



CERTIFICACIONES TURISTICAS EN CENTROAMERICA

Actualización de Estudios



**Elaborado por la División de Turismo Sostenible de Rainforest Alliance para
PROARCA/APM**

Guatemala, Guatemala

Octubre 2002



Elaborado por: Denia Del Valle

Acerca de esta Publicación:

La elaboración de este documento fue posible a través del apoyo de la Oficina Regional para el Desarrollo Sostenible, División para Latinoamérica y el Caribe de la Agencia para el Desarrollo Internacional de los Estados Unidos (USAID) y The Nature Conservancy (TNC), bajo los términos del Acuerdo de Donación No. 596-A-001-00116-00”.

“Las denominaciones empleadas en esta publicación y la forma en que aparecen presentados los datos que contiene no implican, de parte de los miembros del Consorcio PROARCA/APM, USAID y CCAD, juicio alguno sobre la condición jurídica de países, territorios, ciudades o zonas, o de sus autoridades, ni respecto de la delimitación de sus fronteras o límites. Todo el material presentado es con base en la experiencia y visión del consultor”.

Derechos Reservados:

Está autorizada la reproducción del texto de esta publicación cuando se haga con fines no comerciales y sobre todo de carácter divulgativo y educativo, para lo cual se requiere por anticipado del detentor de los derechos de autor. Se prohíbe la reproducción con fines comerciales, y sobre todo con destino a la venta, sin la autorización escrita del detentor de los derechos de autor.



PRESENTACION

El Componente de Áreas Protegidas y Mercadeo Ambiental del Programa Regional para Centroamérica (PROARCA/APM) es una iniciativa de la Comisión Centroamericana de Ambiente y Desarrollo (CCAD) asistido financieramente por la Agencia para el Desarrollo Internacional de los Estados Unidos (USAID). Esta iniciativa de cinco años (2001-2006) está siendo ejecutada por The Nature Conservancy (TNC), el Fondo Mundial para la Naturaleza (WWF) y Rainforest Alliance (RA). *Su objetivo general es contribuir al manejo ambiental mejorado en el Corredor Biológico Mesoamericano (CBM), para lo cual se enfoca en dos componentes:*

Resultado Intermedio 1 (IR1): Mejoramiento de la gestión en áreas protegidas comprende tres campos de acción para mejorar o asegurar la viabilidad de la biodiversidad en los paisajes funcionales clave. 1) *El desarrollo de alianzas efectivas para la gestión en áreas protegidas* que impulsa el apoyo a un marco legal y de políticas orientadas al manejo mejorado (servicios ambientales, conservación en tierras privadas y co-manejo) y el fortalecimiento de instituciones y organizaciones (gobiernos, ONG's, comunidades). 2) Para lograr *el mejoramiento de la gestión financiera en áreas protegidas*, se trabaja en la planificación, la gestión financiera y en el aumento de la inversión complementaria. 3) *La aplicación de mejores prácticas de manejo* se promueve a través de la adopción y aplicación de metodologías para la planificación eco-regional, la planificación para la conservación de sitios, la metodología de efectividad de manejo, y la definición de indicadores para el monitoreo biológico y el Sistema Centroamericano de Áreas Protegidas (SICAP), entre otros.

Resultado Intermedio 2 (IR2): Mercadeo ambiental de productos y servicios “amigables” con el medio ambiente trabaja en dos campos de acción dentro de los sectores productivos de *forestal, agricultura, turismo sostenible y ecoturismo, y productos marinos costeros* para reducir las amenazas sobre la biodiversidad en los paisajes funcionales clave. 1) *El incremento de la disponibilidad de productos certificados* se promueve a través de la divulgación de los requerimientos, opciones y beneficios de la certificación y el aumento de la capacidad regional de certificación. 2) Se trabaja en desarrollar *alianzas efectivas para la comercialización de productos y servicios certificados*, a través de la divulgación de información sobre la oferta y demanda de productos y el fortalecimiento de las capacidades de los productores para participar en mercados innovadores. La estandarización de metodologías para la certificación y sistemas de acreditación están dentro de los temas a tratar para fortalecer la oferta de productos centroamericanos.

El proyecto da énfasis en cuatro áreas consideradas como **paisajes funcionales clave** dentro del Corredor Biológico Mesoamericano, y que a la vez representan cuatro áreas prioritarias del Convenio de Biodiversidad de Centroamérica:

Golfo de Honduras (Belice, Guatemala, Honduras)

Golfo de Fonseca (El Salvador, Honduras, Nicaragua)

La Mosquitia (Honduras y Nicaragua)

Amistad—Cahuita—Río Cañas (Costa Rica, Panamá)

Los trabajos a nivel de los paisajes funcionales desarrollados por PROARCA/APM servirán de casos para sistematizar métodos y experiencias y así contribuir al desarrollo de políticas regionales.

