vacío no sirve para la conservación. En el sur de Costa Rica, una fundación bien reconocida usó fondos internacionales para construir un albergue en una zona crítica de bosque. Gastaron sumas importantes en diseño, arquitectura, construcción y capacitación del personal. Tomaron todas las precauciones sobre impacto ambiental y diseño apropiado. Pero no buscaron como llenar el lugar, bastante inaccesible con clientes. En este momento, una cabaña sirve de bodega, otra de casa de habitación. El bosque alrededor se está talando para aprovechar la madera. Y muy difícilmente aceptaría los habitantes del lugar otro proyecto "ecoturístico", aún si consideren que terminarían con bodegas o casas de lujo.

Ese es un ejemplo del primer fallo típico de mercadeo: pensar que los clientes llegarían por arte de magia. Innumerables administradores de reservas naturales estatales sueñan con financiar sus presupuestos de protección con el ecoturismo. Muchos logran conseguir financiación, ya que es mucho más fácil conseguir fondos para infraestructura que para gastos recurrentes. Pero casi ninguna entidad financiaría los costos de mercadeo y promoción necesarios para llenar el lugar. Todo proyecto de construcción ecoturístico debe incorporar como un costo de capital el mercadeo para varios años.

El segundo error es no conocer a los clientes metas. Potenciales clientes de diferentes regiones del mundo tienen diferentes gustos: p.e. norteamericanos por lo general quieren ventanas amplias y abiertas para dormir, mientras centroamericanos por lo general prefieren dormir con el cuarto y las ventanas cerrados. Ambos gustos son legítimos, y hay que buscar complacer al cliente que uno pretende. Esto también quiere decir cuanto están capaces y dispuestos a pagar por un determinado nivel de servicio.

El tercer error muy común es ofrecer lo que uno no puede dar. Decir que pueden ver un jaguar en un lugar donde se ha visto uno en diez años es engañar a un cliente, algo que no perdonen. Es mejor ofrecer un poquito menos de lo que el cliente puede recibir, que un poquito más. Una expectativa cumplida produce un cliente satisfecho. Si ofrece al cliente sólo frijoles y da también arroz, el cliente va a estar feliz, porque se dio más de lo

prometido. Pero si ofrece arroz, frijoles y tortilla, y no da la tortilla, el cliente pediría un reembolso del costo del arroz, los frijoles, la tortilla y la dormida.

El cuarto error es gastar mucho dinero en mercadeo inapropiado. El mercadeo apropiado para llenar un lugar puede ser muy barato. Lograr algo de interés para la prensa editorial o para equipos de filmación puede costar solo el valor de regalarles el hospedaje y la comida, o incluso, a veces uno puede cobrarles el costo o parte. Un artículo en un buen periódico o revista vale más que muchísimos anuncios a color. Igualmente, una página sencilla en el Internet puede llenar un lugar a muy bajo costo. Sin embargo, muchas personas contratan a un "experto" para construir una página Web con cantidades exorbitantes de gráficos, y nadie lo ve, porque dura dos horas para desplegarse en la pantalla. Para un ejemplo, ver la página Web del Instituto Costarricense de Turismo en <[www.tourism-costarica.com](http://www.tourism-costarica.com)>.

Finalmente, otro error es no contar con el mejor medio de promoción que hay: clientes satisfechos que cuenten a otras personas del lugar. Es la mejor y más estable forma de llenar un albergue.

## **Sección 2: Metodología de Análisis de Proyectos Ecoturísticos**

### **Capítulo 6: Los Sellos Ambientales y de Calidad en el Sector Turismo: Principios Generales de Certificación**

*por Amos Bien*

#### **Tipos de Certificación**

El objetivo de un sistema de certificación es incentivar a una empresa a cumplir con ciertas normas, por ejemplo, de calidad, de seguridad, de propiedades estructurales, de respecto al ambiente u otros. Se supone que una empresa certificada tendrá mejores posibilidades de vender sus productos exhibiendo su sello de certificación, que lograría economías en los costos de producción, mejor calidad al mismo precio o simplemente ganar la confianza del consumidor o la autorización de venta o importación de un gobierno. La gran mayoría de los sistemas de certificación de empresas, servicios y productos se clasifica en dos grandes grupos:

- Sistemas de gestión interna ("basados en procesos")
- Cumplimiento con normas externas y mensurables ("basados en desempeño")

Por lo general, cada sistema de certificación pone mucho más énfasis en un tipo de análisis que en el otro. Sin embargo, la mayoría de los sistemas tiene, por lo menos en parte, algo de los dos.

En algunos casos, por ejemplo la certificación de la resistencia de cables eléctricos, es obvio que la certificación debe ser de cumplimiento con normas específicas. Al otro extremo, la certificación de calidad de servicio de una agencia de viajes, difícilmente puede medirse por normas específicas, pero es bastante práctico implementarlo a través de un sistema de gestión interna de calidad. La norma ISO9.001, de calidad de servicio, es un excelente ejemplo.

La certificación ambiental de empresas, sin embargo, tiene una variedad de sistemas de certificación de los dos tipos. La norma ISO14.001, por ejemplo, es basada en el cumplimiento con una serie de requisitos de gestión ambiental interno de la empresa, y el único requisito externo es de cumplir con todas las normas ambientales locales. Un permiso sanitario de funcionamiento, al contrario, es una certificación de cumplimiento con las normas mínimas higiénicas establecidas en un lugar. Para el primer tipo de sistema, es imprescindible mantener una serie de registros y bitácoras, así como un programa de capacitación de todo el personal. Para el segundo, basta con cumplir periódicamente con las mediciones de indicadores concretos (presencia o ausencia de cucarachas, número de coliformes en el agua potable, etc.).

Los costos pueden variar sustancialmente entre un sistema de gestión interna y uno de cumplimiento con normas externas. Por lo general, para una empresa grande, es más económico utilizar un sistema de tipo gestión ambiental interna, ya que el mismo sistema de gestión genera sustanciales economías de escala en el cumplimiento con normas externas. Caso contrario es el de las empresas pequeñas, donde es mucho más barato

simplemente cumplir con la serie de normas aplicables, sin tener que demostrar la existencia de personal y departamentos especializados, ni registros complicados de procesos.

En términos de los efectos ambientales, un sistema de gestión interna tiene la ventaja de asegurar cumplimiento constante con la normativa aplicable, pero puede resultar muy débil donde la normativa local es ausente o deficiente, o donde la empresa no actúe de buena fe. El sistema de cumplimiento con normas asegura el cumplimiento con normas específicas que pueden ser mucho más estrictas que las establecidas por ley, pero no puede asegurar su cumplimiento en el periodo entre inspecciones. Por estas razones, la mayoría de los sistemas de certificación voluntaria incluyen elementos de los dos sistemas, mientras los estándares legales (licencias y permisos de operación) se concentran únicamente en el cumplimiento con normas.

### **Sello o puntos**

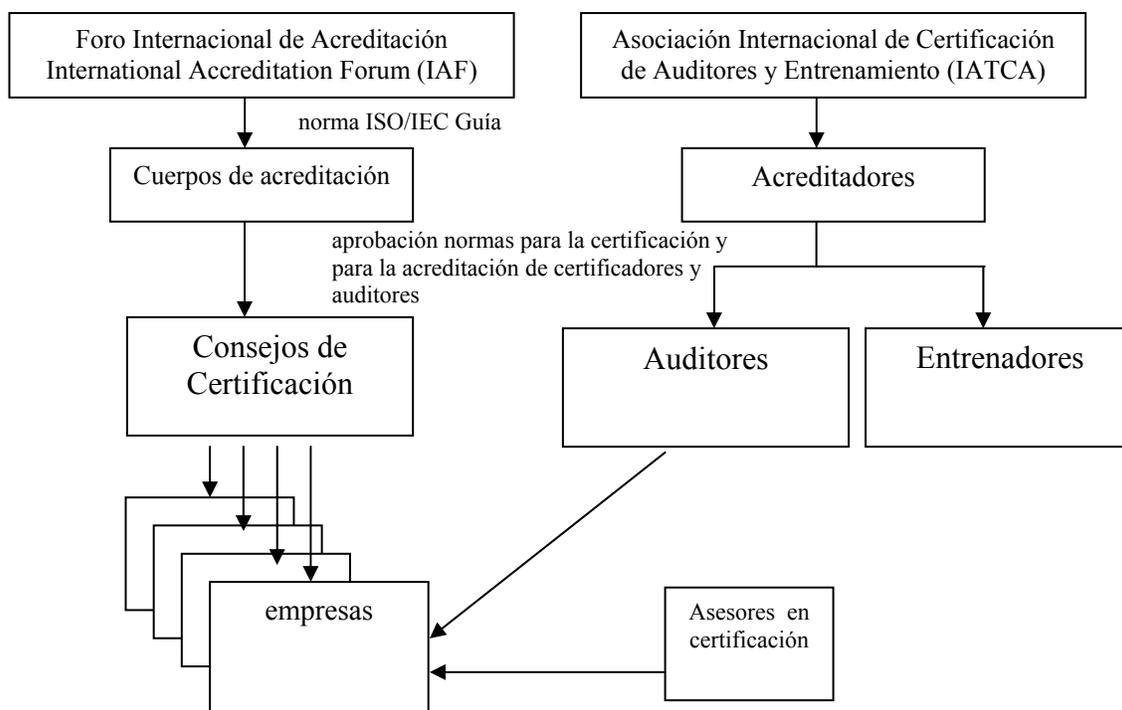
Otro aspecto en que los sistemas de certificación pueden diferir es en el tipo de constancia de cumplimiento. Hasta el momento, la gran mayoría son constancias de cumplimiento o no – la empresa recibe el sello verde, el sello de producto orgánico, el sello de ISO14.001, o no la recibe del todo. Otra modalidad, establecida originalmente hace muchos años para calificar hoteles con estrellas de calidad, indica un nivel mínimo de cumplimiento, seguido por una escala de puntaje, que permite a la empresa recalificarse periódicamente dentro del mismo sistema de certificación. Por lo general, se denomina a las empresas que reciben un sello como “certificadas”, y las que reciben una nota escalonada como “calificadas”. En el turismo, el sello Green Globe es del primer tipo y la Certificación de Sostenibilidad Turística (CST) es del segundo. El sistema Green Deal (de Alianza Verde en el Petén) combina aspectos de los dos tipos.

Generalmente, sistemas basados en procesos (gestión interna) otorgan un sello o no, mientras sistemas de cumplimiento con normas se prestan para certificaciones escalonadas. La ventaja del segundo sistema es un incentivo implícito para mejorar los resultados de la empresa. Mientras muchos sistemas basados en procesos exigen la demostración de mejoramiento continuo, en la práctica demostrarlo muchos certificadores y auditores hacen caso omiso a este requisito por su difícil comprobación. Sin embargo, nada excluye establecer un mecanismo que combine los dos sistemas.

## Acreditación y Certificación

Hay un requisito indispensable para todos los sistemas de certificación: la credibilidad. Un sistema sin credibilidad no tiene mercado, no convence a clientes y no demuestra nada. Cuando el objetivo de una certificación es abrir mercados externos, el reconocimiento y

**Figura 1: Diagrama de las esquemas de acreditación y certificación generalmente aplicables para las normas ISO**



credibilidad deben existir en los mercados metas. Sistemas locales de certificación sirven para mejorar calidad del producto y asegurar normas mínimas, pero no logran atraer clientes externos o convencer a gobiernos en cuanto a aranceles preferenciales o permisos para etiquetas específicas. En el comercio de productos, las etiquetas de certificación podrían prohibirse y no pueden usarse como requisitos de entrada o no de un producto, a menos que la certificación cumple con ciertas normas internacionales. En el turismo, certificaciones locales generalmente no tienen reconocimiento de los clientes, por consecuencia, no pueden aumentar ventas y, por ende, no incentiven al empresario mejorar su desempeño.

Para resolver estos problemas, se ha establecido una serie de normas sobre **acreditación** y **certificación**. La acreditación es el proceso de calificar y autorizar a empresas e individuos para que puedan certificar empresas o productos. Es un tipo de licencia para certificar. Internacionalmente, la acreditación generalmente sigue las pautas de la norma ISO/IEC Guía 61 ("Requisitos Generales para la Evaluación y Acreditación de Entidades de Certificación/Registración"), del Organismo Internacional de Estándares (ISO).\* Las

\* Este documento se puede acceder en el sitio del Internet de Interamerican Accreditation Cooperation, IAAC <<http://www.ibpinetsp.com.br/iaac/>> o pedirle impreso directamente del ISO al <<http://www.iso.ch/cate/d25250.html>>.

entidades de acreditación pueden ser internacionales o nacionales. Generalmente, una entidad de acreditación internacional (mundial o regional) supervisa entidades nacionales de acreditación, que a su vez acrediten a las empresas e individuos que certifiquen o hacen auditorias. Las entidades de acreditación también establecen las normas y vigilen las entidades bajo su supervisión.

La certificación, a cambio, es el proceso de visitar las empresas productoras en el campo, (1) hacerles recomendaciones, (2) calificarlas para su aprobación o puntaje y (3) auditar el trabajo de otros certificadores. Estos tres trabajos son independientes, y por normas internacionales, no pueden ejecutarse la misma persona y empresa certificadora.

### **Certificación y el Turismo**

Para que la certificación ambiental y de calidad en el turismo funcione bien, es muy recomendable que se acogen a lo establecido internacionalmente. Como se ha explicado arriba, el objetivo es mejorar el bienestar del ambiente y los ingresos del empresario turístico, así como la percepción de nuestros países como destino. Para que los sistemas de certificación puedan lograr esto, es necesario que tengan aceptación, tanto del cliente (en reconocimiento de nombre, o sea marca, del sistema de certificación), como del empresario turístico. La implementación de sistemas voluntarios de certificación posee la ventaja que la credibilidad de certificadores no-comerciales independientes es mayor que la de gobiernos (certificación obligatoria) o de vendedores de certificaciones ("lavado verde"). Contar con solo unos pocos sistemas bien reconocidos permite economías de escala en promoción e implementación, que una multitud de sellos pequeños nunca podrían lograr. Esta precisa situación está llevando actualmente a los numerosos certificadores de agricultura orgánica, de productos no-maderables del bosque y de comercio justo a unir criterios, esfuerzos, acreditaciones y mutuo reconocimiento. Afortunadamente, la certificación turística está apenas empezando, estamos a tiempo para evitar la atomización de sistemas que atrasaría su implementación efectiva.

Es importante, a la vez, reconocer que diferentes tipos de negocios pueden necesitar diferentes tipos de certificación. Un hotel grandísimo puede implementar un sistema de gestión ambiental tipo ISO14.001 en una forma efectiva, pero el mismo costo de muchos miles de dólares imposibilitaría la implementación en un albergue pequeño. Para un microempresario, las dificultades serían aún mayores. Para evitar la consecuente proliferación de certificaciones, el camino idóneo pueda ser el diseño de un solo sistema, donde la transición de énfasis en gestión interna sea escalonada al tamaño de la empresa, mientras la aplicación de normas específicas de desempeño sea constante para todo tamaño de empresas.

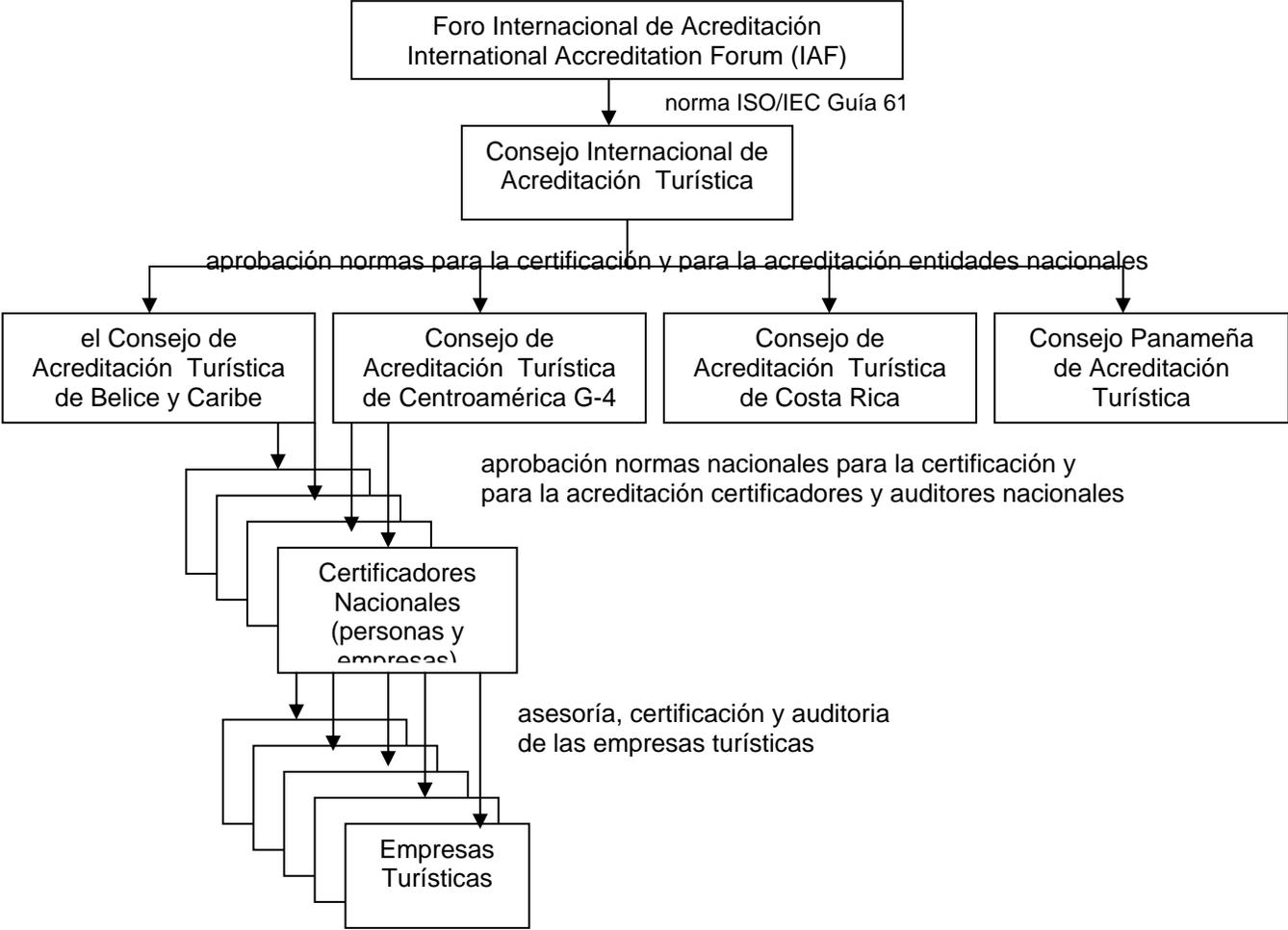
---

Entre los miembros centroamericanos del IAAC están: la Comisión Guatemalteca de Normas (COGUANOR); la Entidad Nacional de Acreditación de Costa Rica (ENA); el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología de El Salvador (CONACYT); y como asociado, el Instituto Centroamericano para la Investigación de Tecnología Industrial (ICAITI) de Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua y Costa Rica.

A la vez, el sistema de entidades nacionales de acreditación supervisadas por una entidad internacional, permitiría la implementación de variaciones de acuerdo con las condiciones locales en cada país. Un sistema de certificación ambiental de hoteles, por ejemplo, debe considerar aspectos de impactos negativos sobre sitios arqueológicos en Guatemala, de arrecifes de coral en Belice, de culturas indígenas en Nueva Guinea, de bosques lluviosos en Panamá, de desiertos en México y de tundra en Alaska.

Finalmente, la certificación de calidad de servicio y de desempeño ambiental son sistemas bastante distintos por su naturaleza. Dado que los medidores de calidad se basen principalmente en aspectos internos de las empresas y que los indicadores ambientales se prestan para la comparación con normas biofísicas, es preferible que la comprobación de los dos tipos de certificación se mantengan en ejes independientes.

**Figura 2: Diagrama de una propuesta de acreditación y certificación para el turismo en Centramérica**



## Capítulo 7: El Estado de la Certificación Turística en Centroamérica

por Amos Bien

### Introducción:

La medición, evaluación y certificación de facilidades y empresas turísticas tiene una larga y venerable historia. Sin embargo, hasta muy recientemente, este proceso se limitaba al aspecto de calidad ofrecido a los clientes. Desde la publicación y popularización de las normas ISO 9.000 y ISO 14.001 en los años 90, ha habido una explosión en la variedad de sistemas de evaluación, así como en los aspectos de una empresa sujetos a evaluación.

Los primeros sistemas de evaluación turística consistían en la categorización de la planta física de hoteles, para otorgar un determinado número de estrellas. Se medía únicamente la comodidad, aseo y mantenimiento de las habitaciones y áreas públicas. Con el tiempo, se incluía también las áreas de servicio. Este sistema sigue siendo la base fundamental para la medición de calidad de hoteles, aunque en los últimos años se ha agregado aspectos como servicio al cliente y medidas de seguridad para los clientes y empleados.

Con el despertar masivo de la conciencia ambiental y social en los años 70, ya para los 80, empiezan a parecer las primeras empresas ecoturísticas y los primeros códigos de ética para ellos. Este fenómeno se notaba particularmente en Costa Rica, uno de los pioneros en el ecoturismo en el mundo. Sin embargo, la sencillez de estos primeros instrumentos (p.ej. Sociedad Audubon de Costa Rica, 1987) y su aplicación a juicio del propietario, no daba al cliente una clara idea del desempeño ambiental de las empresas. Beatrice Blake y Anne Becher, autores del libro *The New Key to Costa Rica*, publicaron en 1993 la primera evaluación ambiental y social de hospedajes en Costa Rica. Ya para 1998, el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) había logrado establecer un sistema llamado Certificación de Sostenibilidad Turística (CST) para hospedajes, con la posibilidad de utilizarlo como un estándar regional.

Simultáneamente, en otras partes del mundo, especialmente Europa y Australia, se estaban desarrollando una multitud de sistemas de evaluación y certificación de toda clase de actividad económica, incluyendo el turismo. Solo en el turismo, hay más de 50 diferentes sellos ambientales vigentes recientemente en Europa. Esta multiplicidad diluye el esfuerzo de mercadeo y la credibilidad de las certificaciones, a tal punto que el efecto es neutralizador, y el cliente simplemente obvia de todos los sellos.

La Organización Internacional de Estándares (ISO), con sede en Suiza, ha logrado tipificar y normalizar muchos de estos esfuerzos, estableciendo una nomenclatura para la certificación y normas para su aplicación. Además, ISO ha publicado dos series de normas genéricas sobre procesos de calidad (serie ISO 9.000) y sobre procesos ambientales (ISO 14.001). La certificación a estas normas debe asegurar que la empresa certificada goza de un sistema interno de gestión de calidad o ambiental. Desgraciadamente, no garantiza ni la calidad del producto final ni el desempeño ambiental de la empresa, por lo cual ISO prohíbe utilizar las insignias en el producto final, pero sí para proveedores y mayoristas.

A pesar de sus limitaciones y su carácter completamente genérico (para cualquier tipo de industria o empresa), las normas ISO 9.000 y 14.001 han servido como base conceptual sobre la cual casi todos los otros sistemas de certificación de procesos han sido construidos. En el turismo, esto se aplica al sello Green Globe, ampliamente descrito más adelante.