Como parte de los objetivos del segmento de Turismo Sostenible del Resultado Intermedio dos (IR2), de incrementar la disponibilidad de productos certificados, durante el primer año de operación del proyecto se revisará y sistematizará las experiencias existentes en la región para identificar las limitaciones y proponer los mecanismos que faciliten la presentación y colocación de productos certificados en el mercado.

Para facilitar el mejor entendimiento del tema de certificación turística y familiarizarse con las diferentes herramientas de certificación que existen actualmente en la región, se elaboró el presente documento, se utilizará como documentación de refuerzo para el desarrollo de los Seminarios de Certificación y Acreditación a realizarse en las áreas priorizadas de PROARCA/APM, en el tema de Turismo Sostenible y Ecoturismo.

INTRODUCCION

La industria turística ha presentado un alto nivel de crecimiento en la última década y de acuerdo con las predicciones del Departamento de Estadística de la Organización Mundial del Turismo (OMT) ésta podría duplicar el número de llegadas internacionales en los próximos 20 años. Esta tasa de crecimiento sin embargo no representa por sí misma la respuesta al *desarrollo sostenible*.

El concepto de sostenibilidad como desarrollo de recursos y filosofía de gestión está penetrando en todos los niveles de las políticas y prácticas vinculadas al turismo, a escala local y global. La gestión del turismo sostenible, hoy más que nunca debe coexistir con los objetivos económicos, socioculturales, ambientales y de seguridad de las localidades y naciones.

La política de turismo sostenible es de un enfoque positivo, encaminada a mantener productos y servicios turísticos de calidad, acompañada de instrumentos de gestión adecuados para contribuir a la conservación del medio ambiente y al bienestar socio-económico. Este no es un enfoque temporal. Las zonas naturales y sus entornos obtienen cada vez más valor, y las actividades que se desarrollan en las mismas se comprometen a su protección y conservación a largo plazo cuando operan bajo una filosofía de sostenibilidad turística.

Muchas iniciativas voluntarias han surgido como respuesta a esta tendencia; códigos de conducta en la década de los ochentas y durante los noventas, guías y manuales de mejores prácticas. Recientemente, la certificación ha surgido como una herramienta para garantizar una mejor gestión del desarrollo turístico, que a su vez coadyuva a que las empresas y proveedores de servicios respondan a los intereses y deseos de sus consumidores. Con un enfoque de ganar-ganar-ganar (para el ambiente, para la economía y para las comunidades locales) la certificación ecoturística es una herramienta que, usada de manera adecuada y efectiva, puede facilitar y fortalecer el desarrollo sostenible de la industria. Según Amos Bien (2000) especialista en certificación y propietario de un albergue certificado, el objetivo de un sistema de certificación es incentivar a una empresa a cumplir con ciertas normas (calidad, seguridad, propiedades estructurales, ambientales, etc.).

Un buen número de iniciativas voluntarias (104 de acuerdo con un estudio realizado por la OMT en 2002) se han desarrollado a nivel mundial para distinguir a las operaciones turísticas comprometidas a la conservación. De éstas, aproximadamente 60 son iniciativas de certificación o eco-etiquetado de servicios, instalaciones y atracciones turísticos. Si bien es cierto, este crecimiento de programas de certificación es positivo para el desarrollo sostenible, también podría estar causando confusión entre los consumidores,

el empresariado turístico y los promotores (comercializadores) de los destinos. La utilización de diversos logotipos (algunas empresas europeas utilizan más de tres), produce escepticismo. Como consecuencia de esto, el nivel de reconocimiento del consumidor y de la industria misma de los programas de certificación y de las operaciones turísticas certificadas es mínimo.

Aunque la mayoría de programas gozan de una respetable credibilidad y proveen a la industria de prácticas ambientalmente amigables que coadyuvan a mitigar el impacto de la actividad, existen algunos otros que promueven la utilización de un logotipo distintivo, aún sin la adopción de los estándares sociales y ambientales adecuados.

“Nos preocupa la proliferación de procesos de certificación turística, especialmente aquellos basados en membresías pagadas a las organizaciones certificadoras y en auto-evaluaciones. Si el público observa que diferentes organizaciones certificadoras reconocen diversos establecimientos de hospedaje, la percepción general será que los métodos de evaluación son subjetivos y que cualquiera puede comprar su certificación”
(Epler-Wood and Halpenny, 1999)

Hay una clara necesidad de contar con un análisis objetivo sobre las certificaciones existentes, que compare su credibilidad y los métodos de evaluación de las operaciones candidatas a la certificación. El propósito de este documento es proveer al sector turístico, y a otros interesados, con un análisis independiente sobre el estatus actual de los procesos de certificación en la región centroamericana tomando como base los valiosos estudios previos desarrollados en los últimos años por PROARCA/CAPAS (ver bibliografía adjunta).

Es nuestra intención proporcionar información actualizada sobre el concepto de certificación, su clasificación y metodologías utilizadas; asimismo, proveer información sobre el estatus actual de los programas de certificación de turismo sostenible y ecoturismo disponibles en la región centroamericana y distinguirlos de otros programas.

I. ANTECEDENTES

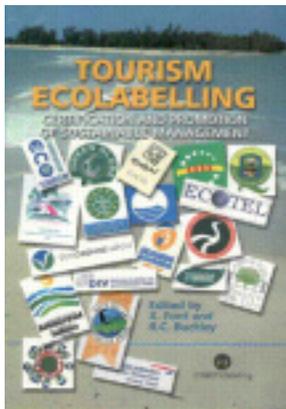
¿Qué significa certificación y cómo promueve mayor responsabilidad y el desarrollo del turismo sostenible? La certificación es definida como es un proceso voluntario que evalúa, monitorea y otorga un certificado escrito en el que se hace constar que una empresa, producto, proceso, servicio o gestión del sistema cumple con una serie de requerimientos específicos. La certificación es un proceso que para tener “credibilidad” requiere seguir principios evolutivos (Toth 2000); es decir, principios que contribuyen al desarrollo gradual y transformación de las actividades y procesos de la empresa, así como de las actitudes y conductas de los empleados. . Asimismo, el desarrollo de estándares debe proveer criterios específicos que los productos o servicios deban poseer o puedan adquirir hasta llenar el estándar. El producto debe ser evaluado, monitoreado y supervisado, comparándolo con el estándar para finalmente concederle un “sello” que tanto los consumidores, proveedores y actores locales puedan reconocer, y se logre establecer una diferenciación del “producto certificado”.

A finales de los años 60 el interés por “turismo de naturaleza” inicia en su crecimiento. En los años 70 surge el concepto del ecoturismo como “viaje a áreas con ecosistemas prístinos, frágiles y a áreas usualmente protegidas, caracterizado por su bajo impacto y pequeña escala, por ayudar a educar al viajero, por proveer de recursos para la conservación y de beneficios directos para el desarrollo económico y el empoderamiento de los habitantes locales, y por promover el respeto por las diferencias culturales y los derechos humanos” (Honey, 2001). Luego, en los años 80 se da la consolidación del concepto del desarrollo sostenible para culminar con la Cumbre de la Tierra a inicios de los 90, década en la que se publica la Agenda 21 para Viajes y Turismo. El año 2002 es declarado por la Organización de Naciones Unidad (ONU) como Año Internacional del Ecoturismo y se realiza la Cumbre del Ecoturismo en la ciudad de Québec.

Estas tendencias, documentos y eventos mundiales son el resultado de la búsqueda del equilibrio entre el crecimiento económico y la protección de los recursos naturales, la cual ha obligado a las naciones a fomentar herramientas para garantizar el desarrollo sostenible del turismo; por ejemplo, el establecimiento de normas y principios uniformes, las guías de mejores prácticas de gestión, y la certificación basada en estándares de sostenibilidad. La certificación se ha convertido en una valiosa herramienta

para apoyar la labor de conservación de la biodiversidad, así como para proveer a los viajeros de una experiencia que satisfaga sus expectativas.

Por otro lado, tanto gobiernos como organizaciones empresariales y organizaciones no gubernamentales (ONGs) han buscado asesoría de expertos en turismo para asistencia técnica, desarrollo de estudios y evaluaciones de impacto ambiental. Como resultado de este trabajo se han desarrollado códigos de conducta, programas de premiación, políticas, sistemas de gestión y programas de certificación, para manejar y regular los impactos del crecimiento de la industria turística.



Un estudio reciente de la OMT registra más de 60 iniciativas voluntarias de certificación turística, de las cuales el 68% está dirigido al sector de hospedaje y, en su gran mayoría (78%) son programas que se desenvuelven en Europa. Otra publicación importante, es el inventario de iniciativas en la publicación "Tourism Ecolabelling" (Font y R.C. Buckey, 2000) la cual hace referencia detallada a un número significativo de programas de certificación.

En Centro América, la historia de las certificaciones está íntimamente relacionada con el desarrollo de las áreas protegidas, ya sean éstas parques nacionales o áreas privadas. En la década de los 70 se da el auge del crecimiento turístico en la región, principalmente motivado por dos polos: Tikal (por su valor arqueológico y biodiversidad) y el Canal de Panamá (por su importancia comercial y económica). En la década de los 80, Costa Rica logra posicionarse como destino para turismo de naturaleza y ecoturismo, experiencia que está siendo expandida a los demás países del istmo.