La inclusión de criterios netamente social o cultural es un fenómeno aún más reciente. Con el auge del turismo a los últimos rincones del planeta, con impactos sociales terriblemente negativos sobre pueblos indígenas en lugares como Papua Nueva Guinea, se ha despertado una fuerte preocupación sobre los impactos sociales y culturales del turismo. A la vez, los años 90 vieron el nacimiento de una serie de certificaciones de comercio justo en Europa, para asegurar un trato razonable a los trabajadores en la agricultura y manufacturera. El Resultado ha sido la reciente incorporación de criterios de protección de culturas locales, de patrimonio histórico y arqueológico y de la seguridad del trabajador en los criterios de certificación turística.

Como resultados de estos esfuerzos, la evaluación y certificación turística se han dividido en tres ejes conceptuales:

- **Calidad, con los siguientes aspectos:**
  - Comodidad y calidad de planta física (de venerable tradición)
  - Calidad de servicio al cliente (desde la promulgación de la serie ISO 9.000)
  - Medidas de seguridad para los clientes y empleados (recientemente incorporado en certificaciones voluntarias, aunque de mucha trayectoria obligatoria en los países desarrollados).
  - Información clara y completa de los productos ofrecidos
  - Capacitación del personal
  - Retroalimentación sobre satisfacción de clientes
- **Desempeño ambiental:**
  - Consumo de agua y electricidad
  - Consumo de combustibles fósiles
  - Manejo de aguas negras, jabonosas y pluviales
  - Contaminación del aire con humo, olores y sonido
  - Manejo de desechos sólidos
  - Reducción de insumos no reutilizables
  - Reducción de impactos de construcción y movimientos de tierra
  - Protección de flora, fauna y ecosistemas aledaños, especialmente los amenazados
  - Educación ambiental de empleados, clientes y vecinos
  - Otros aspectos exigidos por ley y normas
- **Desempeño sociocultural y económico:**
  - Resguardo de los recursos arqueológicos y históricos
  - Comportamiento respetuoso de culturas indígenas y locales, especialmente enfocado a incluirlos como beneficiarios del turismo
  - Reducción de impactos de construcción sobre el patrimonio cultural, arqueológico y histórico

- Prohibición de tráfico de artefactos
- Apoyo a la economía local
- Prácticas laborales justas
- Educación sobre la cultura y historia local para empleados y clientes
- Sostenibilidad económica de la empresa (parámetro indispensable para pequeñas y microempresas)

### **Sistemas internacionales de certificación en la región**

A pesar del fervor de los últimos años en el tema de certificación turística en Centroamérica, hay sorprendentemente pocos sistemas en uso actualmente.

Además del antiguo sistema de estrellas de calidad de planta física, probablemente en uso en alguna forma en todos los países, el único sistema que ha logrado penetración del mercado en toda la región (excepto Belice) es el sistema de calidad de servicios Service Best. Parte del éxito de Service Best es que se ha utilizado a las cámaras de turismo de cada país como entes rectores. El sistema ha resultado la principal fuente de ingresos de dos de las cámaras, y ha tenido un muy buen acogido entre los empresarios. El programa adolece de dos problemas: (a) el proceso de entrega de *certificados* de capacitación se ha confundido, incluso entre los capacitadores, con el proceso de *certificación* de una empresa; (b) se limite únicamente al aspecto de servicio al cliente, especialmente sobre actitudes. Esto restringe su utilidad como medidor global de calidad.

En el ámbito ambiental, sólo ECOTEL, de HVS EcoServices, tiene presencia en Belice (4 hoteles), Guatemala (1), Honduras (2) y Costa Rica (16), pero con muy poco reconocimiento del mercado. Esto es a pesar de sus inicios en 1994, y la solicitud de afiliación de más de 1.000 hoteles, de acuerdo con HVS EcoServices.

La Certificación de Sostenibilidad Turística (CST) se ha propuesto como una norma del Organización Mundial de Turismo (OMT-WTO). La aprobación definitiva de esta propuesta está prevista para finales del 2000. Si se logra la aprobación, se está proponiendo la formación de ISTC (Comisión Internacional de Turismo Sostenible – International Sustainable Tourism Commission), bajo los auspicios de la OMT. Para más detalles sobre CST, ver la sección sobre Costa Rica. Para detalles sobre el ISTC, ver la sección sobre acreditación, más adelante.

Green Globe, una iniciativa que cuenta con el apoyo del WTTC (World Tourism and Travel Council) no ha logrado una penetración del mercado centroamericano. Tiene un doble sistema: por el pago de una suma de US\$350 o más, la empresa tiene el derecho de utilizar el logo de Green Globe, con la simple promesa de cumplir con el ambiente. En Centroamérica, hay varias empresas en esta categoría: Belice (5 hoteles y el Programme for Belice), Guatemala (1 agencia), Nicaragua (1 hotel) y Costa Rica (1 agencia). Existe un segundo nivel, que consiste en la certificación de un sistema de gestión ambiental, basado principalmente en la norma ISO 14.001, pero también incluyendo normas del CST. De los cientos de afiliados a Green Globe, sólo 17 han recibido la certificación: Jamaica (5), Reino Unido (4), Barbados (2), Egipto (2), Aruba (1), Mauritius (1), Sri Lanka (1) y Suiza (1). Green Globe sufre de graves problemas de imagen, debido a la confusión entre las empresas afiliadas y las pocas certificadas. El Fondo Mundial de la Naturaleza (WWF) dijo: “Compañías certificadas por Green Globe-21 parecen mejor para el consumidor, pero puede ser peor que las empresas no certificadas...El esquema carece de credibilidad y de

todo no es ninguna indicación de buen desempeño...Da la impresión que recibe asesoría de WWF y WTO, cuando esto no es el caso.”

La compañía Freeman Group está llevando a cabo programas de medición de servicios y categorización de hoteles en tres países: Guatemala, Honduras y Panamá. Esta compañía, con sede en Estados Unidos, realiza actividades de medición y categorización desde 1985. Ofrece 43 manuales para 131 puestos de personal de turismo y realiza 900 evaluaciones anuales.

Otra iniciativa interesante, con potencial regional, es el sello Green Deal, desarrollado en Guatemala para las pequeñas y microempresas del Petén, pero aplicable a toda la región. Green Deal se aplica a hospedaje, restaurantes, agencias y operadores, transportes y empresas comunitarias. Controla tres ejes de desempeño: ambiental, sociocultural y calidad. Actualmente, está en la fase de pruebas de campo, pero hay interés en implementarlo en Panamá.

Además de los sistemas internacionales actualmente implementados en Centroamérica, hay varias iniciativas para establecer nuevos sellos o generalizar la certificación con las normas ISO 9.000 y 14.001.

Se está proponiendo un sello cultural para la región, pero no se han definido detalles todavía. La idea surgió del Primer Encuentro de Turismo y Cultura en Copan, en el 2000, y la Universidad de Cooperación Internacional (UCI) estaría trabajando en su desarrollo.

La iniciativa Ruta del Maíz para asegurar calidad y desempeño social y ambiental de microempresas turísticas en toda la región promete ser la primera ruta turística que integra efectivamente empresas en todos los países de la región. No se ha definido todavía se utilizará sus propios criterios de medición y certificación o adoptar un sistema ya existente, como Green Deal.

Hay discusiones preliminares sobre un sello costero, con auspicio de WWF, para proteger el arrecife mesoamericano y el Golfo Dulce.

Entre los sistemas que no han entrado en la región, pero tienen relevancia, está Kiskeya Destinación Alternativa, basado en la República Dominicana, para asegurar la sostenibilidad turística en la Isla de Española. El instrumento es un compendio de los mejores aspectos principales de otros sellos existentes, incluyendo CST. El resultado es un producto de bastante alta calidad.

Otros puntos de referencia que no han entrado en la región, pero que pueden aportar valiosas consideraciones son “National Ecotourism Accreditation Program” (NEAP) de Australia y las directrices para operadores de ecoturismo y ecoalojamientos de la Sociedad Mundial de Ecoturismo.

NEAP, aunque confunde terriblemente el término “acreditación” con “certificación”, certifica alojamiento, tours y atractivos naturales. Utiliza ocho principios fundamentales: (1) experiencia personal de áreas naturales para mayor entendimiento y apreciación, (2) integración de oportunidades para entender el área natural en cada experiencia, (3) representa las mejores prácticas para turismo ecológicamente sostenible, (4) contribuye proactivamente a la conservación de áreas naturales, (5) contribuye constructivamente y en forma continua a las comunidades locales, (6) sensibilidad a culturas diferentes, especialmente indígenas, interpretando y involucrando a ellos, (7) cumple consistentemente

con las expectativas de los clientes, (8) mercadeo y promoción son precisos y llevan a expectativas realistas.

Las directrices de la Sociedad Mundial de Turismo están bien conocidas en la región, y la Sociedad otorga el libre derecho para su reproducción. Se han utilizado en el desarrollo de varios de los sistemas de certificación en uso en la región.

La Guía de las Mejores Prácticas de Ecoturismo para las Áreas Protegidas de Centroamérica es el compendio más importante de normas ambientales actualmente disponible en español. Sirve de insumo para varios sistemas de certificación.

**Tabla 1: Sistemas de certificación en uso o en desarrollo en Centroamérica**

País	Sistemas de certificación ambiental		Sistemas de certificación de calidad	
	Nombre	Promotor	Nombre	Promotor
Belice	Código de ética	Belize Ecotourism Association (BETA)	Estándares mínimos	Belize Tourist Board (BTB)
	capacitación de guías de turismo	Programme for Belize		
Guatemala	Green Deal	Alianza Verde	Service Best Estrellas ISO 9000 medición de calidad	CAMTUR INGUAT AENOR Freeman Group
Honduras			Service Best categorización	CANATUR Freeman Group
El Salvador			Service Best	CASATUR/INSAFORC
Nicaragua			Service Best	CAMTUR
Costa Rica	CST	ICT	Service Best	CANATUR
	Guaria	CANAMET	ISO 9000	ICT-INA
	eco-diseño	ACOT-Holanda	medición de calidad	Freeman Group
	Bandera Ecológica/Azul	MINAE		
Panamá	TCI	comité técnico	Service Best	CAMTUR
	ASOTEMPA	ASOTEMPA	medición de calidad	Freeman Group (IPAT-BID)
certificaciones	ECOTEL	HVS EcoServices	Service Best	Cámaras de turismo de cada país

País	Sistemas de certificación ambiental		Sistemas de certificación de calidad	
	Nombre	Promotor	Nombre	Promotor
regionales	Ruta del Maíz*	Grupo 6	sello cultural*	(FEDECATUR)
	sello verde*	RARE		UCI
	sello costero*	WWF		
	Excelencia en Mundo Maya			
*sistema en proceso de discusión o definición				

### Proliferación de sellos:

*“Estamos preocupados por la proliferación de procesos de certificación turística – especialmente los que están basados en membresía pagada en la organización certificadora y autoevaluaciones. Nos preocupamos que, si el público percibe que las diferentes organizaciones certificadoras reconocen diferentes alojamientos, la percepción general será que todos los métodos son subjetivos y que cualquier alojamiento puede comprar una certificación. Creemos que lo idóneo sería la certificación de los certificadores de parte de una organización sombrilla de turismo sostenible, para evitar abusos en el proceso.”* – Beatrice Blake y Anne Becher, The New Key to Costa Rica

*“La proliferación de más de 100 esquemas mundialmente, ofreciendo logos y etiquetado [ambiental] hace difícil para el turista distinguir exactamente lo que se está certificando. Esta confusión, a su vez, ha conducido a una demanda muy pobre para vacaciones certificadas... El no establecer reconocimiento claro de marcas puede socavar seriamente el potencial de certificación para llevar a cabo el turismo sostenible.”* – WWF-UK News, 29 agosto 2000

*“La mayoría [de las personas encuestadas] opinen que hay tantas etiquetas ambientales que se pierden de vista... Los 18 países estudiados en FEMATOUR conocen más de 50 etiquetas ambientales para alojamientos turísticos.”* – FEMATOUR (Feasibility and market study for a European Eco-label for tourist accommodations), agosto de 2000

*“Sigue vigente [en Europa] la necesidad de un sello único de calidad ambiental... que presenta claridad para el consumidor, a fin de contrarrestar esta ‘mezcla confusa de sellos’.”* – AubE-BUND, 2000

Existe una honda preocupación entre los expertos en certificación que los esfuerzos para desarrollar adecuados sistemas de certificación turística, especialmente en los campos ambientales y sociales, no surtirían efecto, si se produce una explosión de sellos en la región. Actualmente Europa está enfrentando la realidad que habrá que establecer un solo estándar europeo para superar el efecto neutralizador entre la multitud de sellos. Centroamérica ha experimentado lo mismo con una proliferación desmedida de sellos de café, que han confundido terriblemente al consumidor.

Además, otro factor preocupante es la confusión introducido por no distinguir entre la certificación de procesos (ISO 14.001 y Green Globe) y la certificación de resultados o productos (CST, Green Deal y caso todos los demás). Green Globe también ofrece una etiqueta a las empresas que simplemente paguen su afiliación:



Ofrece otra etiqueta muy parecida a las pocas empresas certificadas:

Para tratar de resolver estos problemas, se están estableciendo varios foros para buscar una solución global o varios regionales. En Europa, FEMATOURE (Estudio de factibilidad y mercado para un eco-etiquetado para alojamientos turísticas) propone establecer un solo estándar europeo. Ha recibido el apoyo de todos los sectores encuestados menos HOTREC, la asociación europeo de hoteles, restaurantes y cafés. En Australia, la predominancia de un solo sello, NEAP, ha resuelto el problema, y goza de amplio reconocimiento, tanto de los empresarios como de los clientes.

En Centroamérica, el panorama es halagador. A pesar de persistentes rumores de una proliferación de sellos ambientales en la región, realmente son pocos los que se han producido localmente (CST, Green Deal y Guaria) y menos los que han entrado el mercado (Ecotel). Sin embargo, existe la preocupación que, con cada cambio de gobierno en los siete países de la región, la nueva administración aboga por la creación de un sello turístico nacional, aunque este puede costar varios cientos de miles de dólares y varios años en el desarrollo.

## **Capítulo 8: Introducción a la Aplicación del documento “Guía para las Mejores Prácticas del Ecoturismo en las Áreas Protegidas de Centro América”**

*por Ana Báez y Alejandrina Acuña*

### **Antecedentes**

Las áreas protegidas en Centro América se originan como respuesta a la visión de algunos pocos que con grandes esfuerzos, logran proteger algunos territorios con el propósito inmediato de la preservación del recurso.

Más tarde producto de la experiencia y la necesidad, se da el gran paso y se evoluciona de la preservación absoluta a la conservación. Entendiéndose esta última como la forma más adecuada de preservar el recurso dando oportunidades de desarrollo con responsabilidad.

Bajo este nuevo criterio se une la creciente necesidad de buscar mecanismos que permitan generar ingresos que garanticen, o al menos apoyen, en el proceso de autosostenibilidad de las mismas áreas.

El ecoturismo surge entonces como una valiosa oportunidad para cumplir con los preceptos antes mencionados, y es por eso que hoy en día la mayoría de las áreas protegidas consideran dentro de sus oportunidades más cercanas, el desarrollar esta actividad.

A la fecha podemos hacer referencia tanto a experiencias cuyos resultados pueden considerarse exitosos, como casos donde claramente se denota falta de conocimiento, ausencia de capacidad instalada, informalidad, incongruencias, etc.

### **Orígenes**

Ante este panorama consideramos que la raíz del problema comúnmente subyace en la falta de preparación y en la carencia de herramientas técnicas que permitan al personal de campo seguir un proceso de toma de decisión debidamente estructurado y fundamentado. Es así como nace la inquietud de adjuntar en un solo documento, buena parte del acervo que hasta la fecha (Julio de 1998), se ha generado en torno al desarrollo del “ecoturismo”. Entendiéndose éste bajo la acepción más amplia que designa la práctica de una modalidad de turismo ambiental y socialmente responsable.

De esta manera, la formulación de la “Guía para las Mejores Prácticas de Ecoturismo en Áreas Protegidas en Centro América” surge dentro del marco del Programa Ambiental Regional para Centroamérica. Propiamente en el componente del Sistema Centroamericano de Áreas Protegidas más conocido por sus siglas PROARCA/CAPAS (CCAD-USAID). Cuyo objetivo principal es el de proveer apoyo político, técnico y económico para el manejo y mejor desarrollo de las áreas protegidas en Centro América.

La guía es un documento técnico que procura abarcar de una manera teórico-práctica los principales campos de trabajo directamente involucrados en el desarrollo de la actividad del ecoturismo dentro de áreas protegidas. Se basa en una extensa revisión bibliográfica; en los aportes recibidos durante la realización de una serie de visitas técnicas a los países de la

región; los resultados de un Taller Regional en el que se presentó y se analizó la Guía (17 y 18 de junio de 1998 Guatemala) así como en la experiencia profesional de las autoras.

### **Diseño, estructura y funcionamiento**

Tanto la selección de los temas como el diseño de la Guía tuvo como norte un objetivo primario: procurar que ésta sirviera para orientar los procesos de toma de decisión sobre el desarrollo y manejo de la actividad ecoturística en áreas protegidas y similares.

Existió además un interés colateral, pero de capital importancia: el de fomentar y facilitar la puesta en práctica de un turismo responsable con criterios de calidad en el ámbito regional.

Teniendo esto en mente y luego de una consulta previa realizada a un grupo de profesionales relacionados con la materia, se decidió seleccionar cinco grandes áreas temáticas en las cuales se engloba el accionar ecoturístico. Esta incluye desde la fase de conceptualización hasta de la de operación y monitoreo (ver anexo). Tales áreas temáticas son, a saber: Planificación y Manejo del Recurso; Planificación Física; Diseño del Programa de Ecoturismo; Gestión Socioambiental y, Manejo Administrativo y Financiero.

Cada área temática comprende un conjunto de *herramientas* o subtemas los cuales a su vez son tratados a tres niveles: a) *Conceptualización*, donde se procura dar una breve explicación teórica del tema o herramienta; b) *Metodología*, en este nivel se brinda un esbozo de las principales metodologías desarrolladas hasta la fecha de la publicación para el abordaje del tema en cuestión y c) *Lista de Comprobación*, que, como su nombre lo dice, es un listado de pautas, principios, criterios o requisitos que deben satisfacerse para alcanzar cierto grado de idoneidad en el campo específico que se esté tratando.

Sobre este último particular, tanto la realización del Taller Regional antes mencionado como dos Talleres Nacionales realizados en Costa Rica a través del SINAC (Sistema Nacional de Áreas de Conservación, segundo semestre de 1998), permitieron priorizar cada uno de los ítems de las listas de comprobación con base en el criterio y la experiencia práctica de los participantes (funcionarios de áreas silvestres protegidas de diversos niveles de mando). Como resultado de este ejercicio, para cada Herramienta se han identificado los criterios clave (de primera prioridad e identificados dentro de la guía con el símbolo de una mano que señala) que constituyen el mínimo necesario a cumplir para enmarcar la actividad dentro de un criterio de responsabilidad o sostenibilidad.

### **Áreas temáticas y herramientas**

Con el fin de que el lector pueda tener una visión general un poco más detallada de la Guía, a continuación se brinda una breve referencia sobre cada una de las áreas temáticas y sus respectivas herramientas:

#### **Planificación y Manejo del Recurso:**

Partiendo del proceso general de planificación del área protegida como marco obligado de referencia, la Guía plantea una revisión sistemática de las políticas y directrices del Área, partiendo desde las más generales (como los Planes Maestros o Planes de Manejo), hasta

las más específicas (como los estudios particulares para el desarrollo de proyectos turísticos específicos, cual es el caso de los Estudios de Factibilidad, por ejemplo)

Esta área temática contempla herramientas concernientes al proceso general de planificación del área protegida, haciendo énfasis en los puntos o aspectos que corresponden a - o afectan- la actividad ecoturística. Las herramientas incluidas permiten optimizar el uso de los recursos ecoturísticos de una manera responsable, con una marcada tendencia a minimizar los impactos negativos de la actividad y fomentar un alto grado de integración con las demás actividades o funciones del área.

Las herramientas incluidas en esta área temática son: Planes de Manejo; Planes Operativos Anuales; Inventarios de Recursos Ecoturísticos; Capacidad de Manejo de Visitantes (donde se incluye entre otros la Capacidad de Carga); Estudios de Impacto Ambiental; Estudios de Factibilidad; Estudios de Mercado; Leyes y Regulaciones.

### **Planificación Física**

El área de Planificación Física del Ecoturismo se concentra en los procesos de Planificación del Patrimonio Ecoturístico y Desarrollo de la Planta Física para la adecuada operación del ecoturismo.

El énfasis en el desarrollo de este tema está dado en la presentación de lineamientos que orienten el desarrollo del producto ecoturístico dentro de un marco de sostenibilidad. Se plantea un desarrollo congruente tanto de los objetivos primarios de conservación del área, como con las tendencias y exigencias del mercado en materia de ecoturismo, así como las nuevas tecnologías y productos de menor impacto

Las herramientas incluidas en este apartado comprenden: Zonificación Ecoturística; Diseño de Sitio; Diseño Arquitectónico y Ambientación.

### **Diseño del Programa de Ecoturismo**

En esta área temática se presentan las etapas y principios básicos para un desarrollo responsable de la actividad dentro del área.

Las herramientas incluidas procuran estructurar el Programa de Ecoturismo bajo una óptica funcional que integra no sólo las diferentes actividades y responsabilidades que conlleva el desarrollo de la actividad, sino también, la participación e interrelación con otros programas de manejo como podrían ser Protección; Fomento; etc.

Se han contemplado aquí las siguientes herramientas: Planificación del Ecoturismo; Organización del Ecoturismo; Operación del Ecoturismo; Recursos Humanos; Interpretación Ambiental; Investigación; Regulaciones y Monitoreo.

## **Gestión Socioambiental**

El área de Gestión Socioambiental abarca dos componentes principales:

- una administración eficiente de los servicios básicos (recursos hídricos y energéticos) para la operación del ecoturismo y para el manejo de los desechos que éste produce, y
- la gestión del ecoturismo en el campo social, esto es, en el rescate y valoración del patrimonio cultural y el fomento de la participación e integración comunal dentro de la actividad o en otras actividades sostenibles.

A tales efectos, se desarrollaron las siguientes herramientas: Recursos Energéticos y Energías Alternativas; Recursos Hídricos; Manejo de Desechos; Rescate y Valoración Cultural; Participación Comunal.

## **Manejo Administrativo y Financiero**

El área de Manejo Administrativo y Financiero plantea los aspectos básicos y esenciales que deben de desarrollarse para apoyar eficientemente la gestión de la actividad Ecoturística.

Este apartado permite identificar los cambios operativos que se deben realizar en la estructura organizativa y administrativa actual del área, o, en caso de que sea necesario, reestructurar dicha área funcional para que pueda satisfacer las demandas y requerimientos de la operación del ecoturismo.

Las herramientas desarrolladas en este campo son: Servicios Administrativos; Gestión y control de Ingresos; Mercadeo; Operación; Monitoreo y Control; Relaciones Comerciales; Relaciones Interinstitucionales.

## **....más que solo ecoturismo**

Los esfuerzos para familiarizar a los potenciales usuarios, tales como seminarios, talleres, etc. realizados a la fecha, nos han permitido suponer que esta guía tiene mayores radios de acción.