Con el crecimiento del número de visitantes a Costa Rica (a diciembre 2001 sobrepasaban los 1.3 millones de visitantes), también surgió la necesidad de establecer un tipo de ética o estándar para el turismo responsable. Es así como en 1993 el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) inicia el desarrollo del "Certificado para la Sostenibilidad Turística (CST), programa que es lanzado en 1998 y que es reconocido como la herramienta de certificación oficial para la región. La resolución del Consejo de Centroamericano de Ministros de Turismo (CCT) durante la celebración de la XIII Reunión

Extraordinaria el 30 y 31 de mayo 2001, en la Ciudad de Panamá, colegia la adopción del CST para Centroamérica.

Otras iniciativa locales han surgido en los países de la región, tales como Green Deal (Asociación Alianza Verde, Guatemala), Guaria Morada (Cámara Nacional de Microempresarios Turísticos –CANAMET–, Costa Rica), Código de Ética (Belize Eco-Tourism Association –BETA–), New Key to Costa Rica (Beatrice Blake y Anne Becher), Bandera Azul Ecológica (Ministerio de Ambiente y Energía de Costa Rica –MINAE–), SERVICE BEST® (Federación de Cámaras de Turismo de Centroamérica –FEDECATUR–), Turismo, Conservación e Investigación –TCI– (Instituto Panameño de Turismo), Normas Técnicas de Competencia Laboral (Instituto Técnico de Capacitación y Productividad –INTECAP–).

Además existen los sistemas de clasificación y categorización hotelera en cada país, liderados por los institutos/ministerios de turismo. En Guatemala, Belice, Honduras, Costa Rica y Panamá, también existe en Sistema de Medición de Calidad de Freeman Group.

II. TIPOS DE CERTIFICACION

Uno de los retos más importantes que se presenta para las empresas promotoras de la actividad turística (*destination management companies*) es que los diferentes productos y servicios que se ofrecen no responden a la expectativa de los conceptos de ecoturismo y turismo sostenible que promueven, generándose una deformación de los mismos. Al no existir un instrumento que permita motivar el desarrollo de las actividades turísticas dentro del marco de la sostenibilidad, se puede generar un impacto altamente negativo, no sólo para los recursos naturales y culturales, sino para los visitantes provenientes de diferentes países que se sienten insatisfechos con productos y servicios que no responden a sus expectativas de sostenibilidad; lo cual redundará en la falta de credibilidad y la merma de la afluencia de turistas en busca de productos “verdes.”

Los programas de certificación turística surgen como una alternativa para generar un mecanismo a través del cual sea posible garantizar que un producto ecoturístico, por ejemplo, cumple con estándares socio-ambientales para llamarlo como tal.

Según Honey (2001), dependiendo del enfoque y los requerimientos de estos programas, podemos clasificarlos en tres tipos de certificación turística:

1. Certificación para turismo masivo
2. Certificación para turismo sostenible
3. Certificación para ecoturismo

1. CERTIFICACION PARA TURISMO MASIVO

Está dirigida al turismo convencional. Estos programas están basados en la utilización de sistemas de manejo ambiental (ISO 14001 o sus derivados) adaptados a los negocios individualmente y aportan los pasos a seguir para conseguir la certificación y la utilización de un logotipo. Se apoyan en el cumplimiento de la legislación de cada localidad o país y en la adopción de “buenas prácticas”, tales como el ahorro en consumo energético.

Las principales certificaciones de esta clase han sido financiadas y desarrolladas por asociaciones empresariales, quienes también son las encargadas de su implementación. Algunas proveen certificaciones corporativas o a un destino turístico completo.

Estas certificaciones enfocadas principalmente a la planta física; en algunas oportunidades incluyen el entrenamiento a sus empleados pero, desafortunadamente, muy pocas veces involucran a la comunidad y a otros actores clave, con lo que se hacen insuficientes para generar un desarrollo sostenible, aunque proveen a la industria turística tradicional con algunas innovaciones “verdes”.

Aunque son los modelos que menor impacto tienen en cuanto a un desempeño socio-ambiental definido a través de parámetros medibles, son las más conocidas y con mayor soporte de mercadeo, pues están financiadas por los principales actores de la industria turística.

En conclusión, son programas que satisfacen las necesidades de las empresas, proveyéndoles de un sistema de manejo ambiental, ahorro de costos, asistencia técnica y mejoramiento continuo, así como una “distinción” utilizada para fines de mercadeo.

2. CERTIFICACION PARA TURISMO SOSTENIBLE

Es el tipo de programa que “mide” los sistemas a largo plazo e integrando aspectos económicos, ambientales y sociales. Como parte de los acuerdos del Taller de Certificación de Ecoturismo y Turismo Sostenible (noviembre 2000; New Paltz, Nueva York)¹, cualquier proyecto de certificación que utilice criterios de *turismo sostenible* debe enfocar estándares mínimos en las siguientes áreas:

En aspectos generales:

- a) Planificación ambiental y una evaluación de impacto que valore las incidencias en lo social, lo cultural, lo ecológico y lo económico (incluyendo incidencias acumulativas y estrategias de mitigación).

¹ Traducción Libre del Texto Original

- b) Compromiso con la gestión ambiental por parte del comercio en turismo.
- c) Entrenamiento para el personal, educación, responsabilidad, conocimiento y conciencia de la gestión ambiental, social y cultural.
- d) Mecanismos para monitorear e informar sobre el desempeño ambiental.
- e) Mercadeo preciso y responsable que conduzca a la formación de expectativas realistas.
- f) Retroalimentación por parte del consumidor.

En lo socio-cultural:

- a) Impactos en las estructuras sociales, culturales y económicas (tanto local como nacionalmente).
- b) Los procesos de adquisición y acceso de terrenos y de tenencia de la tierra llevados a cabo en forma apropiada.
- c) Medidas para proteger la integridad de la estructura social de la comunidad.
- d) Mecanismos para garantizar los derechos y aspiraciones de la población local e indígena.

En lo ecológico

- a) Ubicación adecuada de los sitios turísticos.
- b) Conservación de la biodiversidad e integridad de los procesos del ecosistema.
- c) Disminución de la perturbación del sitio, paisajismo y rehabilitación.
- d) Drenaje, manejo de suelos y aguas pluviales.
- e) Sostenibilidad en el suministro de energía y minimización de su uso.
- f) Sostenibilidad en el suministro de agua y minimización de su uso.
- g) Sostenibilidad en tratamiento y disposición de las aguas residuales.
- h) Ruido y calidad del aire, incluyendo emisiones asociadas al efecto invernadero.
- i) Minimización de desechos y sostenibilidad en su eliminación.
- j) Impactos visuales y de luminosidad.
- k) Sostenibilidad de materiales y suministros (materiales reciclados y reciclables, producidos localmente, productos madereros certificados, entre otros).

- l) Impactos ambientales mínimos de las actividades.

En lo económico:

- a) Requerimientos para la práctica ética en los negocios.
- b) Mecanismos para asegurar que los arreglos laborales y los procedimientos en las relaciones industriales no exploten a los trabajadores y que, además, funcionen de acuerdo con las leyes locales y los estándares internacionales laborales, cualesquiera sean los más estrictos.
- c) Mecanismos para asegurar que los impactos económicos negativos en las comunidades locales sean minimizados y que existan, preferiblemente, beneficios económicos sustanciales para las comunidades locales.
- d) Requerimientos para garantizar contribuciones al desarrollo y mantenimiento de la infraestructura de la comunidad local.

Los programas de certificación de turismo sostenible no hacen diferenciación en el tamaño de las operaciones (medianas, pequeñas), ni tampoco de aquellas que están dentro, cercanas o fuera de las áreas naturales.

Los programas de certificación ecoturística, van más allá de “estándares verdes”, fomentan una contribución directa a la conservación y al bienestar social e involucran activamente a los actores locales y nacionales; generalmente son desarrollados e implementados por el Gobierno o por ONGs, aunque no siempre dispongan de fondos suficientes para su funcionamiento. Cualquier programa de certificación *ecoturística*, aparte de contemplar los estándares mencionados en las áreas de la certificación de turismo sostenible, deben contar al menos con estándares mínimos en los siguientes aspectos:

- a) Enfoque en las experiencias personales con la naturaleza como guía para un mejor entendimiento y apreciación de ésta.
- b) Interpretación y conciencia ambiental sobre la naturaleza, la sociedad y la cultura.
- c) Contribuciones positivas y activas hacia la conservación de las áreas naturales o la biodiversidad.
- d) Beneficios económicos, sociales y culturales para las comunidades locales.
- e) Fomentar la participación de la comunidad cuando sea oportuno.

- f)** Diseño y escalas apropiadas para hospedaje, operación turística (servicios terrestres) y atracciones.
- g)** Impacto mínimo en las culturas locales.

En síntesis, los programas de certificación ecoturística tienden a beneficiar a pequeñas y medianas empresas, son más respetuosos de las necesidades de las comunidades locales y la conservación de la biodiversidad y facilitan la distinción geográfica de las áreas naturales.

III. METODOLOGIAS DE CERTIFICACION

Además de la clasificación anterior, existe una división de los programas de certificación, de acuerdo con las metodologías que se utilice en sus procesos. La Tabla No. 1, explica las principales diferencias entre ambas:

1. Sistemas de gestión interna: basados en procesos.
2. Cumplimiento con normas externas y medibles: basados en desempeño o resultados.