Su uso puede proyectarse al sector privado como reservas y desarrollos turísticos que deseen actuar responsablemente. Los administradores de las áreas protegidas pueden encontrar orientación y apoyo para otras áreas de su responsabilidad como lo son los aspectos de planificación, monitoreo, selección de recurso humano, criterios para definir concesiones u otro tipo de negociación, hoy en día en crecimiento.

Podría servir como conductor y fuente de información para la fase preparatoria a la aplicación de sistemas de certificación.

En este tema, Usted define los límites.

## **Perspectivas futuras**

Actualmente, como parte de una Segunda Etapa del Proyecto de Consultoría para PROARCA/CAPAS que dio origen a la Guía, Turismo & Conservación Consultores está brindando asesoría técnica a una selección de Proyectos en el ámbito centroamericano, con lo cual se pretende crear capacidad instalada en el ámbito de personal de campo para el uso, aplicación y adaptación de la Guía en su versión original.

Se prevé que un futuro cercano, estas experiencias de primera mano, permitan enriquecer y mejorar el trabajo realizado y poder gestionar así la publicación de una segunda versión que esperamos sea más amena y completa que esta primera. Con esto en cuenta, agradeceremos sinceramente la presentación de cualquier duda, comentario o sugerencia al Apartado Postal 1186-1100 Tibás, San José, Costa Rica, o a nuestras direcciones electrónicas: [turbaez@sol.racsa.co.cr](mailto:turbaez@sol.racsa.co.cr)

## Capítulo 9: Certificación para la sostenibilidad turística: Una nueva visión de sostenibilidad para el turismo

*Por Rodolfo Lizano R., Director de Planificación, Instituto Costarricense de Turismo; autor del CST; rlizano@turismo-sostenible.co.cr*

### La nueva visión de sostenibilidad

Desde una perspectiva eminentemente teórica, el desarrollo sostenible ha sido definido como el modelo de desarrollo que permite a una sociedad satisfacer sus necesidades actuales, sin comprometer los recursos y las posibilidades para que las futuras generaciones puedan satisfacer las suyas propias.

En este concepto se reconocen tres elementos fundamentales:

- a. **Desarrollo**, como sinónimo de satisfacción de necesidades de las personas y, por ende, del mejoramiento de la calidad de vida de las sociedades. El desarrollo ya no es solamente un problema de producción y eficiencia, sino que, en una dimensión cada vez más amplia, es un problema íntimamente ligado a la equidad y distribución de costos y beneficios en el plano social.
- b. **Intertemporalidad**, que supone una visión unificada de corto, mediano y largo plazo en los problemas de desarrollo de las sociedades. La solución de los problemas simples y cotidianos, resulta ser un derecho de las personas, pertenezcan éstas a las actuales o futuras generaciones.
- c. **Recursos**. En última instancia, el desarrollo está en función de la explotación de recursos naturales y de la generación de riqueza y bienestar a partir de éstos. En términos de intertemporalidad, la definición reconoce que la base de recursos es agotable y como tal requiere de un manejo adecuado que permita “administrar” estos recursos de manera eficiente. Sin lugar a dudas, el agotamiento de recursos daría al traste con el proceso económico (transformación y generación de riqueza) y detendría toda posibilidad de satisfacción de necesidades a nivel de sociedad.

La definición y los elementos descritos, sitúan el desarrollo en tres dimensiones que engloban la idea de sostenibilidad:

1. **Sostenibilidad político social**  
Se refiere a la construcción de sociedades con amplia participación política pluralista al tiempo que una distribución equitativa de costos y beneficios de acuerdo a las necesidades particulares de cada pueblo.
2. **Sostenibilidad económica**  
Se refiere a la existencia de variables macroeconómicas estables y adecuadas a la capacidad de producción del país y al desarrollo de procesos productivos eficientes y competitivos en el largo plazo.
3. **Sostenibilidad ambiental**  
Se refiere a la utilización y administración de los recursos y servicios ambientales de manera tal que el uso actual no comprometa el acceso futuro a ellos.

La sostenibilidad “advierde” que los problemas de nuestras sociedades no se resuelven en función de producción y crecimiento económico, como muchos se han empeñado en hacernos creer. Por el contrario, nos hace ver la necesidad de adoptar una visión y una forma de pensamiento unificada en la cual las tres dimensiones arriba señaladas, formen, concomitantemente, un sistema indisoluble y único que no admite visiones o soluciones parciales.

Contrario a lo que muchos piensan, el concepto de sostenibilidad no representa ninguna fórmula mágica para lograr un crecimiento económico sostenido, ni es la salida de corto plazo de un estado de subdesarrollo que a todas luces impide una mejora efectiva en la calidad de vida de nuestros pueblos. Tenemos que tener claro que a pesar de la idea de sostenibilidad, la agenda de discusión y los problemas básicos a resolver, por lo menos a nivel Latinoamericano, continúan siendo los mismos que se han descrito una y otra vez: las necesidades apremiantes en salud, educación, alimentación, empleo, vivienda, espacio político y ambiente sano.

La propuesta que se logra a partir del concepto de sostenibilidad, es promover una nueva forma de ver y dar solución a estos problemas desde una óptica de simultaneidad que abarque aspectos políticos, económicos y ambientales.

La sostenibilidad debe ser enfocada como una necesidad, como una guía práctica para el desarrollo que abre una oportunidad para transformar sistemas políticos, ambientales y sociales, con el objeto de diseñar soluciones verdaderas para el presente y el futuro.

### **Turismo y sostenibilidad**

Por cualquier lado que se analice, el turismo es una actividad económica y social donde la sostenibilidad está llamada a jugar un papel fundamental si es que se quiere mantener a esta actividad como uno de los elementos dinamizadores de las economías regionales.

En su forma simple, la sostenibilidad en el turismo está relacionada con la interacción balanceada de tres factores básicos:

1. Uso apropiado de los recursos naturales
2. Mejoramiento de la calidad de vida en comunidades locales
3. Éxito económico y rentabilidad.

Desafortunadamente, salvo algunas excepciones, en la última década se ha puesto casi toda la atención en los aspectos económicos del turismo, pero muy poca sobre las implicaciones del impacto negativo que esta actividad puede tener sobre el medio ambiente, la calidad de vida, y las condiciones sociales de las comunidades directamente afectadas por esta industria.

De manera generalizada, el modelo de competencia en la actividad turística ha estado centrado en la búsqueda de rentabilidad basada en mayores cuotas de mercado, incluso en segmentos poco diferenciados, obviando o ignorando los efectos negativos, sociales o ambientales que se pudieran estar provocando. Esta situación no es más que el reflejo de repetitivas políticas públicas y privadas que, en una visión de muy corto plazo, han

centrado sus esfuerzos en la maximización de ingresos, desarrollo de planta hotelera y aumento en el número de turistas como únicos factores clave para la competitividad

Así, la concentración de las inversiones en un modelo turístico de grandes complejos hoteleros, marcadamente estacional, indiferenciado, donde las economías de escala y al precio son los únicos factores de competitividad, donde se han generado desplazamientos sociales o causado impactos ambientales irreversibles, es el modelo al que han estado apostando los países de la región en procura de lograr mejores condiciones de vida.

El agravamiento de las crisis ecológicas y sociales a nivel mundial en la década de los años ochenta, y los subsecuentes cambios en la demanda hacia un turismo de enfoque naturalista, puso de manifiesto la necesidad de analizar el turismo desde una perspectiva más integral en la que no solo privaran aspectos de orden económico, sino que incluyera aspectos ambientales y sociales.

En realidad, los productos turísticos, principal insumo de la industria, no son, como en algún momento se pensó, simples empaquetamientos de atractivos naturales, sino que son en realidad una fina mezcla de elementos naturales, sociales y culturales. Esto resulta evidentemente claro en los segmentos de ecoturismo, historia natural, aventura y otros, donde la puesta en valor de un atractivo depende no solo de sus características físicas, sino que está íntimamente relacionada con las características y condiciones sociales y culturales del lugar donde ese atractivo está ubicado.

Para Costa Rica, y no dudo que para otros países del Caribe también, los análisis de la demanda indican que los turistas, son ahora personas que ven en el turismo no solo una fuente de esparcimiento sino más bien una extensión de su vida y de sus creencias, merced a lo cual se interesan cada día más en destinos donde se les garantice no solo la satisfacción de sus expectativas de recreación, sino que les garantice también un manejo adecuado de las condiciones ambientales y sociales, en toda la dimensión de la palabra.

Dentro de este cambio de la demanda, cada día son más evidentes las exigencias de los turistas hacia un turismo más activo, más participativo con respecto a los intereses ambientales y socioculturales, con servicios de alta calidad, donde se procure la conservación y protección del medio natural, el aprendizaje y preservación de culturas locales, complementando con ello el disfrute de sus vacaciones.

Desde luego, esta situación no ha pasado desapercibida. En Costa Rica, por ejemplo, son cada día más los empresarios turísticos que tienden a reestructurar sus productos, incorporando nuevos elementos y hasta nuevas tecnologías, para atender nuevas exigencias de la demanda. De igual manera, los inversionistas internacionales, están seleccionando con mucho cuidado las empresas o proyectos turísticos en las cuales van a invertir su dinero, procurando asegurarse que éstos respondan a una nueva visión ecológica y social del desarrollo.

Ante el hecho de que el turismo sea una actividad basada en la demanda, debe resultar suficientemente claro para todos que la alteración o destrucción de los recursos (naturales, culturales o sociales) que forman los atractivos y productos turísticos, conduce inevitablemente a la destrucción del turismo como actividad económica.

Evitar la destrucción o pérdida de valor de los atractivos (recursos), depende de los beneficios que los actores involucrados en la actividad puedan percibir a partir de ellos. No

se trata aquí de que únicamente los empresarios turísticos sean los que obtengan beneficios directos, sino que, por el contrario los beneficios se distribuyan entre otros prestadores de servicios, comunidades locales, sectores involucrados con la conservación del medio ambiente y otros más. La única manera de conservar de cara al futuro es que todos los interesados perciban un beneficio real al hacerlo.

Por esta razón, el desarrollo turístico debe ser un proceso que genera y distribuye riqueza para contribuir efectiva y constructivamente al bienestar de toda la sociedad, teniendo como principios fundamentales la conservación, el uso eficiente de los recursos (naturales y culturales), y la participación activa de las comunidades en este desarrollo.

Más que una definición, el párrafo anterior marca una necesidad para la industria turística que coincide plenamente con los elementos fundamentales de la sostenibilidad. A este nivel, sostenibilidad funciona como sinónimo de competitividad de la industria turística de manera que se puede afirmar que el turismo en el próximo siglo, en especial aquel enfocado hacia la naturaleza o atractivos naturales, será sostenible o simplemente no será.

### **Proceso de implementación**

Aún cuando seamos capaces de describir y comprender los elementos básicos detrás de la idea de sostenibilidad turística, debemos estar claros en que esto, si bien es cierto representa un paso muy importante, de ninguna manera es condición suficiente para garantizar la implementación del modelo. Realmente el proceso de implementación no es algo que ocurre espontáneamente de la noche a la mañana, ni es algo que puede ser decretado o regulado por una ley.

Básicamente, convertir la idea de sostenibilidad en algo tangible no es una labor sencilla porque requiere de un profundo cambio de actitud en sectores empresariales, sociales y ambientales, quienes no solamente tienen agendas distintas, generalmente con visiones, necesidades y expectativas muy diferentes respecto del turismo, sino que son grupos entre los que normalmente existe muy poca interacción.

El gran reto de la implementación consiste precisamente en encontrar la forma de unificar las agendas de los diferentes grupos involucrados. Ciertamente no existe un único camino para tratar de hacer esto, pero nuestra experiencia nos indica que una de las vías más viable consiste en tratar de aglutinar las expectativas de los diferentes sectores en torno a alguna idea o programa en cuyos resultados cada quién pueda reconocer beneficios tangibles.

Precisamente en esta línea y con la intención de contribuir en la consecución de una solución integral y global en torno a la implementación de un modelo de sostenibilidad, el Instituto Costarricense de Turismo (ICT), ha estado trabajando desde hace tres años en el diseño e implementación del programa de Certificación para la Sostenibilidad Turística, conocido por las siglas **CST**.

Por medio de este programa se pretende convertir el concepto de sostenibilidad en algo real, práctico y necesario en el contexto de la competitividad, para que incluso llegue a convertirse en un elemento de diferenciación para la industria turística.

## ¿En qué consiste el programa?

Es un programa que pretende la categorización y certificación de empresas turísticas de acuerdo con el grado en que su operación se aproxime a un modelo de sostenibilidad. El programa pretende diferenciar y reconocer los esfuerzos, mediante un sello distintivo, a aquellas empresas que estén implementando programas positivos en la línea de la sostenibilidad.

Para esto, en primer lugar, se adaptaron los elementos de la sostenibilidad al concepto de empresa turística con la intención de facilitar el análisis. Como resultado, se propuso un sistema de cuatro *ámbitos* en el que cada uno de ellos representa un elemento importante de la sostenibilidad en el turismo. Los cuatro ámbitos son los siguientes:

### 1. Entorno físico biológico

Para evaluar la interacción entre la empresa y el medio natural circundante

### 2. Planta de Servicio

Para evaluar las políticas gerenciales y los sistemas de operación internos de la empresa en lo que a planta física y servicios se refiere

### 3. Cliente Externo

Para evaluar la interacción entre la empresa y el cliente en lo que a participación activa de éste se refiere.

### 4. Entorno socioeconómico

Para evaluar la interacción entre la empresa y las poblaciones y las comunidades en general.

Para facilitar la evaluación, cada uno de estos ámbitos fue descrito en términos de *descriptores*, los cuales sirven para identificar las fuentes de impacto, positivo o negativo, dentro de cada *ámbito*.

En definitiva, para evaluar cada uno de los descriptores, se diseñaron *preguntas* específicas que funcionan como indicadores, por medio de las cuales se evalúa ya directamente en el campo la ejecutoria del hotel en términos de sostenibilidad.

Por ejemplo, dentro del *ámbito Entorno físico-biológico*, uno de los *descriptores* seleccionado fue *Emisiones y desechos*, el cual describiría todos aquellos impactos relacionados con emisiones líquidas o gaseosas que puedan provocar impactos negativos en el medio y que por supuesto se quisieran evitar. Para evaluar entonces la situación de las emisiones en una empresa determinada se diseñaron *preguntas* tales como:

- ¿Mantiene la empresa control sobre la composición de las aguas residuales?
- ¿Cuenta la empresa con un certificado de calidad de aguas servidas emitido por el ente responsable?
- ¿Tiene la empresa un sistema de tratamiento de aguas residuales?

Solamente existen tres posibilidades de respuesta para cada pregunta: *Sí*, *No* y *No Aplica*. La evaluación de éstas preguntas está a cargo de un equipo profesional de al menos cuatro miembros (cada uno con especialidad en un ámbito en particular) que visitan la empresa y hacen una evaluación exhaustiva antes de marcar en cada pregunta el resultado obtenido.

Dentro de un ámbito, cada descriptor y cada grupo de preguntas asociadas a él, representan elementos de sostenibilidad que la empresa debería estar observando o cumpliendo. El siguiente cuadro muestra la situación general de todo el sistema.

ÁMBITO	DESCRIPTORES	Nº PREGUNTAS
Entorno físico biológico	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Políticas y programas</li> <li>2. Emisiones y desechos</li> <li>3. Áreas verdes</li> <li>4. Áreas naturales</li> <li>5. Protección flora y fauna</li> </ol>	<b>30</b>
Planta de Servicio	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formulación de políticas</li> <li>2. Consumo de agua</li> <li>3. Consumo de energía</li> <li>4. Consumo de productos               <ul style="list-style-type: none"> <li>Alimentos</li> <li>Limpieza y cosméticos</li> </ul> </li> <li>5. Manejo de desechos</li> <li>6. Capacitación</li> </ol>	<b>69</b>
Cliente Externo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comunicación</li> <li>2. Participación</li> <li>3. Habitaciones</li> <li>4. Manejo de grupos</li> <li>5. Medición de respuesta</li> </ol>	<b>19</b>
Entorno socioeconómico	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Beneficios económicos               <ul style="list-style-type: none"> <li>Directos</li> <li>Indirectos</li> </ul> </li> <li>2. Desarrollo cultural</li> <li>3. Contribución en salud</li> <li>4. Desarrollo infraestructura</li> <li>5. Prevención de desastres</li> </ol>	<b>28</b>

### ¿Cómo evalúa y categoriza el CST?

Para categorizar, el programa CST establece un sistema denominado ***Bandas de Sostenibilidad***, medidas en una escala de 0 a 5, en la que cada número indica la posición relativa de una empresa en términos de sostenibilidad. Este es un sistema similar al que se emplea para la categorización comercial de hoteles por medio del muy conocido sistema de estrellas.

La categorización o diferenciación respecto a las Bandas está en función del porcentaje de respuestas positivas a las preguntas de cada ámbito en particular. Los porcentajes necesarios para obtener cada una de las bandas, se muestra a continuación

<b>Banda</b>	<b>% cumplimiento por ámbito</b>
<b>0</b>	<b>&lt; 20</b>
<b>1</b>	<b>20-39</b>
<b>2</b>	<b>40-59</b>

<b>3</b>	<b>60-79</b>
<b>4</b>	<b>80-94</b>
<b>5</b>	<b>&gt;95</b>

En función de la idea de sostenibilidad, el cumplimiento debe ser concomitante para los diferentes *ámbitos*. Por ejemplo, para lograr **Banda 3**, es necesario obtener un 60% de respuestas positivas en el grupo de preguntas de cada ámbito. La **Banda** en la que una empresa logre ubicarse corresponde al menor nivel alcanzado en cualquiera de los *ámbitos*. Por ejemplo, si una empresa logra un 60% de respuestas positivas en los tres primeros ámbitos pero solo logra un 20% en lo que a entorno socioeconómico se refiere, entonces esa empresa estará ubicada en la **Banda 2**. Con esto se pretende que las empresas avancen hacia un modelo de sostenibilidad considerando por igual la importancia de los cuatro ámbitos que entran en juego y no concentrándose en el que les parezca más importante.

Para efectos de reconocimiento, se ha diseñado un logotipo particular para el programa CST en el que se especifica el nivel (1 a 5) que la empresa ha alcanzado en términos de sostenibilidad. El obtener el logotipo con Banda 1, significa que la empresa ha dado el primer paso para integrarse al proceso de sostenibilidad. Los siguientes niveles corresponden con estados cada vez más avanzados que culminan con la obtención de la Banda 5, situación en la que se encontraría una empresa considerada ejemplar en términos de sostenibilidad.

Las empresas podrán utilizar el logotipo para fines de comunicación, promoción o posicionamiento en el mercado turístico, situación que estará respaldada con la incorporación de este programa como un elemento importante dentro de las campañas de promoción y mercadeo del país que a nivel internacional realiza el Instituto Costarricense de Turismo.

Además de esto, el sistema de bandas se asocia a una estructura gradual de incentivos directos que las empresas podrán disfrutar; a mayor nivel de banda, mayores beneficios en promoción diferenciada (particular para el CST), capacitación, respaldo para participación en ferias turísticas, información y otros más.

Tanto el sistema de bandas como el de incentivos asociados, pretenden promover un proceso de mejora continua en el sector empresarial que llegue a consolidarse como un elemento de diferenciación y competitividad entre las mismas empresas. Consideremos la situación de dos empresas turísticas ubicadas en la misma zona y vendiendo productos muy similares y una de ellas logra obtener banda 3 y la otra banda 1. Es prácticamente seguro que la empresa en banda 1 se esforzará por igualar o superar a su competidor con respecto a esta característica y por supuesto la empresa de banda 3 se esforzará por aumentar la “ventaja” con respecto a su competidor. Este es un juego de competencia denominado “ganar-ganar”, por cuanto los factores de diferenciación tienen siempre impactos positivos sobre las mismas empresas, el entorno social, el medio ambiente, la imagen turística y otras más.

## Implicaciones del CST

A nivel del país, el CST representa una nueva fuente de competitividad; una forma de diferenciación de la industria turística con respecto a la competencia internacional, en la cual se incentiva el desarrollo de un producto turístico con una connotación de sostenibilidad, abriendo nuevas posibilidades para el mercadeo y promoción internacional.

Por otra parte, con este programa se ataca directamente la práctica inconsecuente de algunas empresas que están abusando del concepto “eco” o “sostenible” comercializando una experiencia turística no ajustada a la realidad. Dicho sea de paso, este mal proceder genera gran desconfianza en el consumidor sobre el producto ofertado, y tiene repercusiones muy serias para toda la industria. En este sentido el CST brindará información confiable sobre cuáles empresas realmente se esfuerzan por ofrecer un producto realmente sostenible y cuáles no. Sin lugar a dudas, esto reforzará la imagen del país como destino auténticamente naturalista, aumentando considerablemente la competitividad del producto nacional.

Para el empresario turístico, el programa representa la posibilidad de contar con un nuevo elemento de diferenciación y competitividad de su producto particular, aspecto que sería plenamente reforzado en las campañas de promoción turística, nacionales e internacionales.

Aparte de esto, el programa incentiva el mejoramiento en el uso de recursos en la empresa, promoviendo el ahorro y la utilización eficiente. No cabe duda que esto tendrá un impacto positivo no sólo sobre la calidad del producto sino también sobre la relación costo-beneficio en la propia empresa. Por ejemplo, la utilización de tecnologías para el ahorro energético promueve la calidad del producto en términos de sostenibilidad y a la vez, busca una reducción significativa sobre la facturación por este servicio.

A nivel de otros sectores productivos, el CST es un programa denominado “punta de lanza” que abre oportunidades para el desarrollo de empresas suplidoras de bienes y servicios con una orientación sostenible. La necesidad creada por el propio programa por utilizar productos reciclables, reutilizables, naturales, dispositivos para ahorro de energía y agua, manejo de desechos, información y otros, es el detonante que abre las puertas para un nuevo mercado de productos ambiental y socialmente amigables. Sin duda, esto favorecerá el fortalecimiento de un sector industrial que opere bajo normas sostenibles y que a mediano plazo estará en capacidad de suplir incluso las necesidades de otros sectores productivos, generando una sinergia y un balance positivo global en términos de sostenibilidad.

Aunque el programa CST está conceptualizado para toda la industria turística, la primera etapa de implementación abarcará solamente a las empresas de hospedaje. El programa es enteramente voluntario de manera que será el propio empresario quién deba resolver si participa o no; para las empresas que decidan no participar se ubicarán en la **Banda 0** para efectos de comunicación e información a nivel turístico.

Hasta el momento, después de tres años de trabajo, el proceso está ya en su etapa final. En diciembre de 1997, dará inicio el proceso de categorización definitivo de las empresas costarricenses que hasta ese momento se hayan inscrito en el programa; para 1998, se espera tener categorizado más del 80% de la planta hotelera del país.

No existe restricción en cuanto a las características de empresa que quiera participar de manera que se pueden inscribir hoteles grandes, pequeños, apartoteles, condominios, etc., ni tampoco existe restricción con respecto al sitio donde se encuentren ubicados, sea ciudad, playa, montaña, etc., y mucho menos con respecto al segmento de turismo con el que trabajan sea este de sol y playa, ecoturismo, aventura, convenciones, etc.