Tabla No. 1

PROCESOS	DESEMPEÑO
Sistemas de Manejo Ambiental (SMA) Énfasis en ahorros internos y reformas de impacto ambiental No existe estándar universal: Impide comparaciones entre operaciones Sello otorgado por implementación de un proceso, no por metas fijadas Apropiado para empresas grandes y/o corporaciones	Mide alcances, no intención Puede incluir criterios ambientales y sociales Criterios establecidos que permiten comparaciones entre operaciones certificadas Ofrece diferentes niveles y sellos Apropiado para todo tipo y tamaño de empresas

(Fuente: Honey y Rome, 2000)

La ventaja de la certificación basada en procesos (gestión interna) es que asegura el cumplimiento constante de la normativa; sin embargo, resulta débil cuando esta normativa no existe o es deficiente a nivel local, o bien, porque depende de la actuación voluntaria y “de buena fe” de las empresas y éstas no siempre cumplen con la normativa aplicable.

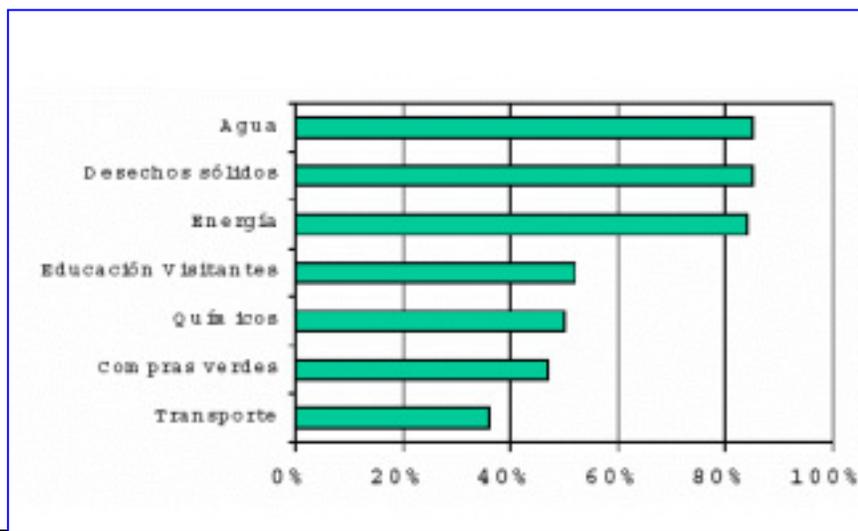
Por el contrario, la certificación basada en desempeño o en resultados garantiza el cumplimiento de normas específicas, aunque es débil en verificar su observancia entre cada período de inspección. Si bien cada programa de certificación enfatiza sobre un enfoque en particular, su normativa siempre posee características de ambos sistemas, como una manera de fortalecer el cumplimiento de requisitos legales, tales como licencias de operación y el cumplimiento de normativa aplicable.

Para Fergus Tyler Maclaren de la Sociedad Internacional de Ecoturismo (TIES), un sistema de certificación con credibilidad debe incluir los siguientes elementos (2002):

- ◆ Estándares apropiados y adecuados, desarrollados y aceptados por todas las partes interesadas.
- ◆ Interpretación de estándares.
- ◆ Asesores calificados y entrenados en la definición y aplicación de estándares
- ◆ Operaciones éticas y profesionales, a todo nivel, sin favoritismos o conflicto de intereses.
- ◆ Cuerpo de certificación calificado y con financiamiento para su operación. Si existen diferentes certificadores, un mecanismo de acreditación también será necesario.²
- ◆ Transparencia.
- ◆ Procedimientos definidos.
- ◆ Mecanismo de apelación.
- ◆ Reconocimiento de agencias promotoras y consumidores:
Cumplimiento de los criterios establecidos.
- ◆ Aceptación en el mercado: mercadeo y promoción.

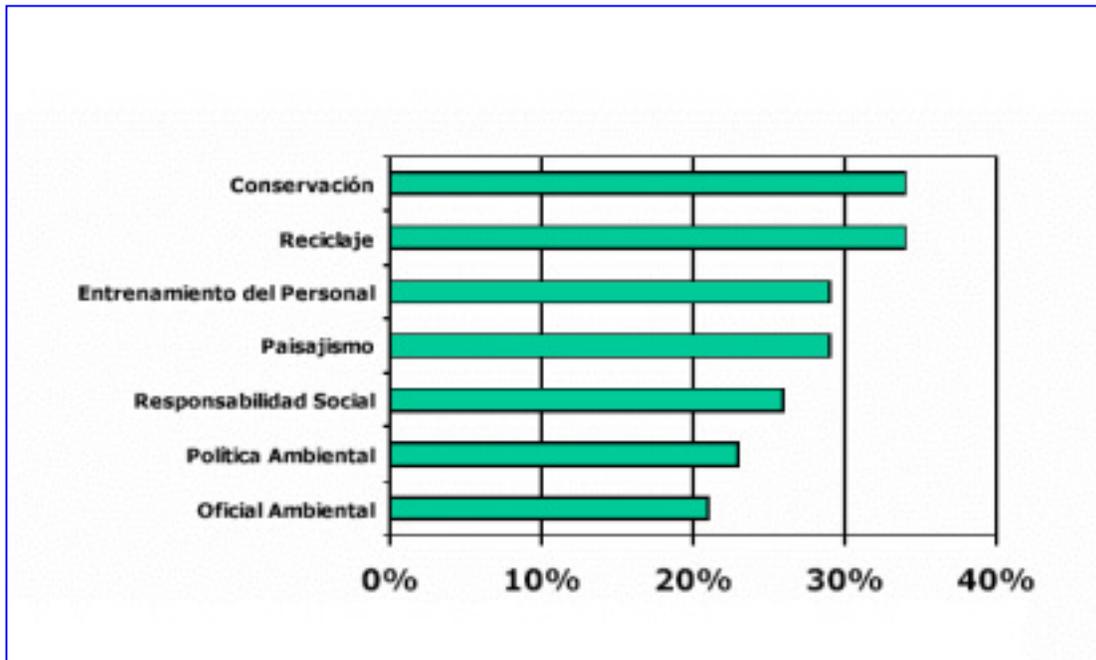
Las gráficas 1, 2 y 3, basadas en un análisis de 42 iniciativas de certificación, nos muestran los criterios comunes mayormente utilizados en los diferentes tipos de certificación (PA Consulting Group, 2000):