La puesta en marcha de este programa ha estado a cargo del Instituto Costarricense de Turismo pero la participación del sector empresarial turístico, ONG's y sectores académicos ha sido muy importante y productiva. A lo largo del diseño del programa, desde la visión general del programa hasta el diseño de las preguntas, se ha establecido un proceso muy abierto y de amplia participación que ha permitido la concertación de ideas de todos los sectores que de una u otra manera tienen relación con el turismo.

Para la implementación del programa se está instalando un Comité Técnico Nacional, con la participación del ICT y de otras entidades como ONG's en el campo social y ambiental y organizaciones turísticas, todas ellas de renombre internacional, el cual tendrá bajo su responsabilidad de administrar el programa y velar por su correcta ejecución. Con esto se pretende asegurar un manejo imparcial y correcto del programa y garantizar, tanto a nivel nacional como internacional, la confianza y reconocimiento sobre los resultados del CST.

Este mismo comité será el encargado de revisar periódicamente los parámetros usados en el programa para que no se convierta en una categorización estática, sino más bien una que va mejorando conforme se incorporan nuevas tecnologías y conforme va cambiando el entorno nacional.

El ICT ha trabajado arduamente los últimos tres años en el diseño de este programa, con la firme convicción de que su implementación favorecerá decididamente el acercamiento hacia la sostenibilidad en la industria turística. La visión de largo plazo que ha movido el esfuerzo de muchas personas que han trabajado es que la sostenibilidad se convierta en un sinónimo de competitividad y que los elementos básicos de ésta, lleguen a ser considerados como los nuevos factores clave para el desarrollo de la industria turística.

## Capítulo 10: Comparación de Instrumentos de Análisis en dos Casos Concretos

### Introducción

Durante el mes de agosto 1998, un grupo de administradores de la Red Iberoamericana de Reservas de la Biosfera hizo un análisis de campo de un sistema de certificación turística, la Certificación de Sostenibilidad Turística (CST) y de dos sistemas de recomendaciones y directrices para proyectos ecoturísticas. Los participantes en el **Taller Internacional de Ecoturismo: aciertos y debilidades en casos concretos** eran principalmente personas con poder de decisión en el manejo de Reservas de la Biosfera de Iberoamérica, muchos de ellos bastante experimentados. El objetivo era utilizar a dos ecoalbergues dentro de una reserva de la biosfera como laboratorios de prueba, tanto de los instrumentos de evaluación, como de los lugares mismos, así como capacitar a los participantes en los criterios de sostenibilidad turística.

Se había obtenido permiso para aplicar tres nuevos instrumentos de análisis:

- El resultado preliminar del *Taller y Foro sobre Ecoalojamientos*, de la Sociedad Mundial de Ecoturismo (The Ecotourism Society), que se publicará en forma final en 2000 como "*Directrices para Ecoalojamientos*".
- El *Manual de Certificación de Sostenibilidad Turística* (CST) del Instituto Costarricense de Turismo, publicado y aplicado por primera vez en 1998, para hoteles de todo tipo.
- La *Guía para las Mejores Prácticas de Ecoturismo en las Áreas Protegidas de Centro América* de Ana Báez y Alejandrina Acuña, publicada en julio de 1998, bajo el auspicio de US-AID y el programa PROARCA/CAPAS.

Cabe destacar que *los tres instrumentos apenas estaban en su fase de publicación y nunca habían sido aplicados en forma comparativa*. En por lo menos un caso, nunca había sido aplicado en una situación real. El texto de los tres instrumentos se reproduce al final de este libro.

Desde entonces, se ha desarrollado e introducido en Iberoamérica numerosos sistemas de certificación y análisis. Este capítulo integra los resultados del estudio del campo del **Taller Internacional de Ecoturismo: aciertos y debilidades en casos concretos** con un estudio del contenido de los otros instrumentos ahora disponibles.

### Metodología del estudio de campo

Se visitó dos sitios con ecoalbergues dentro del Corredor Biológico del Río Savegre en Costa Rica:

- Cabinas Savegre, de Efraín Chacón, en San Gerardo de Dota, a 1800 metros sobre el nivel del mar, contiguo a un bosque primario de roble, parte de la misma propiedad.
- Coopesilencio, cerca de la embocadura del Río Savegre en el Mar Pacífico, propiedad de la cooperativa del mismo nombre. La propiedad cuenta con un bosque secundario extenso, un río con una catarata y extensos campos agrícolas.

En ambos sitios se contó con la ayuda de los propietarios y administradores de los albergues y sus reservas privadas. Se hizo inspección de las áreas públicas, la infraestructura hotelera y la reserva privada. Con la participación de uno de los dueños o administradores del sitio en estudio se aplicaba un capítulo de cada uno de los instrumentos: "Planificación Física y Diseño" del Taller de Ecoalojamiento, "Planta Física" del CST o "Planificación Física" de la Guía de Mejores Prácticas. Las preguntas y criterios de los instrumentos se analizaron a base de las repuestas del representante del lugar y la observación física.

### Conclusiones del estudio del campo

Las conclusiones públicas eran poco críticas, en parte por diplomacia, y en parte porque ambos lugares agradaron a los miembros del Taller. Esto fue a pesar del ofrecimiento de los propietarios de escuchar todas las críticas constructivas apropiadas. Sin embargo, el proceso mismo de cuestionamiento y análisis durante las entrevistas produjo una fuerte conscientización y educación sobre elementos de sostenibilidad, tanto de los entrevistadores como a los entrevistados.

Hubo bastante concordancia entre los participantes que la Guía de las Mejores Prácticas era el más amplio y útil de los tres instrumentos. La combinación de conceptualización, metodología y criterios de comprobación en cada sección permitió su fácil comprensión. Por lejos se le consideró el más completo y comprensivo. El CST ofreció otro tipo de ventaja. Era el único que fue diseñado para su aplicación en un lugar ya en operación, y la metodología de aplicación se consideró bastante transparente y replicable. Sin embargo, muchos de las preguntas no fueron aplicables a un ecoalbergue, porque también contemple hoteles de ciudad y playa. Los otros dos instrumentos, a cambio, fueron diseñados explícitamente para el diseño de ecoalbergues. Ellos, por su énfasis en elementos de la fase de diseño, fueron más difíciles de aplicar a un lugar ya existente. El instrumento del Taller de Eco-alojamiento se consideró muy lejos de los otros dos en detalle de criterios, aunque sí cubrió los mismos temas a grandes rasgos y en términos conceptuales. La recomendación de este Taller era que se debe redactar un instrumento de evaluación, para ecoalbergues existentes, similar en formato al CST, pero basado en la Guía de las Mejores Prácticas.

### Evaluación comparativo del contenido de los sistemas de certificación actual o potencialmente en uso en Centroamérica

La Tabla 2 enumera los principales criterios de cada uno de los sellos de relevancia para Centroamérica, así como los puntos débiles de cada sistema. En el caso de ISO 14.001, no se enumera las características, ya que es la norma internacional de facto para la certificación de sistemas de gestión ambiental.

**Tabla 2: Criterios aplicados en los sistemas de certificación en uso o en estudio en Centroamérica**

SISTEMA	CRITERIOS PRINCIPALES	OMISIONES PRINCIPALES
CST	<b>EJE AMBIENTAL:</b> ➤ Identificar y monitorear impactos	Débil en seguridad laboral Débil en seguridad de planta física

SISTEMA	CRITERIOS PRINCIPALES	OMISIONES PRINCIPALES
	<p>ambientales negativos, con medidas de mitigación y mejoramiento</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Participación con organizaciones ambientales</li> <li>➤ Control y reutilización de aguas residuales</li> <li>➤ Manejo adecuado de aguas pluviales</li> <li>➤ Rotulación de riesgos y peligros de contaminación</li> <li>➤ Jardines de plantas nativas, rotuladas, con control de agroquímicos y de plantas exóticas</li> <li>➤ Promover o mantener áreas naturales protegidas</li> <li>➤ Prohibir comercialización, extracción, alimentación o cautiverio de especies silvestres</li> <li>➤ No estorba al medio la iluminación externa ni el ruido</li> <li>➤ Calidad de agua potable y de piscina</li> <li>➤ Medidas de conservación de agua</li> <li>➤ Medidas de conservación de energía</li> <li>➤ Compra de productos amigables con el ambiente</li> <li>➤ Programa de reutilización y reciclaje</li> <li>➤ Manejo adecuado de desechos</li> <li>➤ Educación ambiental</li> </ul> <p><b>EJE SOCIAL:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Beneficios directos a la comunidad local: compra local de productos, empleados locales</li> <li>➤ Beneficios económicos indirectos: componente local o nacional en tecnología, materiales y equipo; relación comercial o de apoyo a microempresas locales</li> <li>➤ Contribución al desarrollo cultural: menú nacional; productos frescos y orgánicos; promoción de actividades culturales de la comunidad</li> <li>➤ Contribución en salud</li> <li>➤ Contribución en infraestructura y seguridad: sistema de seguridad de clientes y empleados; plan de emergencias</li> </ul>	<p>Faltan mediciones de consumo absoluto de agua y energía</p> <p>No hay parámetros para hábitats que no se encuentran en Costa Rica</p> <p>Protección de patrimonio histórico y arqueológico</p> <p>Hay parámetros de difícil cumplimiento para pequeñas empresas</p> <p>Actualmente, sólo para hoteles; pronto también para agencias y operadores</p>

SISTEMA	CRITERIOS PRINCIPALES	OMISIONES PRINCIPALES
<b>Green Deal</b>	<p><b>EJE AMBIENTAL:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sistema de cumplimiento con las mejores normas factibles en cuanto a flora, fauna, agua, aire y suelo</li> <li>➤ Protección de flora y fauna</li> <li>➤ Conservación de agua y energía</li> <li>➤ Control de desechos</li> <li>➤ Reducción de impactos ambientales de construcción</li> <li>➤ Educación ambiental</li> </ul> <p><b>EJE SOCIAL:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sistema de cumplimiento con las mejores normas factibles en cuanto a recurso arqueológico y histórico</li> <li>➤ Comportamiento respetuoso de culturas indígenas y locales</li> <li>➤ Reducción de impactos de construcción sobre el patrimonio cultural, arqueológico y histórico</li> <li>➤ Prohibición de tráfico de artefactos</li> <li>➤ Apoyo a la economía local</li> <li>➤ Prácticas laborales justas</li> </ul> <p><b>EJE CALIDAD:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gestión administrativa de calidad de servicio</li> <li>➤ Información clara y completa de los productos ofrecidos</li> <li>➤ Proceso de control de calidad</li> <li>➤ Seguridad de clientes y personal</li> <li>➤ Capacitación del personal</li> <li>➤ Retroalimentación</li> </ul>	<p>Débil en seguridad laboral  Seguridad de planta física puede mejorarse  Faltan mediciones absolutas de consumo de agua y energía  No hay parámetros para grandes empresas  Un bajo nivel de cumplimiento con estándares internacionales puede ser aceptable, si la tecnología no es accesible a un precio razonable en la región</p>
<b>Green Globe</b>	<p><b>EJE AMBIENTAL:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sistema de gestión ambiental <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Política ambiental sobre el entorno social, cultural y físico</li> <li>○ Establecer línea de base de desempeño ambiental</li> <li>○ Plan de acción: capacitación, procedimientos, incentivos, relaciones con la comunidad</li> <li>○ Monitoreo y acción correctiva</li> <li>○ Medición relativa a la línea de base</li> </ul> </li> <li>➤ Reducción y reciclaje de desechos</li> <li>➤ Manejo adecuado de desechos sólidos</li> <li>➤ Capacitación en manejo de energía</li> <li>➤ Agua: reutilización de ropa de cama y paños por los huéspedes; posible</li> </ul>	<p>Basado principalmente en ISO14.001. Sistema basado en procesos, no en resultados.  Medición de resultados es relativa al desempeño de la empresa anteriormente  Certificación de proceso, no de producto; sin embargo se permite el uso del sello en el producto final  Auditor es también asesor  Altísimo costo de implementación en horas-consultor (aunque actualmente, el empresario no paga el costo real)  Permiso de uso de un logo con sólo el compromiso, no la ejecución del programa:</p>

SISTEMA	CRITERIOS PRINCIPALES	OMISIONES PRINCIPALES
	<p>uso de agua pluvial en lavandería y áreas verdes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Manejo adecuado de sustancias peligrosas</li> <li>➤ No vender productos de especies amenazadas</li> <li>➤ Promover uso de transporte público, bicicletas y senderos</li> <li>➤ Mantenimiento adecuado de vehículos para reducir emisiones</li> <li>➤ Reducción de impactos de construcción</li> <li>➤ Evitar exceso de ruido</li> </ul> <p><b>EJE SOCIAL:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Empleados locales, incluyendo mujeres, jóvenes, ancianos e indígenas</li> <li>➤ Aviso público de expansión de facilidades</li> <li>➤ Compra de productos locales</li> <li>➤ Informar a clientes sobre costumbres locales</li> <li>➤ Comidas locales en los menús</li> <li>➤ Cumplimiento con normas locales de salubridad</li> <li>➤ Plan de emergencias y prevención de accidentes</li> <li>➤ Capacitación en salud y seguridad</li> <li>➤ Empleados con agua potable, dormitorios adecuados, etc.</li> </ul>	 <p>Otro logo se usa para empresas certificadas:</p> 
<b>ISO 14.001</b>	<p><b>EJE AMBIENTAL:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sistema de gestión ambiental: la norma internacional para esto</li> </ul>	<p>No hay medición de resultados Certificación de proceso, no de producto; por lo tanto, es prohibido utilizar el logo para el consumidor final Muy alto costo de implementación y certificación. No hay parámetros específicos para el turismo.</p>
<b>BETA código de ética</b>	<p><b>EJE AMBIENTAL:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Educación de clientes para responsabilidad ambiental y cultural</li> <li>➤ Conservación de flora, fauna y hábitats a través de información apropiada para visitantes</li> <li>➤ Educar a clientes a no molestar vida silvestre</li> <li>➤ No vender productos o especies en peligro de extinción</li> </ul>	<p>No hay auditoría externa Basado en cumplimiento a criterio del cliente</p>

SISTEMA	CRITERIOS PRINCIPALES	OMISIONES PRINCIPALES
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ No exceder capacidad de carga</li> <li>➤ No introducir especies exóticas</li> <li>➤ Promover la sostenibilidad de recursos renovables y no renovables</li> <li>➤ Conservación de agua y energía</li> <li>➤ Aumentar conciencia sobre la necesidad de conservación de agua y energía</li> <li>➤ Reducción de desechos sólidos y contaminantes del clima</li> <li>➤ Utilizar productos biodegradables y renovables en vez de aluminio y plástico</li> <li>➤ Manejo de desechos en forma ambientalmente y estéticamente aceptables</li> <li>➤ Mantener vehículos para máxima eficiencia para reducir emisiones y consumo de combustibles.</li> </ul> <p><b>EJE SOCIAL:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Educación cultural de clientes en la geografía, costumbres y cultura de Belice, creando oportunidades para aprendizaje cultural, histórico, ambiental y arqueológico</li> <li>➤ Apoyar sostenibilidad económica y social a través de pequeñas y microempresas turísticas</li> <li>➤ Contratación de empleados locales</li> <li>➤ Compra de productos de fabricación local de materiales renovables</li> </ul>	
<b>Bandera Ecológica</b>	<p><b>EJE AMBIENTAL:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cumplimiento con legislación ambiental y sanitaria</li> <li>➤ Cumplimiento con legislación sobre seguridad ocupacional</li> <li>➤ Uso racional de energía</li> <li>➤ Educación ambiental para empleados y la comunidad</li> <li>➤ Sistema de gestión ambiental</li> <li>➤ Productos y servicios “amigos del ambiente”</li> </ul>	No hay parámetros turísticos
<b>Bandera Azul Ecológica</b>	<p><b>EJE AMBIENTAL:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Calidad del agua del mar</li> <li>➤ Calidad de agua para consumo humano</li> <li>➤ Calidad de costas: basura, vertidos industriales, aguas residuales tratadas</li> </ul>	Pocos parámetros turísticos

SISTEMA	CRITERIOS PRINCIPALES	OMISIONES PRINCIPALES
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Educación ambiental</li> <li>➤ Seguridad y administración: rotulación</li> </ul>	
<p><b>New Key to Costa Rica</b></p>	<p><b>EJE AMBIENTAL:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Manejo adecuado de desechos sólidos</li> <li>➤ Manejo adecuado de aguas residuales</li> <li>➤ Reserva natural privada</li> <li>➤ Protección de reservas utilizadas para turismo</li> <li>➤ Participación en proyectos de conservación</li> <li>➤ Impacto de construcción</li> <li>➤ Erosión de senderos</li> <li>➤ Productos biodegradables de limpieza</li> <li>➤ Conservación de energía</li> <li>➤ Materiales de construcción</li> <li>➤ Animales en cautiverio</li> <li>➤ Educación ambiental de empleados</li> <li>➤ Introducción de especies exóticas</li> <li>➤ Conservación de agua</li> <li>➤ Estudio de impacto ambiental</li> </ul> <p><b>EJE CALIDAD:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de personas en cada tour</li> <li>➤ Información para visitantes</li> </ul> <p><b>EJE SOCIAL:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Residencia del dueño</li> <li>➤ Empleados locales</li> <li>➤ Proveedores locales de bienes y servicios</li> <li>➤ Venta de artesanías locales</li> <li>➤ Empleados contratados por todo el año</li> <li>➤ Incentivos para empleados</li> <li>➤ Compras grandes nacionales</li> <li>➤ Actúa sobre asuntos culturales</li> <li>➤ Participa en organizaciones de la comunidad</li> <li>➤ Donaciones en dinero o especie</li> <li>➤ Identifica impactos culturales positivos y negativos</li> </ul>	<p>Lo siguiente es de acuerdo a las mismas autoras:  Costo de hacer las evaluaciones corre por cuenta de los evaluadores  Limitado a establecimientos de ecoturismo, con reserva natural o utilizando un área protegida, sintiendo que eran más susceptibles a “lavado verde”.  Alto consumo de tiempo en visitas, entrevistas.  No se pudo contratar a expertos en desechos.  Evaluación hecho por los mismo escritores del libro.</p>
<p><b>Ecotel</b></p>	<p><b>EJE AMBIENTAL:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Compromiso con el ambiente</li> <li>➤ Manejo de desechos sólidos</li> <li>➤ Eficiencia en uso de energía</li> <li>➤ Conservación de agua</li> <li>➤ Educación ambiental de empleados</li> </ul>	<p>Falta de promoción del sistema, aunque ha existido desde 1994</p>

SISTEMA	CRITERIOS PRINCIPALES	OMISIONES PRINCIPALES
	<b>EJE SOCIAL:</b> ➤ Involucramiento con la comunidad	
<b>TCI</b>	<b>IMAGEN:</b> ➤ Apoyo económico de empresas turísticas hacia áreas protegidas y microempresas en rutas turísticas ➤ Establecimiento de “rutas patrimoniales” ➤ Capacitación de guías	No hay medición de resultados No hay certificación de producto No hay auditoría externa

Además de los criterios utilizados en los esquemas centroamericanos, he aquí algunos de los criterios encontrados en los 50 sistemas de eco-etiquetados y certificaciones de Europa (FEMATOURL, 2000). Los que no se enfatizan en los sistemas centroamericanos están en letra itálica.

1. Alimentos y bebidas
2. Alumbrado
3. Áreas verdes con diseño natural
4. Compartir beneficios con la comunidad local
5. Construcción y accesorios
6. Creación de redes
7. Crear hábitats para la vida silvestre
8. Cultivo de flora y fauna
9. Decoración interior
10. *Eco-amigable como punto de promoción*
11. *Ecología de la oficina*
12. *Educación ambiental hacia el futuro*
13. Energía alternativa
14. *Energía CO2 neutral*
15. *Incentivar a clientes a utilizar transporte público*
16. Integración de las estructuras al paisaje
17. Lavar
18. Limpiar
19. Materia prima y artículos para el consumidor
20. *Muebles interiores amigables con el ambiente*
21. No uso de pesticidas
22. Productos verdes
23. Químicos
24. Reciclaje
25. *Suelos*

He aquí el listado de todos los criterios de las Tablas 3 y 4, para comparación con los criterios europeos.

1. Acogida del cliente
2. Actúa sobre asuntos culturales
3. Administración
4. Agua: reutilización de ropa de cama y paños por los huéspedes; posible uso de agua pluvial en lavandería y áreas verdes
5. Animales en cautiverio
6. Apoyar sostenibilidad económica y social a través de pequeñas y microempresas turísticas
7. Apoyo a la economía local
8. Apoyo económico de empresas turísticas hacia áreas protegidas y microempresas en rutas turísticas
9. Aumentar conciencia sobre la necesidad de conservación de agua y energía

10. Aviso público de expansión de facilidades
11. Beneficios directos a la comunidad local: compra local de productos, empleados locales
12. Beneficios económicos indirectos: componente local o nacional en tecnología, materiales y equipo; relación comercial o de apoyo a microempresas locales
13. Calidad de agua para consumo humano
14. Calidad de agua potable y de piscina
15. Calidad de costas: basura, vertidos industriales, aguas residuales tratadas
16. Calidad del agua del mar
17. Capacitación de guías
18. Capacitación del personal
19. Capacitación en manejo de energía
20. Capacitación en salud y seguridad
21. Clasificación de desechos
22. Comidas locales en los menús
23. Comportamiento respetuoso de culturas indígenas y locales
24. Compra de productos amigables con el ambiente
25. Compra de productos de fabricación local de materiales renovables
26. Compra de productos locales
27. Compras grandes nacionales
28. Compromiso con el ambiente
29. Conservación de agua (2)
30. Conservación de agua y energía (2)
31. Conservación de energía
32. Conservación de flora, fauna y hábitats a través de información apropiada para visitantes
33. Contratación de empleados locales
34. Contribución al desarrollo cultural: menú nacional; productos frescos y orgánicos; promoción de actividades culturales de la comunidad
35. Contribución en infraestructura y seguridad: sistema de seguridad de clientes y empleados; plan de emergencias
36. Contribución en salud
37. Control de desechos
38. Control y reutilización de aguas residuales
39. Cumplimiento con legislación ambiental y sanitaria
40. Cumplimiento con legislación sobre seguridad ocupacional
41. Cumplimiento con normas locales de salubridad
42. Donaciones en dinero o especie
43. Educación ambiental (3)
44. Educación ambiental de empleados (2)
45. Educación ambiental para empleados y la comunidad
46. Educación cultural de clientes en la geografía, costumbres y cultura de Belice, creando oportunidades para aprendizaje cultural, histórico, ambiental y arqueológico
47. Educación de clientes para responsabilidad ambiental y cultural
48. Educar a clientes a no molestar vida silvestre
49. Eficiencia en uso de energía
50. Empleados con agua potable, dormitorios adecuados, etc.
51. Empleados contratados por todo el año
52. Empleados locales
53. Empleados locales, incluyendo mujeres, jóvenes, ancianos e indígenas
54. Énfasis en capacitación del personal hacia cliente: actitud positiva
55. Énfasis en la importancia de las ventas
56. Erosión de senderos
57. Establecer línea de base de desempeño ambiental
58. Establecimiento de “rutas patrimoniales”
59. Estándares de desempeño mensurables para todas las posiciones operacionales de la industria hotelera
60. Estudio de impacto ambiental

61. Evitar exceso de ruido
62. Fomento de cultura nacional en decoración y alimentos
63. Gestión administrativa de calidad de servicio
64. Identifica impactos culturales positivos y negativos
65. Identificar los principales canales de servicio de la empresa
66. Identificar puntos críticos de contacto con el cliente y como aprovecharlos mejor
67. Identificar y monitorear impactos ambientales negativos, con medidas de mitigación y mejoramiento
68. Impacto de construcción
69. Incentivos para empleados
70. Información al cliente
71. Información clara y completa de los productos ofrecidos
72. Información para visitantes
73. Informar a clientes sobre costumbres locales
74. Instalaciones físicas
75. Introducción de especies exóticas
76. Involucramiento con la comunidad
77. Jardines de plantas nativas, rotuladas, con control de agroquímicos y de plantas exóticas
78. Manejo adecuado de aguas pluviales
79. Manejo adecuado de aguas residuales
80. Manejo adecuado de desechos sólidos (4)
81. Manejo adecuado de sustancias peligrosas
82. Manejo de desechos en forma ambientalmente y estéticamente aceptables
83. Mantener vehículos para máxima eficiencia para reducir emisiones y consumo de combustibles.
84. Mantenimiento adecuado de vehículos para reducir emisiones
85. Materiales de construcción
86. Medición relativa a la línea de base
87. Mediciones de servicios basados en estándares de desempeño versus facilidades físicas
88. Medidas de conservación de agua
89. Medidas de conservación de energía
90. Monitoreo y acción correctiva
91. No estorba al medio la iluminación externa ni el ruido
92. No exceder capacidad de carga
93. No introducir especies exóticas
94. No vender productos de especies amenazadas
95. No vender productos o especies en peligro de extinción
96. Normas para ofrecer servicio extraordinario
97. Número de personas en cada tour
98. Participa en organizaciones de la comunidad
99. Participación con organizaciones ambientales
100. Participación en proyectos de conservación
101. Personal de contacto con cliente
102. Plan de acción: capacitación, procedimientos, incentivos, relaciones con la comunidad
103. Plan de emergencias y prevención de accidentes
104. Política ambiental sobre el entorno social, cultural y físico
105. Prácticas laborales justas
106. Proceso de control de calidad
107. Productos biodegradables de limpieza
108. Productos y servicios “amigos del ambiente”
109. Programa de reutilización y reciclaje
110. Prohibición de tráfico de artefactos
111. Prohibir comercialización, extracción, alimentación o cautiverio de especies silvestres
112. Promover la sostenibilidad de recursos renovables y no renovables
113. Promover o mantener áreas naturales protegidas
114. Promover uso de transporte público, bicicletas y senderos
115. Protección de flora y fauna
116. Protección de reservas utilizadas para turismo

117. Proveedores locales de bienes y servicios
118. Reciclaje
119. Reducción de desechos sólidos y contaminantes del clima
120. Reducción de impactos ambientales de construcción (2)
121. Reducción de impactos de construcción sobre el patrimonio cultural, arqueológico y histórico
122. Reducción y reciclaje de desechos
123. Reserva natural privada
124. Residencia del dueño
125. Responder a las necesidades de los clientes
126. Retroalimentación
127. Rotulación de riesgos y peligros de contaminación
128. Seguridad
129. Seguridad de clientes y personal
130. Seguridad y administración: rotulación
131. Selección adecuada de personal
132. Sistema de cumplimiento con las mejores normas factibles en cuanto a flora, fauna, agua, aire y suelo
133. Sistema de cumplimiento con las mejores normas factibles en cuanto a recurso arqueológico y histórico
134. Sistema de gestión ambiental (3)
135. Sistema de gestión de calidad
136. Uso de materiales biodegradables
137. Uso racional de energía (2)
138. Utilizar gestión de calidad de servicio para objetivos concretos
139. Utilizar once técnicas de manejo de clientes difíciles
140. Utilizar productos biodegradables y renovables en vez de aluminio y plástico
141. Utilizar tres técnicas de comunicación
142. Venta de artesanías locales

En una comparación entre los sistemas europeos y los de Centroamérica, hay muchos criterios menos en los sistemas europeos, pero algunos de ellos escasamente o no aparecen en los centroamericanos:

*Eco-amigable como punto de promoción*

*Ecología de la oficina*

*Educación ambiental hacia el futuro*

*Energía CO2 neutral*

*Incentivar a clientes a utilizar transporte público* (solo Green Globe)

*Muebles interiores amigables con el ambiente*

Queda claro que casi todas las normas europeas están reflejadas en una u otra norma centroamericana. No necesariamente deben estar incluidas en un sello centroamericano, ya que en Centroamérica no se da tanta importancia a los ambientes interiores (p.ej. ecología de la oficina, muebles interiores). Sin embargo, 19 de los 25 criterios generales europeos están reflejados en los centroamericanos, generalmente con creces.

La Tabla 4 trata de indicar cuáles de los principales sistemas abarcan cuáles de los factores más importantes. El intento no es una representación completa, sino indicativa de las omisiones más importantes.

**Tabla 3: Matriz comparativa entre los aspectos medidos por cada sello**

ASPECTOS A MEDIR	CERTIFICACIONES QUE LO INCLUYEN
<b>Calidad</b>	
Comodidad y calidad de planta física	Estrellas Freeman Group (categorización)
Calidad de servicio al cliente	ISO 9.000 Freeman Group (medición) Service Best Green Deal
Medidas de seguridad para los clientes y empleados	ISO 9.000 Freeman Group Green Deal
Información clara y completa de los productos ofrecidos	Green Deal
Capacitación del personal	ISO 9.000 Service Best Guaria Green Deal
Retroalimentación sobre satisfacción de clientes	ISO 9.000 y 14.001 Green Deal
<b>Desempeño ambiental</b>	
Consumo de agua y electricidad	CST Green Deal Green Globe
Consumo de combustibles fósiles	CST Green Deal Green Globe
Manejo de aguas negras, jabonosas y pluviales	CST Green Deal Green Globe ISO 14.001 Bandera Ecológica
Contaminación del aire con humo, olores y sonido	CST Green Deal Green Globe ISO 14.001 Bandera Ecológica
Manejo de desechos sólidos	CST Green Deal

<b>Desempeño ambiental</b>	
	Green Globe ISO 14.001 Bandera Ecológica
Reducción de insumos no reutilizables	CST Green Deal Green Globe
Reducción de impactos de construcción y movimientos de tierra	Green Deal Green Globe
Protección de flora, fauna y ecosistemas aledaños, especialmente los amenazados	CST Green Deal Green Globe Bandera Ecológica
Educación ambiental de empleados, clientes y vecinos	CST Green Deal ISO 14.001 Bandera Ecológica
Otros aspectos exigidos por ley y normas	ISO 14.001 Bandera Ecológica

<b>Desempeño sociocultural y económico</b>	
Resguardo de los recursos arqueológicos y históricos	Green Deal
Comportamiento respetuoso de culturas indígenas y locales, especialmente enfocado a incluirlos como beneficiarios del turismo	Green Deal
Reducción de impactos de construcción sobre el patrimonio cultural, arqueológico y histórico	Green Deal
Prohibición de tráfico de artefactos	Green Deal
Apoyo a la economía local	CST Green Deal Green Globe
Prácticas laborales justas	CST Green Deal
Educación sobre la cultura y historia local para empleados y clientes	CST Green Deal
Sostenibilidad económica de la pequeña empresa	

Ningún sistema abarca todos los aspectos de desempeño socioeconómico, ambiental y cultural. A criterio personal de este autor, los dos sistemas que aproximan a un sistema idóneo son CST (para hoteles medianas y grandes) y Green Deal (para la gama completa de

pequeña y microempresas turísticas), pero ambos adolecen de grandes baches. Aunque sale de los criterios ambientales y sociales, ninguno de los sistemas en uso en Centroamérica capacita y certifica desempeño económico. Es cierto que este es el parámetro principal del éxito o fracaso del negocio, pero el impacto ambiental de instalaciones turísticas en ruinas es grande, comparado con no haber construido nada. La falta de adecuados criterios de manejo contable y de promoción y mercadeo es una de las razones por el fracaso de muchas microempresas.

Un gran problema es que entre los tres sellos principales CST, Green Globe y Green Deal, se cubren casi todos los aspectos ambientales y sociales de importancia. Pero ninguno, por sí solo, los abarca a todos. Problemas particulares de cada uno son:

- Green Globe: alto costo de implementación; exceso de dependencia en procesos, en vez de resultados; graves problemas de imagen
- CST: solo aplicable a hoteles; solo para mediana y gran empresa
- Green Deal: solo para pequeña y mediana empresa

Otra omisión en los sistemas existentes es la ausencia de criterios sobre algunos hábitats muy sensibles, como arrecifes de coral, donde se necesita un estricto reglamento de construcción, disposición de aguas pluviales y residuales, anclajes en el arrecife y comportamiento de los buzos. Si los sistemas regionales se internacionalicen, habría que considerar otros hábitats sensibles, como tundra, por ejemplo.

### **Criterios europeos de evaluación de certificaciones**

En términos generales, el concepto de certificación voluntaria de empresas está muy arraigado en Europa a mucho mayor grado que en cualquier otra parte del mundo. Desde los “appellations contrólées” de los vinos, hasta una gran gama de sellos para la agricultura orgánica o el sello Max Haavelar de desempeño social, los europeos están acostumbrados a esperar que una entidad externa certifica sus productos y servicios.

Europa también ha experimentado una explosión y una confusión de sellos. Cuando esto pasó con la agricultura orgánica, se formó una entidad acreditadora, IFOAM, para frenar la explosión de certificaciones sin credibilidad. Lo mismo pasó con los sellos de justicia social, con la formación de la entidad FLO. En turismo, sin embargo, ha habido una explosión de sellos, principalmente para hospedajes, sin lograr ningún sistema general de acreditación o verificación. El resultado es la baja credibilidad en el mercado de los sellos, incluso los que son muy buenos.

Como consecuencia, la Comisión Europea solicitó un estudio, FEMATOUR (Feasibility and market study for a European Eco-label for tourist accommodations), para establecer la factibilidad de un solo sello europeo para el turismo. El estudio de factibilidad se publicó en agosto de 2000. Previo a esto, la Akademie für Umweltforschung und –bildung in Europa (AubE) y el Bund für Umwelt und Naturschutz Deutschland (BUND) comisionaron un estudio denominado “Descripción y evaluación de las distinciones ambientales en el turismo”, recién traducido al español por FODESTUR y PROARCA/CAPAS. Este estudio estableció una metodología bastante interesante para evaluar y comparar 39 distinciones ambientales para el turismo. De interés aquí son los sellos ambientales y sociales para empresas. Se evaluaron diez criterios sobre el método y contenido, así como cuatro condiciones marco. Los criterios son:

**Tabla 4: Criterios europeos de evaluación de distinciones ambientales**

CRITERIO	MEJOR	PEOR
Jurado	ONGs con estado	Empresa privada
Control	Audidores independientes Visitas sin aviso previo Revisión $\leq$ dos años	Control escrito Ningún control Revisión $>$ tres años
Periodo de adjudicación	$\leq$ 2 años	$>$ 3 años
Cumplimiento de criterios	$\geq$ 90%	$<$ 80%
Aspectos sociales	Todos los aspectos importantes se consideran	Ninguno o muy pocos
Transparencia	Todos los criterios detallados y aclarados al consumidor	Criterios no disponibles al público
Aspectos ambientales	Control de reducción de recursos en todas las áreas Control del medio ambiente más allá que lo legal	Control de reducción de recursos y control de medio ambiente solo en algunas áreas.
Criterios Dinámicos	Revisión y actualización $\leq$ 2 años	Revisión y actualización $>$ 4 años o nunca
Innovación	Se reconocen proyectos pioneros e innovadores en el ámbito ambiental y social	No se reconocen proyectos pioneros e innovadores en el ámbito ambiental y social
Criterios indispensables	Exigencias altas en el ámbito ambiental y social	Exigencias bajas en el ámbito ambiental y social
Financiamiento	Autosostenibilidad después de la fase inicial	Dependencia de aportes externas o gremios comerciales
Marco legal	Marca protegida legalmente	Marca no protegida legalmente
Diseño	Presentación de contenido en forma simple y clara para el consumidor	No se puede distinguir los contenidos importantes
Comercialización	Mercadeo profesional hacia grupos meta	Sin mercadeo o deficiente

Se analizaron las 36 distinciones para empresas, con aspectos ambientales y sociales, después de excluir varios que no respondieron, que eran totalmente subjetivos, o que eran de la misma organización evaluador. Sólo tres calificaron muy bien en aspectos sociales y cinco en el jurado, pero en otros aspectos los resultados eran mejores. Destacaron cuatro distinciones para empresas:

- Deutsche Umwelthilfe (Protección alemán del ambiente)
- Grüne Koffer des Ö.T.E. (Maleta Verde)
- Österreichische Umweltzeichen (Signo ambiental austriaco)
- Umweltsiegel Tirol-Südtirol (Sello ambiental Tirol / Tirol Sur)

De ellos, Maleta Verde tiene una trayectoria de desarrollo desde 1991. Tiene reconocimiento fuera de Alemania, igual que el Sello Ambiental de Tirol. El estudio sugiere que Maleta Verde tiene criterios que se podrían ampliar al resto de Europa.

No se ha intentado aplicar la metodología de este estudio formalmente a los sellos en uso en Centroamérica, pero a primera vista, CST y Green Deal saldrían con buenas o excelentes calificaciones, excepto en el campo de mercadeo

## **Sección 3: Instrumentos de Análisis de Proyectos Ecoturísticos**

### **Guía para las Mejores Práctica de Ecoturismo en las Áreas Protegidas de Centroamérica**

Aquí se incluye el texto del instrumento

## **Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST)**

*Reproducido con permiso del Instituto Costarricense de Turismo  
Derechos reservados por el Instituto Costarricense de Turismo, 1998.  
Se prohíbe su reproducción, en todo o en parte sin permiso.*

## **Manual de Categorización para Hoteles**

# Entorno Físico Biológico

## 1. Políticas y programas

- 1.1 La empresa identifica y monitorea los impactos ambientales negativos causados o que es posible causar en su actividad, mediante un registro escrito.

1

SI

NO

- 1.2 La empresa ha diseñado planes específicos para mitigar o eliminar impactos negativos o para actuar en caso de emergencia.

1

SI

NO

- 1.3 La empresa participa continuamente en programas de mejora ambiental en las zonas aledañas o en otras regiones del país.

2

SI

NO

- 1.4 La empresa forma parte de organizaciones, regionales o locales que trabajan activamente sobre la problemática ambiental y social.

2

SI

NO

## 2. Emisiones y desechos

- 2.1 La empresa mantiene un estricto control periódico, en forma de registro, sobre la composición y calidad de sus aguas residuales.

1

SI

NO

2.2 La empresa cuenta con la certificación de la calidad de aguas servidas emitido por el Departamento de Control Ambiental del Ministerio de Salud.

2       SI       NO

2.3 La empresa tiene funcionando un sistema de tratamiento de aguas residuales, para evitar su disposición en crudo hacia las aguas nacionales.

3       SI       NO       NA

2.4 Las aguas servidas, de calidad aceptada, se disponen sin producir alteraciones en el medio ambiente.

1       SI       NO

2.5 Las aguas servidas de calidad aceptada se están reutilizando apropiadamente.

2       SI       NO       NA

2.6 Las aguas de lluvia son manejadas y evacuadas por medio de sistemas que no implican ninguna forma de alteración en el medio

1       SI       NO

2.7 Cualquier fuente de contaminación por emisiones en los alrededores del establecimiento, debe estar denunciada ante las autoridades competentes.

2       SI       NO       NA

2.8 Se han rotulado zonas contaminadas para advertir sobre riesgos o peligros

1       SI       NO       NA

2.9 El hotel está participando activamente en el programa Bandera Azul Ecológica, en zonas costeras.

3     SI     NO     NA

### 3. Áreas verdes

3.1 En el área de jardines la vegetación está compuesta, en forma, predominante, por especies nativas de la región

2     SI     NO     NA

3.2 Las especies introducidas de carácter ornamental, no se están propagando hacia otras regiones del entorno.

1     SI     NO     NA

3.3 Las principales especies arbóreas están debidamente identificadas con su nombre local y nombre científico.

1     SI     NO     NA

3.4 Se mantiene por escrito una pequeña reseña ilustrativa para efectos divulgativos, sobre las especies en las áreas verdes.

1     SI     NO

3.5 Para el mantenimiento de las áreas verdes, se utilizan medios naturales evitando el uso de abonos químicos, plaguicidas y herbicidas.

2     SI     NO

## 4. Áreas naturales

4.1 La empresa incentiva a sus clientes a visitar las áreas protegidas del país.

1       SI       NO

4.2 La empresa mantiene información detallada sobre áreas naturales de interés turístico para sus clientes.

1       SI       NO

4.3 La empresa conoce y cumple con la política de manejo estipulada para realizar actividades turísticas en áreas naturales y la divulga a los clientes.

2       SI       NO

4.4 El hotel tiene su propia área de reserva natural.

2       SI       NO

4.5 La reserva natural, propiedad del hotel, se está manejando adecuadamente.

1       SI       NO       NA

4.6 La empresa participa o apoya el mantenimiento y manejo de alguna área protegida sea estatal o privada.

3       SI       NO

## 5. Protección flora y fauna

- 5.1 El hotel promueve, mediante acciones específicas, la no-extracción de plantas o animales silvestres por parte de los turistas o de cualquier otra persona.

1       SI       NO

- 5.2 El hotel demuestra su resolución de evitar toda comercialización de especies o productos de flora y fauna vedados por la ley.

2       SI       NO

- 5.3 No se mantienen especies animales silvestres en cautiverio.

1       SI       NO

- 5.4 La empresa desarrolla actividades para evitar la alimentación (artificial) directa o indirecta a los animales silvestres.

1       SI       NO       NA

- 5.5 La iluminación artificial externa no causa perturbaciones o alteraciones en el medio natural o cambios en el comportamiento de los animales.

1       SI       NO

- 5.6 Las fuentes generadoras de ruido se encuentran alejadas o bien aisladas de sitios donde puedan causar alteraciones en el medio.

1       SI       NO



## Planta de Servicio

### 6. Formulación de políticas

6.1 La empresa ha establecido su misión y diseñado una política de sostenibilidad para el hotel.

 1

SI

NO

6.2 La empresa ha confeccionado un documento para divulgar y hacer de conocimiento general los alcances de su política de sostenibilidad.

 1

SI

NO

6.3 Los empleados del hotel conocen los alcances de la misión y las políticas para la sostenibilidad.

 2

SI

NO

6.4 La empresa tiene un manual en el que se definen los objetivos de su plan de sostenibilidad y se incluyen los programas generales a desarrollar.

 1

SI

NO

6.5 La empresa mantiene un registro de acciones propuestas y avance sobre el cumplimiento de los objetivos del plan de sostenibilidad.

 1

SI

NO

### 7. Consumo de agua

7.1 El consumo de agua es monitoreado continuamente por medio de medidores.

1       SI       NO

7.2 Existe en el hotel un registro de datos de consumo general o por estación de servicio o por habitación.

1       SI       NO

7.3 Existe un plan en el cual se estipulan las metas de ahorro de agua que el establecimiento se ha planteado.

1       SI       NO

7.4 Existe en la empresa un responsable y un cronograma de ejecución de actividades para el ahorro de agua que es conocido por todos los empleados.

2       SI       NO

7.5 La empresa está implementando una campaña para el ahorro de agua, dirigida a huéspedes y empleados.

2       SI       NO

7.6 Existe un programa sobre verificación de fugas de agua en las tuberías del hotel para lo cual se hacen revisiones periódicas y se lleva un registro de ubicación y reparación.

1       SI       NO

7.7 La empresa utiliza dispositivos para el ahorro de agua en grifos y duchas y otros.

2       SI       NO

7.8 La empresa cuenta con un análisis actualizado bimensualmente de calidad de agua y hielo para consumo humano extendido por un ente autorizado.

3

SI

NO

7.9 La empresa hace análisis periódicos para asegurar la calidad del agua de la piscina y esto está documentado.

3

SI

NO

NA

7.10 La empresa cuenta con algún sistema para suministrar cloro a la piscina a lo largo del día.

1

SI

NO

NA

7.11 Se utiliza un tratamiento para el agua de la piscina que no requiere la adición de químicos como cloro o alguicidas.

2

SI

NO

NA

## 8. Consumo de energía

8.1 El consumo de energía es monitoreado continuamente por medio de medidores.

1

SI

NO

8.2 Existe un registro cronológico y análisis estadístico mensuales sobre los datos de consumo general o por estación de servicio o por habitación (huésped).

1       SI       NO

8.3 Existe un plan en el cual se estipulan las metas de ahorro de energía que el establecimiento se ha planteado.

1       SI       NO

8.4 Existe en la empresa un responsable y un cronograma de ejecución de actividades para el ahorro de energía que es conocido por todos los empleados.

1       SI       NO

8.5 La empresa está utilizando al máximo la iluminación natural .

1       SI       NO

8.6 Existe un programa de mantenimiento preventivo para todos los equipos e instalaciones eléctricas del hotel.

2       SI       NO

8.7 Se promueve el apagado de luces cuando su uso no es estrictamente necesario.

1       SI       NO

8.8 El establecimiento está utilizando sistemas de iluminación eficientes con los que se cubre al menos el 80% de las necesidades del hotel.

2       SI       NO

8.9 La empresa utiliza nuevas tecnologías para el ahorro de energía en iluminación, refrigeración y otros (apagado automático, interruptores de presencia, desactivado de circuitos, etc.).

2

  
SI  
NO

8.10 La empresa está utilizando algún sistema de energía alternativa (celdas fotovoltaicas u otros sistemas solares por ejemplo) para iluminación.

3

  
SI  
NO

8.11 La empresa está utilizando fuentes de energía alternativa para el calentamiento o precalentamiento de agua, bombeo u otras .

3

  
SI  
NO

8.12 Los tanques de agua caliente y las tuberías expuestas (internas cuando sea posible) están recubiertos con material aislante para evitar pérdidas de calor.

1

  
SI  
NO

8.13 La empresa utiliza la ventilación natural, reflexión de luz y calor, sombra natural y otros para procurar un ambiente agradable.

1

  
SI  
NO

8.14 Se está haciendo uso de nuevas tecnologías para aumentar la eficiencia en el sistema de aire acondicionado y refrigeración.

2

  
SI  
NO  
NA

8.15 Se observa un estricto programa de control de fugas de aire y de gas en los sistemas de refrigeración y aire acondicionado.

1     SI     NO     NA

8.16 La empresa utiliza equipo eléctrico eficiente para cubrir al menos el 50% de las necesidades del hotel.

2     SI     NO

8.17 En la lavandería, se aprovecha el calor solar para el secado de la ropa, en áreas debidamente acondicionadas para este propósito.

2     SI     NO     NA

## 9. Consumo de productos

9.1 Existe una política de compras y utilización de productos, de toda índole, para el hotel en el que se observan criterios ambientales y sociales

1     SI     NO

9.2 Los empleados conocen las directrices de las políticas de compra del hotel.

2     SI     NO

9.3 El hotel tiene un manual de proveedores por medio de los cuales se asegura el cumplimiento de las normas sociales y ambientales del plan de compras

1     SI     NO

9.4 En el establecimiento no se utilizan ni se venden productos que tengan contraindicaciones ambientales.

1

  
SI  
NO

9.5 No menos del 50% de los materiales impresos, incluyendo los de promoción e información, se imprimen en papel reciclado y blanqueado sin cloro.