Gráfico No. 1

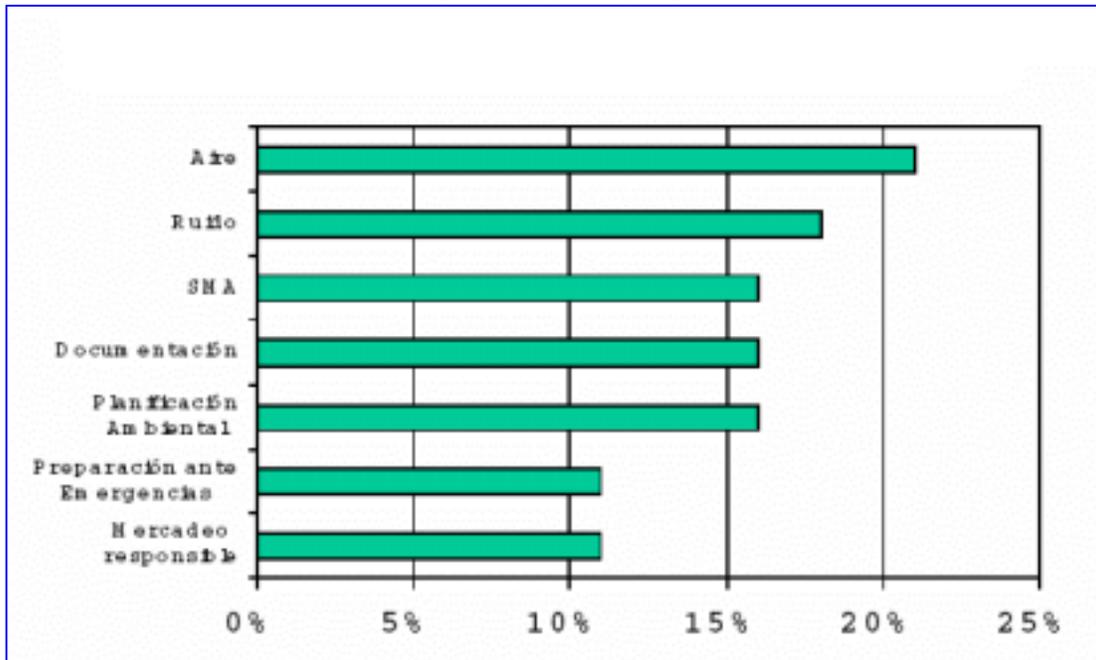


² **Nota del Autor:** Como en el caso de la región Centroamericana, donde existe una multiplicidad de sellos y también de entidades certificadoras.

Gráfica No. 2



Grafica No. 3



De acuerdo con la OMT, después de analizar 60 iniciativas de certificación, los criterios de desempeño de las certificaciones turísticas responden a tres objetivos básicos (OMT, 2002):

1. Objetivos ambientales (63%): Preocupación creciente por prácticas ambientales responsables.
2. Objetivos socio-culturales (22%): Integración de las comunidades al proceso, protección de la herencia cultural.
3. Objetivos económicos (15%): Necesidad de mejorar los sistemas de gestión, con impacto directo en las finanzas de la empresa.

Agregamos a estos objetivos también, la necesidad de mejorar la reputación y el reconocimiento local e internacional de las empresas, así como la auto-regulación para reducir la intervención gubernamental.

En 1996, el entonces Director para las Américas para la OMT, Augusto Huéscar, comentó sobre la necesidad de cambiar la intervención gubernamental hacia un sistema de incentivos a la industria; lo cual hace patente que por medio del uso de los programas de certificación en turismo sostenible y ecoturismo, de forma voluntaria e independiente, la industria turística puede demostrar su compromiso con la conservación de la biodiversidad y fomentar el bienestar social.