2

  
SI  
NO

### Alimentos y bebidas

9.6 De preferencia, el hotel está utilizando productos frescos para preparar y servir alimentos.

1

  
SI  
NO

9.7 La empresa se provee de fuentes de agricultura orgánica debidamente certificada.

3

  
SI  
NO  
NA

9.8 En el menú se ofrecen platillos de comidas nacionales o regionales

2

  
SI  
NO

9.9 Los productos en conserva necesarios se compran en envases grandes y se prefieren los envases de vidrio o los de metal reciclable.

1

  
SI  
NO

9.10 Como norma, el hotel tiene la política de reusar o intercambiar envases y para tal efecto tiene proveedores que prestan efectivamente este servicio.

2       SI       NO

9.11 Se utilizan envases rellenables o reutilizables para servir comidas tales como recipientes para mantequilla, mermelada, miel, azúcar, salsas, etc.

2       SI       NO       NA

9.12 En la cocina, el comedor o en el bar, se utiliza menaje y accesorios de uso prolongado evitando así productos de un solo uso o desechables como vajilla de cartón, plástico o aluminio y otros.

2       SI       NO       NA

### **Limpieza y cosméticos**

9.13 La empresa utiliza productos de limpieza biodegradables, sin componentes corrosivos o tóxicos.

1       SI       NO

9.14 Los detergentes para lavar vajillas y lavadoras de ropa no contienen fosfatos ni sustancias para abrillantar o blanquear.

1       SI       NO

9.15 El jabón y otros productos cosméticos para el uso de clientes y empleados son biodegradables.

1       SI       NO

9.16 Se utilizan productos de limpieza y productos cosméticos en empaques biodegradables, reciclables o reutilizables .

1       SI       NO

9.17 Para el suministro de productos cosméticos en las habitaciones y lavabos se emplean dosificadores o dispensadores.

2       SI       NO

9.18 Se dispone adecuadamente, reciclando o reutilizando, los desechos de productos cosméticos como jabón, champú y otros .

2       SI       NO       NA

## 10. Manejo de desechos

10.1 La producción de desechos sólidos, en cuanto a cantidad y composición, es monitoreada continuamente.

1       SI       NO

10.2 Existe un registro de los datos de producción general de desechos o por estación de servicio o por habitación (huésped).

1       SI       NO

10.3 Existe un plan en el cual se estipulan las metas de reducción en la cantidad de desechos que el establecimiento se ha planteado.

1       SI       NO

10.4 Existe en la empresa un responsable y un cronograma de ejecución de actividades para la reducción de desechos que es conocido por todos los empleados.

1       SI       NO

### Desechos orgánicos

10.5 Se utilizan basureros adecuados para el depósito y manejo de desechos orgánicos.

1       SI       NO

10.6 Los desechos orgánicos producidos en el hotel son utilizados en un programa de compostaje u otra aplicación apropiada.

2       SI       NO       NA

### Desechos inorgánicos

10.7 La empresa dispone de recipientes adecuados para la separación de la basura (aluminio, plástico, vidrio y papel)

2       SI       NO

10.8 El personal de limpieza de habitaciones separa la basura cuando el cliente no lo hace.

2       SI       NO

10.9 Existe un sitio acondicionado en el cual se realiza la separación final de los desechos.

1       SI       NO

10.10 El hotel participa en un programa de reciclaje al cual se envían los desechos debidamente clasificados.

3       SI       NO

### Disposición final

10.11 Los desechos sólidos generados por la empresa son almacenados apropiadamente antes de su recolección final.

2

  
SI  
NO

10.12 La empresa verifica y garantiza que la recolección, y disposición final de los desechos se hace en forma eficiente.

1

  
SI  
NO

## 11. Capacitación

11.1 Todos los empleados reciben información y conocen la política de sostenibilidad de la empresa.

2

  
SI  
NO

11.2 Existe un programa de capacitación dirigido a los empleados, de acuerdo a sus funciones.

1

  
SI  
NO

11.3 Como resultado de la capacitación los empleados conocen y participan activamente de las iniciativas y programas de carácter ambiental de la empresa

2

  
SI  
NO

11.4 Los empleados del hotel participan periódicamente en reuniones en las que se discuten aspectos relacionados con la sostenibilidad.

1

  
SI  
NO

11.5 La empresa desarrolla una estrategia de motivación que reconoce e incentiva las iniciativas viables para el programa

2

  
SI  
NO

11.6 La empresa cuenta con un programa de evaluación y control de los resultados de los programas de capacitación

1

  
SI  
NO

## Cliente Externo

### 12. Comunicación y participación.

12.1 Se brinda al cliente información histórico-cultural y ecológica del sitio donde está el hotel.

1

SI

NO

12.2 La empresa tiene un programa de información a los huéspedes sobre su compromiso de cumplimiento del programa de **CST** y sus objetivos.

2

SI

NO

12.3 La empresa declara bajo juramento que toda la información contenida en su material promocional es estrictamente veraz.

1

SI

NO

12.4 El material promocional de la empresa hace referencia y promueve los objetivos del CST.

1

SI

NO

12.5 Se informa y motiva al cliente para que participe en los diferentes programas del CST que el hotel esté desarrollando

2

SI

NO

12.6 Se brinda información a los huéspedes sobre las acciones de protección del medio ambiente que se desarrollan en la región

2

SI

NO

- 12.7 Se brinda información sobre actividades socioculturales que se están desarrollando en la región

✖

### 13. Acondicionamiento de la habitación.

- 13.1 La habitación cuenta con la información y facilidades necesarias para que el cliente pueda hacer separación de las basuras.

3

SI

NO

- 13.2 La habitación cuenta con la información y facilidades necesarias para que el cliente pueda ahorrar agua y energía

1

SI

NO

- 13.3 Se implementan programas específicos como retardo para el cambio de toallas, ropa de cama, y otros.

3

SI

NO

- 13.4 El establecimiento ofrece suficientes zonas y habitaciones debidamente señalizados para fumadores y condiciones para aminorar la contaminación del aire.

1

SI

NO

### 14. Manejo de grupos.

- 14.1 Se incentiva y orienta a los clientes para la visita a diferentes áreas naturales protegidas u otros atractivos naturales.

1       SI       NO

14.2 La empresa cuenta con personal especializado que puede guiar y brindar información detallada a los clientes.

1       SI       NO

14.3 La empresa ha desarrollado un programa efectivo para motivar al cliente a ayudar en la limpieza, mantenimiento y conservación de las áreas visitadas.

2       SI       NO

14.4 El cliente tiene información de como conducirse y sobre sus responsabilidades en los sitios que visita

2       SI       NO

14.5 Los tours y actividades generales que realiza o vende el hotel, promueven la interacción constructiva entre el huésped, la comunidad y la naturaleza.

1       SI       NO

## 15. Medición de la respuesta.

15.1 La empresa analiza las opiniones de los clientes sobre el **CST**, en un formulario debidamente diseñado al efecto.

2       SI       NO       NA

15.2 Se comunica al ICT y la comisión del CST los resultados de las encuestas hechas a los clientes al menos cada 6 meses.

1     SI     NO     NA

15.3 El cliente dispone de un formulario para hacer comentarios o quejas sobre el programa CST y en general sobre el funcionamiento del hotel.

2     SI     NO

15.4 El hotel ha diseñado y puesto en ejecución algún tipo de garantía, fácilmente ejecutable, para el cliente con relación a los servicios ofrecidos y a los resultados del CST.

3     SI     NO

## Entorno Socioeconómico

### 16. Beneficios económicos directos.

16.1 La empresa utiliza personas de la localidad para cubrir más del 60% de las necesidades de personal.

3

SI

NO

16.2 La empresa imparte los cursos de capacitación necesarios para que las personas de la localidad puedan ocupar efectivamente puestos de trabajo en el hotel.

2

SI

NO

16.3 La empresa utiliza personas del ámbito comunal o nacional para trabajar en el nivel administrativo o gerencial.

1

SI

NO

16.4 La empresa contribuye y apoya la formación de recursos humanos para actividades complementarias del turismo.

1

SI

NO

16.5 Los recursos humanos locales capacitados de la forma anteriormente planteada, o parte de ellos, son empleados o contratados por el hotel.

1

SI

NO

16.6 No se contrata personal de forma ilegal o por debajo de condiciones mínimas

2

SI

NO

16.7 La oferta de trabajo del hotel no está generando situaciones indeseables en la comunidad

2

SI

NO

## 17. Beneficios económicos indirectos.

17.1 Por medio de material promocional se informa sobre las actividades recreativas manejadas por organizaciones comunales o empresas locales.

1

SI

NO

17.2 A través de material promocional se informa sobre actividades benéficas que se desarrollan en la comunidad.

1

SI

NO

17.3 La empresa participa activamente contribuyendo al desarrollo de actividades deportivas, artísticas, culturales.

2

SI

NO

17.4 La empresa aprovecha y promueve el uso y consumo de insumos producidos a nivel local.

2

SI

NO

17.5 En la tienda del hotel se venden artesanías y productos característicos de la zona y fabricados por personas o empresas locales.

3

SI

NO

NA

17.6 Para adornos del hotel y de las habitaciones se utilizan artesanías u otro tipo de manifestaciones artísticas producidas local, regional o nacionalmente.

3

SI

NO

17.7 La empresa tiene programas específicos que promueven el turismo nacional en los que se ofrecen facilidades y tarifas reducidas.

1

SI

NO

17.8 La empresa apoya o tiene una relación comercial o de apoyo permanente con al menos una microempresa regional o nacional, de carácter turístico o no, con la cual colabora.

3

SI

NO

17.9 La tecnología, materiales y equipo aplicados por la empresa son producidos localmente o cuentan con un importante componente nacional.

1

SI

NO

17.10 La empresa facilita transporte terrestre o marítimo a personas de la comunidad con frecuencia o en casos de emergencia.

1

SI

NO

NA

## 18. Contribución al desarrollo cultural.

18.1 En la promoción de la empresa se integran los elementos culturales de la región y de las comunidades locales.

1

SI

NO

18.2 Se ha destinado un espacio en el hotel donde las organizaciones comunales puedan expresar, previa autorización del hotel, sus proyectos e iniciativas de interés turístico.

2

SI

NO

18.3 La empresa facilita el uso de sus instalaciones para reuniones o encuentros comunales para tratar asuntos importantes de la comunidad.

2

SI

NO

18.4 El hotel promociona e incentiva manifestaciones y actividades culturales.

1

SI

NO

18.5 El hotel prohíbe el uso y promoción de actividades de comercio sexual, prostitución, expendio de drogas u otros problemas sociales.

3

SI

NO

18.6 La empresa establece acciones prácticas que desincentivan el acoso sexual y promueven la igualdad de oportunidades para ambos sexos.

1

SI

NO

18.7 Los rótulos dedicados a la orientación y promoción de la empresa no interfieren con el medio cultural, social o ambiental.

1

SI

NO

## 19. Contribución en salud

19.1 Los requerimientos de servicios básicos del hotel no están comprometiendo los de las comunidades cercanas.

2     SI     NO     NA

19.2 El hotel participa como facilitador en los programas preventivos del Sector Salud.

1     SI     NO

19.3 El control de plagas se lleva a cabo con sustancias y procedimientos que no afectan a los clientes, los trabajadores, a los vecinos, fauna silvestre y el ambiente.

1     SI     NO

## 20. Infraestructura y seguridad

20.1 La empresa ha realizado o realiza contribuciones económicas o en especie a la comunidad para obras específicas de infraestructura o su mantenimiento.

3     SI     NO

20.2 La empresa aplica sus influencias y conocimientos en apoyo a la solución de los problemas de infraestructura de las comunidades

1     SI     NO

20.3 La empresa se involucra para integrar asociaciones o comités que trabajen en pro de mejoras para la localidad donde opera.

2

  
SI  
NO

20.4 El hotel apoya los programas de seguridad turística que se estén desarrollando

2

  
SI  
NO

20.5 El hotel tiene y respeta un código de ética en beneficio de la moral y la seguridad.

3

  
SI  
NO

20.6 El hotel ejecuta acciones prácticas para garantizar la seguridad de los turistas y empleados

1

  
SI  
NO

20.7 La empresa cuenta con un plan para actuar en caso de desastres naturales o emergencias.

2

  
SI  
NO

## **Recomendaciones del Taller y Foro sobre Ecoalojamientos de la Sociedad Mundial de Ecoturismo (The Ecotourism Society), 1995**

*Recopilado por:* Turismo & Conservación Consultores S.A., Costa Rica

Reproducido con permiso de la Sociedad Mundial de Ecoturismo (The Ecotourism Society), la cual estará publicando *Directrices para Eco-alojamientos* a finales de 1999.

Para más información, contacte la Sociedad a:

**The Ecotourism Society**

P.O. Box 755, N. Bennington, VT 05257, USA

tel. +1-802-447-2121, fax: +1-802-447-2122

[ecomail@ecotourism.org](mailto:ecomail@ecotourism.org)

[www.ecotourism.org](http://www.ecotourism.org)

<b>JUSTIFICACIÓN .....</b>	<b>94</b>
<b>CONSIDERACIONES PRELIMINARES .....</b>	<b>94</b>
<b>I- CONSIDERACIONES DE IMPACTOS BIOFÍSICOS/MEDIOAMBIENTALES: .....</b>	<b>95</b>
<b>A- IMPACTOS EN SISTEMAS ABIÓTICOS (NO-VIVIENTES) .....</b>	<b>95</b>
1- SUELOS .....	95
<i>Recomendaciones para Minimizar el Impacto Sobre el Suelo:.....</i>	<i>95</i>
2- AGUA.....	96
3 - AIRE.....	97
<b>B- IMPACTOS EN SISTEMAS BIÓTICOS (VIVOS) .....</b>	<b>97</b>
1- IMPACTOS SOBRE LA VEGETACIÓN .....	97
2- IMPACTOS SOBRE LA FAUNA.....	99
<b>C- CAPACIDAD DE CARGA Y CONCEPTOS RELATIVOS .....</b>	<b>100</b>
1. ALOJAMIENTOS QUE USAN SU PROPIO RECURSO Y/O RESERVA PRIVADA. ....	101
2. ECO-ALOJAMIENTOS QUE UTILIZAN ÁREAS PROTEGIDAS PÚBLICAS (PARQUES NACIONALES, RESERVAS, ETC.) .....	102
3. ECO-ALOJAMIENTOS QUE TIENEN ACCESO TANTO A ÁREAS PRIVADAS COMO A PÚBLICAS: .....	102
<b>II- PLANIFICACIÓN FÍSICA Y DISEÑO.....</b>	<b>102</b>
<b>A- PLAN DE MANEJO ADECUADO.....</b>	<b>102</b>
1- ZONIFICACIÓN .....	103
2- ASPECTOS DE PLANIFICACIÓN FÍSICA: COMUNICACIONES Y TRANSPORTE DENTRO DEL PROYECTO Y HACIA EL PROYECTO.....	103
3- MORFOLOGÍA.....	104
<b>B- ASPECTOS ARQUITECTÓNICOS Y CONSTRUCTIVOS.....</b>	<b>105</b>
1- ASPECTOS ARQUITECTÓNICOS.....	105
2- ASPECTOS CONSTRUCTIVOS .....	107
<b>C- TRATAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE DESECHOS .....</b>	<b>109</b>
<b>III- ASPECTOS SOCIOECONÓMICOS Y CULTURALES .....</b>	<b>110</b>
1- PARTICIPACIÓN COMUNITARIA.....	110
<b>IV- CONSIDERACIONES LEGALES, ADMINISTRATIVAS Y</b>	

<b>FINANCIERAS .....</b>	<b>112</b>
<b>V- MANEJO Y GERENCIA DEL ECO-ALOJAMIENTO .....</b>	<b>115</b>
<b>VI- MERCADEO Y PROMOCIÓN .....</b>	<b>117</b>
<b>VII-.....EDUCACIÓN, CAPACITACION, EXTENSIÓN E INTERPRETACIÓN .....</b>	<b>119</b>
1- CLIENTE.....	119
2- COMUNIDADES.....	120
3- PERSONAL.....	121
<b>VIII- MONITOREO Y EVALUACIÓN .....</b>	<b>121</b>

## **JUSTIFICACIÓN**

El presente documento es una recopilación del trabajo realizado por un grupo internacional e interdisciplinario de profesionales e interesados en el turismo responsable y que en octubre de 1996, participaron en el II Congreso Internacional y Seminario-Taller sobre Eco-alojamientos, organizado por la Sociedad Mundial de Ecoturismo y celebrado en Costa Rica.

Dicho evento fue diseñado con el objetivo de recopilar información de fuentes primarias, sobre los principales temas y consideraciones que deberían ser contempladas para la preparación del documento “DIRECTRICES PARA ECO-ALOJAMIENTOS”, a ser publicado por la Sociedad en fecha próxima.

El mayor componente del trabajo que aquí se recopila, procede del Seminario-Taller que se llevaron a cabo simultáneamente en Monteverde y Manuel Antonio, así como de las conclusiones del evento. Las ponencias presentadas durante el Foro no se incluyen.

## **CONSIDERACIONES PRELIMINARES**

Cada grupo de trabajo hizo referencia a aspectos globales que deberían ser contemplados para que un eco-alojamiento sea efectivamente considerado como tal. Entre los aspectos más relevantes se mencionan:

Es fundamental definir la filosofía – principios ecoturísticos – que dirigirán al proyecto y/o al eco-alojamiento

Cada eco-alojamiento debe definir claramente sus políticas, objetivos y actividades de modo que sea consistente consigo mismo y que pueda ser calificado como un eco-alojamiento

Es importante promover la existencia de “directrices” válidas tanto para proyectos nuevos como para los ya existentes, así como contar con mecanismos para controlar la aplicación de dichas directrices.

Es necesario reconocer las diferencias propias entre los diversos eco-alojamientos de acuerdo a su ubicación geográfica, ecológica, etc. y al contexto socioeconómico y cultural en el que se desarrollan

Es necesario el trabajo conjunto entre el gobierno y el sector privado para una efectiva planificación del proyecto y del uso y manejo de los recursos

Es importante reconocer que el impacto que produce un proyecto – tanto positivo como negativo – tiene influencias a nivel local como global – vertical y horizontalmente-

Es fundamental estimular el desarrollo de los proyectos/negocios bajo una distinguida ética profesional

## **I- CONSIDERACIONES DE IMPACTOS BIOFÍSICOS/MEDIOAMBIENTALES:**

En este segmento se considera el impacto tanto a los recursos abióticos (suelo, agua, aire) como a los bióticos (seres vivos: vegetales y animales)

Es importante considerar que todo proyecto debe contar con un estudio de evaluación de impacto ambiental, que contemple temas como: climatología, topografía, disponibilidad de fuentes de agua, estado de la biodiversidad, capacidad de carga, etc. Este tipo de estudios puede variar de acuerdo al proyecto y su disposición de tiempo, presupuesto y otros.

Debe contemplarse además una etapa de monitoreo continuo, así como una evaluación total al concluir el desarrollo del proyecto. Si el proyecto sufre cambios significativos a lo propuesto, o si el tiempo transcurrido entre el estudio de impacto y el desarrollo de la obra es muy prolongado, será necesario realizar un nuevo estudio.

En un proyecto de esta naturaleza es esencial minimizar el impacto al medio-ambiente especialmente durante la construcción y operación del mismo.

### **A- IMPACTOS EN SISTEMAS ABIÓTICOS (NO-VIVIENTES)**

#### **1- Suelos**

❖ Directriz A- Evitar la compactación de los suelos que impida su aireación y por lo tanto, la vida que posee y la posibilidad de alimentar vida animal y vegetal.

❖ Directriz B- Evitar movimientos importantes de tierra, sobre todo en las etapas de excavación y construcción, pues esto crea un proceso de erosión y esterilización del suelo.

❖ Directriz C- Evitar la erosión de los suelos causada por ruptura y fragmentación del suelo superficial, que dejan al descubierto capas menos fértiles.

Recomendaciones para Minimizar el Impacto Sobre el Suelo:

*Durante la construcción:*

- 1- Tratar de realizar las mínimas excavaciones requeridas (por el diseño) y las que sean estrictamente necesarias hacerlas con herramientas pequeñas y “a mano”, evitando las grandes maquinarias.

2- Trabajar de la manera más puntual y localizada posible.  
Construya por etapas siguiendo un cronograma de actividades para no intervenir en toda el área al mismo tiempo.

3- Diseñar respetando las curvas de nivel propias del terreno para no recurrir a cortes o rellenos de tierra.

*Durante la construcción y la operación:*

- 1- Controlar los accesos y la forma de desplazamiento en el lugar por parte de:
  - ◆ Vehículos: limitar la entrada de vehículos pesados al sitio de construcción. Limitar el tránsito vehicular hacia y dentro del eco-alojamiento, restringiéndolo a vialidades claramente identificadas.
  - ◆ Personas: separar claramente los senderos para peatones y prohibir grandes concentraciones de personas en sitios específicos.
  - ◆ Otros (bicicletas, caballos): delimitar claramente las áreas en que pueden circular, así como las épocas del año.

## **2- Agua**

❖ Directriz A- Evitar la contaminación del agua y la destrucción de fuentes potenciales – acuíferos –

*Durante la construcción:*

- 1- No permitir disponer de ningún tipo de desechos de la construcción en aguas cercanas y/o aguas subterráneas.
- 2- No usar materiales contaminantes en la construcción que puedan ponerse en contacto con aguas cercanas o que fluyan dentro del área de construcción.

*Durante la Construcción y Operación:*

- 1- Tratar de que las actividades se realicen preferiblemente lejos de las fuentes de agua.
- 2- No diseñar sistemas de desagüe hacia los ríos o cualquier otro sistema hídrico en el lugar. Usar métodos adecuados de manejo, tratamiento y descarga de aguas residuales.
- 3- No tirar ningún tipo de desechos.
- 4- Si tiene plantaciones, no usar pesticidas que puedan contaminar las fuentes de agua y por consecuencia la vida animal y vegetal en ellos.
- 5- Minimizar el uso de embarcaciones de motor para evitar la contaminación química y física de los cuerpos de agua.

❖ Directriz B- Evitar el sobreuso o desperdicio de agua.

1- Asegurar la permanencia de los recursos hídricos, de ellos depende el eco-alojamiento, úselos de manera responsable evitando que se agote. Reúse, Recicle, Ahorre.

❖ Directriz C- Evitar la alteración de los patrones naturales de circulación del agua:

1- Evitar alterar el curso de las aguas (ríos, arroyos) en el lugar. Diseñar de acuerdo a ellos y no a la inversa.

2- Si tiene que usar las aguas de estas fuentes naturales, tratar de que vuelvan cíclicamente a su curso natural.

❖ Directriz D- Evitar que los cuerpos de agua se sequen:

Evite hacer rellenos y alteraciones (desechado) en áreas y zonas de humedales o ciénagas para construir. Recuerde la principal premisa – Mínima alteración.

### **3 - Aire**

❖ Directriz A- Evitar la contaminación del aire.

1- Evite el uso de maquinaria que expida gases contaminantes de cualquier tipo.

2- Utilice equipos que no produzcan gases contaminantes y/o humaredas contaminantes.

3- Controle los olores fuertes que puedan perturbar la fauna del lugar o deteriorar la salud de los trabajadores y huéspedes.

4- Ruidos: el ruido en exceso actúa como contaminante. El eco-alojamiento debe tener como premisa ser un remanso de paz y causar el menor ruido posible, pues altera los patrones de vida animal y vegetal del lugar.

5- Emplee en la construcción el mínimo de maquinarias productoras de ruidos.

6- Planifique los servicios y las actividades del lugar para que sean “silenciosas”.

## **B- IMPACTOS EN SISTEMAS BIÓTICOS (VIVOS)**

### **1- Impactos Sobre la Vegetación**

❖ Directriz A- Evitar la deforestación en el área.

Planificar, diseñar y construir respetando las condiciones naturales que ofrece el lugar:

1- Utilice áreas de vegetación muy tupidas o de bosque primario. Trate de construir en la medida de lo posible, en zonas previamente intervenidas o en áreas de vegetación menos densa.

2- Evite – a toda costa – cortar árboles para ubicar las facilidades que se requieren construir. El eco-alojamiento debe parecer que creció allí como una planta más, sin tener que destruir para estar allí.

3- Mantenga la actividad de la construcción en áreas previamente despejadas para no provocar mayor impacto, en algunos casos irreversible. La idea es planificar la construcción con exactitud para usar sólo las áreas necesarias.

4- Si el eco-alojamiento está ubicado en un lugar que ha sido dañado previamente, se deben considerar áreas de reforestación y de regeneración natural – restauración – como parte integral del proyecto.

5- Demarque y consolide bien los senderos – según el propósito – para evitar la erosión y la creación de “claros” en la vegetación.

6- Eduque al público sobre la importancia del mantenimiento de cada una de las especies vegetales presentes para garantizar la biodiversidad

❖ Directriz B- Evitar la introducción de especies vegetales exóticas (deliberada o accidentalmente)

1- Tenga controles estrictos de las especies que se utilicen para fines de creación de jardines, ornamentación y paisajismo del lugar.

❖ Directriz C- Evitar los monocultivos

1- Los monocultivos siempre crean impactos negativos sobre la vegetación, destruyen niveles de vida, aumentan la deforestación con fines de siembra, etc.

❖ Directriz D- Evitar las alteraciones que puedan ser producto de:

1- Establecimiento de Áreas de Uso Público:

Delimite claramente las áreas de acampar, parqueos, senderos, miradores, etc., utilizando señalizaciones claras a fin de evitar impactos en el medio ambiente natural. Limitar el uso de estas facilidades para incentivar la regeneración vegetal.

2- Motores:

Restrinja el uso de motores de gasolina, gasoil u otros productos tóxicos que despidan gases contaminantes que dañen la vegetación.

3- Colectores: Concientice a su personal y los clientes sobre la inconveniencia de coleccionar plantas u otros items del área. Utilice letreros y señales claras que indiquen que NO está permitido coleccionar ningún material.

4- Fuegos: Concientice a visitantes y lugareños sobre el uso de materiales combustibles y fogatas y su debida extinción para evitar la propagación de fuegos.

5- Aislamiento en el Hábitat (Fragmentación/Barreras). Procure que su eco-alojamiento sea una continuidad de las áreas protegidas, bosques, sistemas costeros (o cualquier sistema en que se halle inserto) cercanos y evite barreras que lo conviertan en una isla solitaria. Esto limita el potencial de la biodiversidad en su propiedad y por lo tanto limita la de las zonas aledañas. El proyecto debe ayudar a expandir la zona de amortiguamiento y corredores biológicos.

## **2- Impactos Sobre la Fauna**

El eco-alojamiento debe ser diseñado para causar la mínima perturbación posible en la vida animal del lugar. Ellos están en su casa y usted es el invitado.

❖ Directriz A- Evitar perturbar la vida animal durante la construcción y por parte de los visitantes durante la operación del eco-alojamiento.

1- Construya lo más alejado posible de los centros de actividad animal. Identifique para estos fines: áreas de anidamiento, apareamiento, de búsqueda de alimento, de dormir y descanso de los animales que existan en la zona y los que (si ocurre) visitan en épocas determinadas del año.

2- Minimice los ruidos – cantidad de personas en el sitio – para no perturbar y alejar a los animales.

3- Concientice al visitante para no causar perturbaciones (no gritar, no radios, no motores, etc.)

4- Emplee el sistema de zonificación dentro de su proyecto e identifique miradores especiales para observar la vida silvestre, así evitará que el público use toda el área y se acerque demasiado a los animales.

❖ Directriz B- Prohibir la caza dentro del proyecto. Respetar las vedas. Si se permite la caza será por razones de proyectos supervisados por biólogos y personal especializado.

❖ Directriz C- No introducir mascotas o especies domesticadas al lugar, éstas puedan cambiar los patrones de conducta y perturbar la fauna nativa.

❖ Directriz D- No permitir la recolección de especímenes dentro del área.

1- Advierta a su personal y visitantes para que no coleccionen especies, huevos, mariposas, conchas, piedras, caracoles y cualquier otra cosa del lugar, que pueda alterar la estabilidad del ambiente.

2- Permita la recolección de especies solo cuando esta está a cargo de científicos y forma parte de estudios a realizarse en la zona, encomendados por usted u otra dependencia, contando para ello con los debidos permisos.

❖ Directriz E- No permitir la perturbación de los patrones de apareamiento y anidación por parte de los visitantes o la estructura del eco-alojamiento. Por ejemplo: Tomar fotos a las tortugas, luces en la playa que perturben, lámparas de cabeza, etc.

❖ Directriz F- Evitar alimentar a los animales de cualquier forma posible a propósito o accidentalmente (depósitos de basura). Esto altera los patrones de conducta de los animales, los hace dependientes y en algunos casos, agresivos.

1- Evite cualquier otro contacto o interacción con la vida silvestre (caricias, llamadas persistentes, etc.).

❖ Directriz G- No permitir animales cautivos o enjaulados (nativos o exóticos) excepto para rehabilitación.

1- No permita en su eco-alojamiento la presencia de animales cautivos. Esta práctica es contraria a todo intento de interacción justa y respetuosa con el medio ambiente natural. La única justificación sería con los animales heridos para rehabilitarlos y devolverlos a su medio natural.

❖ Directriz H- Tratar de evitar la introducción de enfermedades en la zona empleando controles adecuados (Ej: de parte de animales domésticos).

❖ Directriz I- Evitar la introducción de especies (accidental o deliberadamente).

❖ Directriz J- No destruir el hábitat de la vida silvestre. Esto ocasionaría un descenso en números de especies y poblaciones o una huida de la zona.

## **C- CAPACIDAD DE CARGA Y CONCEPTOS RELATIVOS**

Procure documentarse sobre el tema y refiérase a la literatura correspondiente a este tema tales como:

a- Referencias al LAC (Starrky et. al.)

b - Referencias al VIM (Graffe)

❖ Directriz A- Los métodos de análisis para determinar la capacidad de un área para ser utilizada sin provocar mayores disturbios requiere de profesionales con experiencia y disponibilidad de tiempo y recursos para obtener resultados confiables. En este punto se podría hacer una diferenciación de tres principales situaciones:

1. Alojamientos que usan su propio recurso y/o reserva privada. En estos casos se recomienda contar con un plan de manejo del sitio, incluyendo entre otros los siguientes puntos:

❖ Directriz A- Identificar la biodiversidad existente y factible de utilizar para fines turísticos.

1- Se debe tener un estudio detallado de los recursos con que cuenta el lugar (inventario de biodiversidad) y el estado de los mismos tales como: Flora, Fauna, Recursos Hídricos, Recursos del Subsuelo, etc.

2- Esto le permitirá planificar mejor las actividades obteniendo una zonificación del área, pues tendrá claro qué zonas pueden visitadas, cuales estarán restringidas, etc.

❖ Directriz B- Identificar los atractivos y productos con potencial turístico. No solo le permitirá conocer los atractivos que tiene el proyecto sino, otros atractivos potenciales en el área de influencia o cercana a él. Esto debe ser tomado en cuenta en la planificación del proyecto para:

1- Subrayar las rarezas del lugar y definir un plan de manejo.

2- Capitalizar la biodiversidad del área a través de convenios y desarrollo de proyectos para uso potencial de productos no tradicionales del bosque.

3- Darse cuenta de las posibilidades que tiene el sitio, para impulsar el proceso enseñanza-aprendizaje de los múltiples aspectos de la naturaleza, la conservación, etc.

4- Identificar fortalezas para publicidad y mercadeo

❖ Directriz C- Planificación y desarrollo de senderos técnicamente diseñados y claramente definidos, para prevenir impactos en el medio ambiente.

1-Reducir el número de senderos a los estrictamente necesarios para mostrar la flora y fauna más importante del lugar, sin deterioro de la misma.

2- Respete el número de personas que pueden transitar un sendero con mínima perturbación.

3- Defina el tipo de materiales que sea conveniente utilizar para la construcción del sendero, contemplando grado de dificultad y condiciones del medio durante las diferentes épocas del año.

4- Haga un inventario de los materiales disponibles en el sitio y que puedan ser usados para el proyecto, siempre y cuando se utilicen de una forma sustentable, sin exponer o agotar el recurso.

- 5- Analice los efectos que pudiesen causar los visitantes y las comunidades en el área del proyecto, particularmente en senderos, y establezca un sistema de monitoreo permanente dentro de las actividades del proyecto. Buscar soluciones para minimizar el impacto.
2. Eco-alojamientos que utilizan Áreas Protegidas Públicas (parques nacionales, reservas, etc.)

❖ Directriz A- Deben familiarizarse y respetar el Plan de Manejo Integral del Área cercana (s) y en particular el Plan de Manejo para Visitantes y cumplir con los lineamientos del mismo en cuanto a: número de personas en el área, tipos de transporte permitidos, horarios de visitación, actividades vedadas, etc.

1-Colabore y exija a su personal y clientes respetar las reglas impuestas y ayudar a proteger el recurso y a utilizarlo de una manera sustentable.

2- Coopere con los planes del área protegida, tratando de que se lleven a cabo y de que exista una verdadera divulgación y concientización entre los usuarios.

3. Eco-Alojamientos que tienen acceso tanto a áreas privadas como a públicas:

❖ Directriz A- Procure que su proyecto – eco-alojamiento – funcione como una extensión del área protegida y actúe como un corredor biológico, ayudando a perpetuar el recurso en el cual se basa su proyecto.

1-Promueva la creación de corredores biológicos y la restauración de áreas alteradas siempre utilizando especies propias de la zona.

2- Utilice el sistema de cercas vivas con especies nativas.

3- Coordine esfuerzos con los encargados de las áreas protegidas públicas respecto al manejo y protección de los recursos.

4- Participe activamente de organizaciones que agrupan áreas protegidas privadas.

## **II- PLANIFICACIÓN FÍSICA Y DISEÑO**

### **A- PLAN DE MANEJO ADECUADO**

Todo proyecto debería contar con un plan de manejo del sitio y en su efecto, ser concordante o insertarse dentro de un plan de manejo global, previamente concebido. Este plan constará de lineamientos para establecer estrategias para apoyar la conservación y delimitar claramente las áreas según sus usos potenciales. También deberá contemplar un análisis de los diferentes aspectos biofísicos, sociales y económicos propios del proyecto y de su área de influencia, contemplando particularmente las comunidades cercanas. El plan será una herramienta de trabajo que guiará y facilitará el desarrollo del proyecto, en una forma organizada y visionaria y entre otros debe considerar:

## 1- Zonificación

❖ Directriz A- Emplear los criterios técnicos que permitan establecer una zonificación del área, que apoye los esfuerzos para preservar los recursos, para definir las áreas para diferentes servicios, salvaguardar la calidad de los recursos naturales y culturales y la calidad de la experiencia del visitante.

1- Además permitirá establecer niveles de uso de acuerdo a la capacidad de los recursos y las condiciones climáticas. Estableciendo áreas de:

Uso intensivo.

Uso semi-intensivo.

De bajo impacto.

Áreas restringidas.

❖ Directriz B- Consultar con profesionales de todas las áreas con experiencia en el campo.

1- En particular considere equipos multidisciplinarios como: especialistas en recursos naturales y culturales (biólogos, arqueólogos), expertos en planificación física y regional (arquitectos paisajistas, ingenieros) para preparar una zonificación y coordinar el proceso de planificación física.

## 2- Aspectos de Planificación Física: Comunicaciones y Transporte dentro del proyecto y hacia el proyecto

❖ Directriz A- Diseño y construcción de carreteras:

1- Los accesos al proyecto deben ser minimizados y su construcción debe buscar la armonía con el ambiente.

Limitar el uso de automóviles y vehículos de motor a las áreas de uso restringido dentro del proyecto.

❖ Directriz B- Diseño y construcción de senderos. Los senderos deben diseñarse según criterios técnicos, los cuales deben contemplar:

1- Clara delimitación respetar los patrones de movimiento de la fauna y sus hábitats así como, los patrones de crecimiento y expansión de la flora.

2- Debe contemplarse muy especialmente los aspectos relativos a la erosión del suelo por factores directos e indirectos.

3- Los materiales seleccionados para la construcción de senderos deben responder a criterios sólidos, siempre buscando minimizar el costo medioambiental de los mismos. Por ejemplo:

Si se decide usar madera pues es, en supuesto más “environmentally friendly” debe tomarse en cuenta: ¿De donde viene la madera: está agotando el recurso, estás deforestando?

Si está químicamente tratada: ¿podría dañar el suelo que lo rodea?.

Preferiblemente la madera a utilizar debe venir de raleos practicados con asesoría profesional, árboles caídos por causas naturales o proyectos de reforestación.

4- La señalización adecuada permite la apreciación del entorno y el establecimiento y cumplimiento de normas de conducta más adecuadas.

❖ Directriz C- Manejo responsable y respetuoso de las fuentes de agua:

1- De existir comunicaciones fluviales dentro del proyecto deben realizarse de forma restringida y planificada.

2- Evitar los transportes de motor dentro de áreas sensibles y frágiles como áreas de manglar. En casos necesarios es preferible los motores eléctricos y deseable los manuales.

❖ Directriz D- Velar por la no-contaminación del aire:

1- Tratar de que el proyecto quede lo más alejado posible de los aeropuertos y carreteras principales para evitar contacto permanente con los gases y los ruidos que producen éstos.

2- Utilice tecnologías que disminuyan las emanaciones de gases en su propio proyecto

### **3- Morfología**

❖ Directriz A- Asegúrese de que la forma general y particular de su proyecto armonice con la naturaleza y con las formas constructivas locales.

1- La decisión de la forma (horizontal, vertical, etc.) debe responder a un análisis del lugar, sus formas más comunes, las más bellas y las formas de las comunidades cercanas.

2- El proyecto no debe imponerse o sobresalir en el paisaje. Debe parecer como si hubiese crecido allí como una planta, una nube, un ave más del sitio.

3- Estudie, además de la naturaleza circundante, la forma de construcción de las comunidades cercanas. Siempre hay mucha “sabiduría natural” en estas construcciones.

## B- ASPECTOS ARQUITECTÓNICOS Y CONSTRUCTIVOS

### 1- Aspectos Arquitectónicos

El diseño debe ser inspirado e inspirador y crear una sensación de unicidad con el todo y amor por la naturaleza. Para llegar a esa síntesis, antes se debió haber pasado por un proceso de análisis minucioso.

- ❖ Directriz A- Lograr un sustento filosófico, no materialista de la arquitectura. El proyecto debe armonizar desde fuera y ser concordante y armónico desde dentro.
  
- ❖ Directriz B- Buscar formas arquitectónicas que armonicen con el entorno, con la naturaleza y los paisajes del lugar, buscar la contextualidad en el diseño en:
  - 1- Formas: que las formas sigan los contornos de la tierra, de las plantas.
  - 2- Paisaje: que resulte difícil ver la diferencia entre el paisaje y el proyecto.
  - 3- Colores: uso de los colores del sitio, de las rocas, las plantas, los pájaros, etc. y también de las casas nativas de la región.
  - 4- Cultural: uso de las formas de construcción, motivos culturales, tradiciones vernáculas, artefactos y colores de los nativos.
  
- ❖ Directriz C- Buscar inspiración en la cultura y arquitectura autóctonas.
  - 1- Utilice formas arquitectónicas propias de las comunidades cercanas (si las hay), incluyendo técnicas y formas de construcción. Muchas de estas técnicas son milenarias y son las que mejor resultado ofrecen a la interacción hombre/arquitectura/ambiente.
  
- ❖ Directriz D- Lograr máxima eficiencia espacial en el diseño.
  - 1- El diseño debe incorporar criterios ergonómicos para crear la sensación de un espacio integral y eficiente, sin desperdicios.
  - 2- El uso racional en el espacio es uno de los factores más importantes en el diseño del eco-alojamiento para que produzcan el menor impacto posible.
  
- ❖ Directriz E- Énfasis en el uso de la luz y ventilación natural.

1- El diseño debe tomar en cuenta las condiciones naturales de vientos y asoleamiento, para crear espacios que no necesiten iluminación y/o ventilación artificial.

2- Fomente el uso de sistemas de ventilación cruzada (diseño cuidadoso del sistema de huecos)

3- Utilice otras medidas para captar ventilación como: aberturas en los techos, huecos en los dinteles de puertas, minimizar los muros para que el aire fluya libremente.

4- Aproveche la vegetación para dirigir la brisa hacia las edificaciones y para crear zonas de movimiento de brisas.

5- Estudie los movimientos del sol en el sitio en cada época del año para así orientar las edificaciones y aprovechar a lo máximo la luz natural

6- Tome en cuenta las variaciones en las estaciones como época de lluvias, variaciones en el ángulo solar y su incidencia en las edificaciones, épocas del año, cambios estacionales, épocas de huracanes (en el trópico), etc.

7- El manejo de la luz y condiciones climatológicas va a depender de la ubicación del proyecto, p.e.:

Si es una zona donde hace frío en el invierno: se tratará de captar toda la luz (y el calor) natural posibles en esta época, con grandes ventanales y huecos orientados hacia el sol.

Si es una zona tropical: se trata de orientar la edificación hacia la luz solar pero tamizándola con el diseño de los huecos, el diseño de los techos con grandes aguas, el uso de brise-soleil y otros métodos.

❖ Directriz F-

El eco-alojamiento debe ser un modelo de fácil construcción y diseño económico. Esta se basa, principalmente en el correcto uso de materiales y métodos de construcción.

❖ Directriz G-

La constructibilidad estaría dirigida a maximizar el diseño para lograr que la etapa constructiva sea más fácil, rápida y lo menos destructiva posible.

1- Trate de que la mayor parte del proceso constructivo se desarrolle fuera del área de ubicación del proyecto.

2- Cree con base en modulaciones, formas de fabricación y uso de materiales diseñados con las mayores facilidades constructivas, que puedan ser fabricados por partes y ser llevados al área de construcción.

3- Emplee un diseño que sea lo más económico posible. La idea del eco-alojamiento es la de maximizar todos los recursos.

❖ Directriz H- Debe considerar la facilidad para el mantenimiento de las edificaciones y del proyecto en general, como un aspecto importante.

❖ Directriz I- Considerar catástrofes naturales en la zona para que el diseño cumpla con los requisitos mínimos en caso de:

- ◆ Terremotos
- ◆ Desplazamientos de tierra
- ◆ Inundaciones
- ◆ Huracanes
- ◆ Maremotos
- ◆ Tornados, etc.

## 2- Aspectos Constructivos

❖ Directriz A- Minimizar el impacto durante la construcción:

1- Desarrolle un plan de manejo para la construcción donde especifique claramente cada uno de los pasos a seguir, los responsables de ejecutarlo y el cronograma de actividades.

2- Planifique la localización exacta de los materiales, herramientas, maquinarias y personal a utilizar antes de comenzar a construir.

3- Identifique el método de construcción más adecuado para el sitio y el tipo de obra a desarrollar.

4- Mantenga como prioridad producir el menor impacto posible.

❖ Directriz B- Analizar el costo medio-ambiental y social de los materiales a utilizar.

1- Procure que los materiales a utilizar no tengan un alto costo medio-ambiental, lo que implica que para su fabricación y/o su extracción se sobrecargó o sobreusó un recurso, o por ejemplo, es un material no biodegradable. Prefiera materiales no tóxicos, productos reciclados o en su caso reciclables.

2- Si va a utilizar madera, es importante saber su procedencia y hasta tener posibilidad de comprobarla. P.e. si viene de raleos por manejo técnico del bosque, de proyectos de reforestación, etc.

3- Inventaríe la disponibilidad de utilizar materiales locales, su conveniencia y costo medio ambiental.

❖ Directriz C-

Es importante el uso de las denominadas “ecotécnicas”. (Técnicas y Tecnologías suaves y “sustentables”) en el proyecto y de productos de bajo impacto. Dentro de estas alternativas están el empleo de:

1- Sistemas de energía sustentable, el diseño de sitios y espacios que permitan ahorro de energía y uso de técnicas tradicionales (iluminación natural, ventilación, recolección de agua, circulación) .

2- Uso de Energía Solar: La energía solar se puede utilizar para producir energía eléctrica, calefacción de agua, termotanques para almacenar agua, secado natural de alimentos, etc.

3- Uso de la Energía Eólica para producir energía eléctrica, acarrear agua, ventilar, etc.

4- Producción de biogas para calefacciones y otros.

5- Uso de materiales reciclados o reciclables (dentro de las posibilidades de su área o país). Proponga sus propios métodos de acuerdo a sus posibilidades.

❖ Directriz D-

Minimizar el consumo de agua y maximizar su uso:

1- Utilice el agua con moderación e instruya a sus clientes a evitar el gasto innecesario.

2- Trate las aguas negras y servidas. Infórmese y utilice sistemas de tratamiento adecuados a su región por ejemplo: construcción de humedales ("*wetlands*"). Por ninguna razón emplee sistemas de desagüe directo al ambiente.

3- Reutilice las aguas servidas, trate de crear sistemas en los que el agua pase por varios usos antes de desecharla.

4- Planifique el manejo del agua residual: utilícelos como abono, contrate los servicios de empresas especializadas, etc.

5- En lugares donde sea posible cree un sistema para recolección de agua de lluvia para diversos usos como limpieza, lavandería, fregado, etc.

6- .No utilice agua potable para irrigación.

7- Investigue cómo el sistema para abastecer de agua al proyecto pueda o no afectar la disponibilidad de agua de las comunidades vecinas.

- ❖ Directriz E- Debido a que con gran frecuencia los proyectos se desarrollan en áreas alejadas de los centros de producción, éstos deben procurar ser autosuficiencia en las siguientes áreas.
- 1- Energía: suministro de energía “limpia” empleando técnicas que no afecten el medio ambiente. A mediano plazo pueden representar un ahorro económico importante.
  - 2- Agua: captación y manejo de los recursos hídricos durante las diferentes épocas del año y bajo técnicas de bajo impacto ambiental.
  - 3- Manejo de materiales de desechos sólidos y líquidos: empleo de planes de manejo integral, minimizando el impacto ambiental.
  - 4- Autosuficiencia alimentaria: estableciendo sistemas de abastecimiento propios o mejor, en coordinación con familias vecinas que trabajen con huertas de producción de frutos, hierbas, vegetales y víveres. Fomentando proyectos de acuicultura, granjas, etc..
  - 5- Servicio de primeros auxilios: supliendo las necesidades básicas según actividades y servicios que se ofrezcan (rafting, buceo, alpinismo, etc.)

## C- TRATAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE DESECHOS

En el eco-alojamiento se debe tener como una premisa básica minimizar la generación de desechos, pues éstos son causa mayoritaria de la degradación del medio ambiente natural: Esto se logra:

Reciclando.  
Reusando.  
Reduciendo, etc.

- ❖ Directriz A- Enfatizar el uso de materiales biodegradables y “*environmentally friendly*”: en la construcción, adquisición de productos y la preparación de comidas.
- ❖ Directriz B- Estime el volumen de basura (orgánica, vidrio, aluminio, papel, plástico, etc.) y disponga de la basura en una forma organizada y consciente.
- 1- La basura orgánica la puede usar para producir compost y biomasa.
  - 2- La basura inorgánica se clasifica inmediatamente, la que se pueda, y se envía a los centros de reciclaje.
  - 3- La basura orgánica e inorgánica puede ser reutilizada en algunos casos.

4- Coordine con los vecinos y comparta los costos y la responsabilidad de manejar un área para hacer un manejo adecuado de los desechos.

❖ Directriz C- Promueva y apoye programas educativos para sus clientes y público en general respecto al manejo de desechos:

1- Enseñe sobre la importancia de contribuir a minimizar y reciclar los desechos.

2- Organice jornadas de recolección de desechos.

3- Advierta a sus clientes de no traer materiales que puedan resultar desechos no biodegradables.

4- Promueva la investigación y divulgación de las nuevas técnicas para manejo de desechos

❖ Directriz D- No afecte ecosistemas vecinos:

1- Planifique la forma óptima de disponer de los desechos sin afectar los recursos naturales, ni las comunidades que se encuentran en la zona.

### **III- ASPECTOS SOCIOECONÓMICOS Y CULTURALES**

#### **1- PARTICIPACIÓN COMUNITARIA**

❖ Directriz A- Todo proyecto debería contar con una estrategia general de participación en la que se involucran los diferentes sectores. Asegurándose en forma particular la participación de las comunidades vecinas. Asesórese con profesionales competentes en este campo.

1- Debe identificarse cómo establecer las relaciones entre los diferentes sectores, durante las diferentes fases del proyecto: planificación, desarrollo y operación. Debe haber participación durante todas las etapas.

2- Identifique los líderes locales: llegando a ellos e involucrándolos logrará que ellos transmitan a toda la comunidad el entusiasmo por el proyecto y una mejor organización para la participación de la comunidad.

3- Identifique los niveles de interacción con todos los representantes (pobres y ricos, ONGs, políticos y demás).

4- Involucre a las comunidades en los esfuerzos por proteger los recursos o participe activamente en las organizaciones ya existentes. Si se comprende la importancia de la conservación, participarán y serán gestores del proyecto.

❖ Directriz B-

Debe hacerse un estudio de la región a fondo para comprender los factores esenciales que se dan cita en la zona y poder insertarse de una manera “suave”, sin crear conflictos.

1- Familiarizares con el contexto socioeconómico.

2- Conozca de los aspectos políticos. Cómo funcionan en el área.?

3- Identifique líneas de mando y control, así como los líderes en las diferentes áreas.

4- Reconozca la actividad económica como cultivos y productos más importantes, existencia de industrias que puedan servir y apoyar al ecoturismo, etc.

❖ Directriz C-

Hacer un análisis serio y respetuoso de los valores y tradiciones culturales de las comunidades a fin de que:

1- Identifique el impacto cultural que podría producir el proyecto y establezca un plan de monitoreo.

2- Incentive la valoración de los recursos y características propias del sitio, los valores culturales y estilos de vida entre los locales para que se sientan orgullosos de los mismos.

3- Dialogue con la comunidad sobre los valores y símbolos culturales que desean compartir con los visitantes y cómo sería la forma más conveniente.

4- Incorpore los símbolos culturales que reflejen esos valores en su proyecto (comida, arquitectura, decoración, vestuario, etc.), siempre y cuando la comunidad no se oponga .

5- Apoye actividades que permitan valorar y reforzar la cultura local (centros de visitantes e información turística, desarrollo de investigación y divulgación de la misma)

❖ Directriz D-

Genere oportunidades para desarrollo económico y mejoras en la calidad de vida de la comunidad.

1- Facilite oportunidades de empleo durante las diferentes fases del proyecto y en los diferentes niveles. Mantenga un número representativo de empleados locales

2- Identifique personas con interés de ser capacitadas para trabajos más específicos y de mayor responsabilidad.

3- Considere entre las políticas administrativas del proyecto la estabilidad laboral, así como escalas de salarios, incentivos, relaciones con otros sectores productivos, etc.

❖ Directriz E-

Facilite la participación local en el negocio de diferentes maneras:

1- Promueva la participación de socios locales o del país.

2- Estimule el desarrollo de proyectos conjuntos ("*joint venture*") entre nacionales y extranjeros. Preferiblemente cuando exista legislación nacional al respecto.

3- Creando un plan en el que la comunidad y los empleados tengan participación de algún tipo (incentivos) en los beneficios que genere el eco-alojamiento.

4- Supliendo al eco-alojamiento de productos generados en la comunidad.

5- Promoviendo el desarrollo de microempresas para la sub-contratación de ciertos servicios (transporte, artesanías, guiado, tours, etc.).

6- Utilice “acuerdos escritos” para la contratación de servicios, responsabilidades y relaciones entre la comunidad y el eco-alojamiento.

7- Estimule y propicie la relación de facilitador y no fomente relaciones paternalistas. Usted es tan solo un miembro más dentro de la comunidad.

8- Promueva oportunidades para que los locales tengan acceso a su proyecto ofreciendo descuentos especiales o incentivos.

## **IV- CONSIDERACIONES LEGALES, ADMINISTRATIVAS Y FINANCIERAS**

Todo proyecto requiere de un Plan de Desarrollo Integral que contemple: estudio de valuación de impacto ambiental, plan de desarrollo y construcción, plan de mercadeo, plan administrativo y de operación y el plan de monitoreo y evaluación. Otros planes o actividades pueden ser contemplados en forma más específica como el plan de inversión, plan de apoyo a la conservación, etc.

❖ **Directriz A-** Sustente su negocio en un plan que contemple claramente sus políticas y acciones en pro de la conservación de los recursos naturales y culturales y en el más estricto criterio ético.

1- Existen modelos que pueden servir de referencia como los ya publicados por el Banco Mundial y organismos de cooperación internacional.

2- Establezca claramente cómo y cuándo medir las diferentes formas de impacto.

3- Revise sus planes de negocios por lo menos cada 3 años.

4- Prefiera fuentes de financiamiento locales que incluyan esfuerzos para conservación y generen recursos y mejoras en la calidad de vida de las comunidades y la población en general.

5- Participe en proyectos que buscan resolver problemas ambientales y sociales

6- Apoye las áreas protegidas y las organizaciones que apoyan a las mismas

❖ **Directriz B-** Haga un análisis de los costos de operación de su empresa.

1- Identifique los costos de construcción, por utilizar productos y tecnologías más “eco”.

2- Considere los costos a largo plazo por inversiones en energía alternativa, manejo de aguas, reforestación, etc.

3- Defina la calidad de sus servicios y correlaciónela con los costos de producción, mantenimiento, distancia y otras variables.

4- Trate de que sus precios sean justos

❖ **Directriz C-** Utilice su poder de compra para adquirir y promover el consumo de productos con mayor responsabilidad ambiental ("*environmentally friendly*").

1-Adquiera productos que usted pueda reciclar, reutilizar o depositar en su propia región, pero sobre todo, disminuya el volumen de desechos .

2- Contribuya a integrar a otras empresas y miembros de la comunidad en este proceso, de esta forma podría bajar sus propios costos.

- ❖ Directriz D- Apoye o promueva la existencia de un marco legal dentro del país que vele y regule los diferentes componentes de la industria turística (inversión, desarrollo y operación) y defina obligaciones, responsables y sanciones entre otros.
- 1- Establezca mecanismos para velar por la seguridad individual, calidad de los servicios, especulación, corrupción y abuso. Apoye los sistemas que con carácter nacional o regional existan.
- ❖ Directriz E- Existencia de ley de incentivos que promueva el desarrollo de un turismo responsable y que además de la inversión fomente y valore los esfuerzos en:
- 1- El diseño y construcción con mayor responsabilidad ambiental, así como el empleo de tecnología suave.
- 2- Los esfuerzos en la conservación y manejo responsable de los recursos.
- 3- El desarrollo de proyectos de pequeña escala o microempresas.
- ❖ Directriz F- El país debe ofrecer legislación clara respecto a la propiedad privada, uso de la tierra, etc., para asegurar que la inversión estará protegida de desarrollos no adecuados.
- 1- Presione al gobierno y su legislación para asegurar el cumplimiento de la protección de los recursos.
- 2- Apoye y fomente la representatividad del sector turismo en los puestos de gobierno, para fortalecer la legislación y regulaciones que apoyen los esfuerzos para un manejo y conservación de los recursos a largo plazo.
- 3- Fomente la cooperación y solidaridad entre el mismo sector turístico participando en proyectos conjuntos: manejo de basura, mercadeo, cabildeo en el gobierno, bancos, etc.
- ❖ Directriz G- Aprenda de experiencias similares.
- 1- Busque y visite los eco-alojamientos más exitosos y trate de saber cuáles son los elementos y la filosofía que los han llevado al éxito.
- 2- Asesórese con expertos en la materia. No sólo propietarios y manejadores, también compañías reconocidas de asesorías en el área de ecoturismo y conservación, literatura del tema y toda la información que pueda tener a mano.

❖ Directriz H- Identifique las diferentes fuentes de información e instituciones (públicas y privadas) que pueden ofrecer experiencia y facilitar el trabajo a través de la coordinación de esfuerzos y recursos.

1-Defina los mecanismos, responsabilidades y responsables para cada caso.

2- Promueva y facilite la publicación de documentos con temas de interés.

## **V- MANEJO Y GERENCIA DEL ECO-ALOJAMIENTO**

El tamaño de su negocio debe responder a su propia capacidad de contar con un manejo adecuado del segmento de mercado de su interés, de los recursos naturales y culturales, así como de las comunidades vecinas entre otros.

❖ Directriz A- Para el manejo del eco-alojamiento emplee técnicas reconocidas de la hotelería en general, pero teniendo en cuenta que los eco-alojamientos son más pequeños y el servicio es personalizado. Por lo tanto, es fundamental hacer ajustes y tener presente que hay mayores costos operativos que en la mayoría de los hoteles estándar.

1- Casi siempre el mismo dueño es el gerente y esto hace que se ofrezca un ambiente “como en casa”, el cual exige mayor compromiso por parte del gerente y el resto del personal.

2- Los clientes conocen y tienen gran injerencia en definir los estándares medio-ambientales, por lo que es fundamental ser honesto y consistente con lo que se dice y se hace.

3- El eco-alojamiento debe ofrecer servicios únicos que se deriven de la diversidad y calidad del recurso (atractivo) existente en el sitio.

❖ Directriz B- Debe recordar que el manejo del lugar debe ser llevado a cabo en conjunto con su personal, las comunidades y los grupos que estén involucrados en los programas de interpretación, educación y extensión del lugar.

❖ Directriz C- Si el eco-alojamiento cuenta con un área protegida propia, se debe considerar la puesta en práctica de los planes de manejo para las áreas silvestres privadas, el desarrollo de planes de monitoreo, conservación y restauración de áreas naturales y la determinación de su capacidad de carga.

- ❖ Directriz D- Desarrolle la infraestructura adecuada con base en los recursos disponibles y servicios a ofrecer y establezca un plan de manejo para visitantes que entre otros defina:
  - 1- Capacidad de visitantes en el área.
  - 2- Información de acuerdo al perfil del visitante (guías, publicaciones, centro de interpretación, etc.).
  - 3- Control de calidad de servicios (educación, infraestructura, etc.).
  - 4- Control del impacto en los recursos (senderos, erosión, poblaciones de animales, etc.)
  
- ❖ Directriz E- Fuentes de ingreso adicionales para el eco-alojamiento pueden provenir del desarrollo de proyectos que además ayuden a resolver problemas medioambientales, tales como:
  - 1- Invernaderos y plantaciones para reforestación.
  - 2- Criaderos de mariposas, iguanas u otras especies en peligro en el área.
  - 3- Producción sustentable de productos agrícolas, extracción de productos no tradicionales por manejo del bosque, etc., para uso local o comercial.
  
- ❖ Directriz F- Es importante que el eco-alojamiento coopere con las áreas protegidas vecinas:
  - 1- Tomando liderazgo y promoviendo legislación y regulaciones y apoyando la conservación a largo plazo en la zona. Apoyar en la protección con denuncias, patrullaje, etc.
  - 2- Presionando al gobierno y las autoridades competentes para legislar y prestar mayor atención a las áreas protegidas.
  - 3- Cooperando con el área protegida en cosas concretas (mejorar la capacitación de su personal, trabajo voluntario, donaciones, infraestructura, etc.). Establezca compromisos por escrito de lo que se compromete a hacer.
  - 4- Lo más importante es involucrarse activamente y participar – en la medida que se permita – desde los niveles de planificación hasta operación de las actividades del área.
  - 5- Cumpla con lo establecido en los planes de manejo para zonas de amortiguamiento.

6- Sea estricto con sus clientes en respetar las reglas establecidas y facilite la educación de sus clientes y personal .

7- Colabore en la recaudación de pago por visitación o uso del área.

## VI- MERCADEO Y PROMOCIÓN

El ecoturismo y turismo de aventura tienen un mercado, creciente sí, pero sigue siendo un nicho especializado dentro del turismo mundial. Por lo tanto, es fundamental familiarizarse con las regiones emisoras, las diferentes formas de mercadeo de acuerdo al producto que ofrezca, etc.

❖ Directriz A- Desarrolle un plan de mercadeo y promoción que técnicamente orienten el futuro de su empresa por un período importante de tiempo.

1- Asegúrese de manejar información actualizada y de fuentes fidedignas.

2- Revise periódicamente su plan de mercadeo y utilice sistemas de monitoreo y evaluación.

3- Utilice los servicios de profesionales o agencias especializadas que cumplan con las políticas y principios que rigen su proyecto.

❖ Directriz B- Mercadee con Honestidad, sea realista.

1- No ofrezca lo que no puede comprometerse a dar, incluyendo los atractivos naturales como animales que existen en la región, pero que no se puede garantizar su observación.

2- Vele por el cumplimiento del control de calidad y el servicio personalizado como un distintivo de su hotel.

3- Cobrar precios justos para competir mejor en el mercado y que más personas tengan acceso al lugar.

❖ Directriz C- Comprométase con un mercadeo social y culturalmente responsable.

1- Obtenga el consenso de la comunidad para promover y utilizar sus valores, símbolos y tradiciones.

2- Provea información a sus clientes respecto a un comportamiento digno y respetuoso hacia las comunidades vecinas. Sea estricto con sus clientes y personal en el cumplimiento de dichas normas.

- ❖ Directriz D-                   Dirija los esfuerzos de mercadeo del eco-alojamiento a segmento de mercado (público) que está realmente interesado en este tipo de turismo.
  
- ❖ Directriz E-                   La estrategia de un mercadeo conjunto parece ser una forma de promoverse cada vez más fuerte.
  - 1- Mercadee itinerarios regionales completos o áreas completas. El eco-alojamiento es secundario pues lo que se está tratando de vender es la naturaleza y las atracciones del lugar en general.
  - 2- Investigue su caso particular y desarrolle los mecanismos para consolidar un plan de mercadeo conjunto.
  - 3- Utilice acuerdos escritos que identifiquen responsables, responsabilidades y costos.
  - 4- Este mecanismo le permitirá disponer de mayor capital para mercadearse más y mejor.
  
- ❖ Directriz F-                   Conozca y dé a conocer las particularidades del área, flora y fauna nativas, formaciones geológicas, históricas y culturales, en fin, todo lo que hace que su eco-alojamiento se encuentre en un lugar privilegiado y digno de ser visitado.
  
- ❖ Directriz G-                   Ofrezca cosas únicas de su proyecto – servicios, actividades y atractivos realmente “memorables” – que quedarán en el alma y el corazón de sus clientes y que los hará sentirse uno con Gaia, promoviendo así la conservación.
  
- ❖ Directriz H-                   Muchos eco-alojamientos son merecedores, por sus ideas innovadoras, de cobertura de prensa que se pueden obtener gratis.
  - 1- Identifique qué medios le conviene o interesa invitar.
  - 2- Ofrezca información sólida y actualizada y atiéndalos usted mismo(a).
  3. Ofrezca paquetes especiales y descuentos a los grupos organizados representantes de segmentos de mercados que le interese (ONGs conservacionistas, agencias internacionales, etc.).
  
- ❖ Directriz I-                   Ofrezca *fam-trips* (tours de familiarización) a los tour-operadores del área, en especial a los que estén especializados y/o interesados en este tipo de turismo.
  
- ❖ Directriz J-                   Apóyese en grandes operadores, que siempre estarán más informados de las nuevas corrientes y mejor conectados con el mundo, en vez de gastar dinero en promoverse en agencias de viajes de venta al detalle.

- ❖ Directriz K- Maneje las reservaciones desde una oficina y trate de ofrecer una buena y rápida comunicación en el lenguaje que el cliente entiende.
  - 1- Prepare material informativo/divulgativo para los diferentes intereses.
  - 2- Asegúrese que la información que publica así como las fotografías son técnicamente correctas.
  - 3- Preocúpese por el contenido sin deterioro de la presentación.
  - 4- Tenga presente que las publicaciones puedan enviarse por correo, fax o distribución personal sin que ésta implique costos adicionales importantes

## **VII- EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN, EXTENSIÓN E INTERPRETACIÓN**

El eco-alojamiento debe contemplar entre sus actividades el funcionar como un medio de apoyo y hasta ser gestor de proyectos de educación y extensión a la comunidad y programas de conservación, interpretación y manejo de recursos naturales. Estos programas deben estar dirigidos a los diferentes sectores como: clientes, vecinos, comunidades, tour-operadores y el personal del proyecto entre otros..

- ❖ Directriz A- El proyecto debe proveer espacios para actividades relacionadas con la conservación, educación e interpretación. El diseño del eco-alojamiento debe tener en cuenta la creación de los espacios que ayuden a estas actividades.

### **1- CLIENTE**

- 1- Eduque (informe) al cliente sobre su proyecto. ¿Por qué se hicieron las cosas del modo en que se hicieron?, ¿Cómo funcionan todas las áreas y qué les diferencia de otro tipo de alojamiento?.
- 2- Desarrolle programas de interpretación y educación de acuerdo a las necesidades del sitio.
  - ◆ Creación de senderos interpretativos que ayuden al cliente a comprender las peculiaridades de los recursos del área.
  - ◆ Utilice diferentes medios interpretativos y de multimedia para informar sobre los aspectos naturales y culturales de la región. No olvide disponer de buen material bibliográfico para clientes más sofisticados o especializados.
  - ◆ Informe acerca de: cómo se concibió el eco-alojamiento y sus aportes a la conservación, así como sobre el comportamiento y normas de conducta en el área.

◆ Prepare paquetes de información / educación para los tour-operadores y téngalo disponible para sus clientes cuando éstos se registran. Asegúrese que el mensaje sobre la conservación esté claro.

3- Organice visitas a las áreas protegidas cercanas (cuando esto es factible) para dar una interpretación más completa de los recursos naturales y culturales con que cuenta la zona.

4- Cree oportunidad de que el cliente participe en los proyectos de conservación del eco-alojamiento. (trabajo voluntario en los proyectos locales, programas de reforestación, etc.).

5- Promueva oportunidades para que los locales tengan posibilidad de compartir sus conocimientos y tradiciones con los clientes y entre la misma comunidad.

6- Promueva iniciativas que ellos pueden tomar de manera personal, para contribuir con un cambio de actitud hacia una mayor responsabilidad respecto a la conservación de los recursos, el manejo de los desechos, ahorro de agua y energía, etc.

## **2- COMUNIDADES**

1- El eco-alojamiento debe transmitir su filosofía a las comunidades vecinas a través de diferentes mecanismos.

2- Cree o apoye programas de capacitación y educación dirigidos a las comunidades en temas como:

◆ ¿Qué es el ecoturismo?, sus códigos de ética y su importancia como promotora del desarrollo sustentable.

◆ La conservación y manejo responsable de los recursos naturales.

◆ El manejo sustentable, en qué consiste y sus posibles aplicaciones en proyectos de la comunidad.

◆ Importancia de las áreas protegidas públicas y privadas.

◆ Manejo de flora y fauna y técnicas de monitoreo y de reconocimiento de especies.

◆ Programas para guías ecoturísticos y especializados.

◆ Facilite programas de capacitación o entrenamiento en áreas técnicas que le permitan contar con personal local capacitado.

3- Considere programas especiales para que la comunidad pueda visitar el proyecto y sepa de sus esfuerzos.

4- Identifique las organizaciones, proyectos o actividades en que desee involucrarse y establezca un acuerdo entre los participantes que les comprometa a cumplir.

### **3- PERSONAL**

1- Todos los empleados deben comprender y en gran medida cumplir con los principios y objetivos del proyecto, así como deben identificar su rol en las diferentes actividades que se realizan.

2- Establezca una política clara y consistente respecto al recurso humano, incluyendo aspectos como:  
número de empleados locales – permanentes / estacionales –  
incentivos  
alimentación  
transporte  
uniformes  
programas de salud  
estabilidad laboral  
escala de salarios y otros.

3- Promueva programas de entrenamiento para el personal en las áreas técnicas necesarias, pero además en:

- ◆ Servicios: Deben ser entrenados en los estándares de servicios que se quiere ofrecer, los cuales caracterizarán al proyecto
- ◆ Servicios especializados en el área del turismo ecológico (transporte: caballos, lancha, etc.).
- ◆ Capacitación en conocimientos de los ecosistemas del área y su aporte a la vida de la región y de las comunidades.

### **VIII- MONITOREO Y EVALUACIÓN**

El eco-alojamiento debe poner en marcha un sistema sólido de monitoreo y evaluación de los diferentes componentes del proyecto, que le permitan hacer los ajustes necesarios a tiempo.

❖ Directriz A- Los resultados de los sistemas de monitoreo y evaluación pueden ser decisivos para el futuro de su empresa, por lo tanto, es importante utilizar profesionales de reconocida experiencia en las distintas áreas en que se necesite:

1- Establezca los mecanismos necesarios para controlar la calidad de sus servicios y la satisfacción al cliente.

2- Proponga una estrategia para mantenimiento de la infraestructura, renovación de decoraciones y facilidades.

3- Desarrolle un plan de monitoreo de la fauna y flora y los ecosistemas en general, para detectar temprano, posibles cambios en el

comportamiento habitual y/o de las poblaciones. Detectar también posible introducción de especies exóticas para fines de erradicarlas lo más pronto posible.

4- Implemente un plan de monitoreo de los posibles cambios culturales que se den, por presencia o influencia del desarrollo turístico en la región.

5- Establezca una estrategia de monitoreo para el control financiero y manejo administrativo del proyecto en general.

6- Defina un plan para dar seguimiento y evaluar resultados de los esfuerzos en mercadeo.

❖ Directriz B-

En la evaluación del proyecto nos repetimos las mismas preguntas que nos hicimos al principio del proyecto y otras que se darían en las directrices, para evaluar en qué hemos cumplido con responsabilidad y en qué áreas necesitamos ir mejorando para alcanzar los estándares de un eco-alojamiento responsable.