De las iniciativas voluntarias de certificación registradas por la OMT, la mayoría corresponde a programas nacionales y sub-nacionales (como el caso de Green Deal de la Alianza Verde en El Petén, Guatemala). Éstas se basan en la metodología de desempeño y están enfocadas al quehacer del sector en la temática ambiental, socio-cultural y económica.

De acuerdo a la OMT, la aplicación de la certificación turística, basada en medición de desempeño, cuenta con los siguientes características: (OMT, 2002):

- ◆ Definición del sistema y operación
- ◆ Diferentes requerimientos y características (adecuados al tipo de empresa y a la actividad principal de ésta)
 - Establecimientos de hospedaje (en todas sus categorías: playa, montaña, ciudad, etc.)
 - Servicios de alimentación

- Servicios aeroportuarios
- Operadores turísticos receptivos
- Guías de turismo
- Cruceros y otras embarcaciones turísticas (paseos en lancha)
- Otros
- ◆ Asesores: entrenados en estándares y calificación de los mismos
- ◆ Entes Certificadores
 - Estándares de requerimientos generales (como los de ISO y las Guías de IEC)
 - Turismo Sostenible y Ecoturismo
 - Programas de capacitación (como SERVICE BEST y NORTE)
- ◆ Entidades acreditadas
 - Criterios para la acreditación
 - Asesores calificados
 - Supervisión

IV. ELEMENTOS COMUNES EN LOS PROGRAMAS DE CERTIFICACION

Aún a pesar de las distinciones entre los tres tipos de certificación, también existen puntos de convergencia o componentes comunes, de los cuales podemos enumerar seis:

1. Aplicación voluntaria
2. Otorgamiento de un logotipo distintivo
3. Fomento al cumplimiento de regulaciones (locales, nacionales e internacionales) y a implementar medidas ambientales y sociales más allá de lo exigido por ley
4. Aplicación de algún sistema de evaluación o auditoria
5. Aplicación de membresía y/o cuotas que pagan las operaciones certificadas

1. Aplicación Voluntaria

En la actualidad, todas las certificaciones existentes en la industria turística son de carácter voluntario; los negocios tienen la facultad de decidir si aplican o no a un proceso de certificación.

Algunos han decidido hacerlo porque piensan que la certificación puede proporcionarles una distinción a la vez que incrementan sus ingresos. Otros, porque consideran que es una forma de “escapar” de la regulación gubernamental, aunque existan programas que reciben soporte financiero de parte del gobierno o que son presididos por una entidad gubernamental (como el caso de CST en Costa Rica).

Dado el crecimiento de las iniciativas de certificación y el impacto que éstas tienen en la conservación, se cree que en el futuro ésta será utilizada como un incentivo para la participación en campañas de promoción y mercadeo, generalmente lideradas y financiadas por las entidades gubernamentales (el CST promueve la participación de hoteles certificados en ferias internacionales, también provee promoción de las empresas en una página Web, así como material promocional del país orientado al sello y a las empresas certificadas) y también como “prueba” para denegar o aprobar contratos operación

en parques nacionales o áreas cultural, ambiental o socialmente sensibles a empresas no certificadas.

En conclusión, aunque la decisión de ingresar a un programa de certificación es voluntaria y depende estrictamente de la resolución de la empresa, se convierte en un instrumento importante para instar a cumplir con la legislación vigente en torno a la protección del ambiente y la conservación, e ir más allá de lo que dicha legislación requiere.

2. Utilización de Logotipo

Todos los programas, de certificación, premiación, sello o licencia, diseñan un logotipo con el objetivo de que los productos certificados sean identificados en el mercado. La gran mayoría lo utiliza como un incentivo y su uso está reglamentado de manera tal que pueda utilizarse hasta que la certificación sea atribuida.

La excepción a esta regla la constituía Green Globe; cuando fue creado en 1994, a través del pago de una membresía de doscientos dólares de los Estados Unidos (US\$200.00), la empresa podía iniciar su uso de inmediato.



En el año 2000 este programa fue reorganizado; ahora se conoce como Green Globe 21. Los destinos o empresas que se afilian al programa pueden utilizar una versión modificada del logotipo y, cuando cumplen con ciertos requerimientos que son auditados externamente, se agrega un símbolo de cheque (✓) en el centro.

Otras certificaciones como el CST utilizan logotipos más complejos, en los que una figura base le da albergue a otras distinciones, de acuerdo a la calificación que obtuvo la empresa, como es el caso del uso de “hojas” para identificar el grado de desempeño alcanzado por la empresa certificada (de 1 a 5).



Este sistema también es utilizado por ECOTEL que ofrece una distinción de 3 niveles, utilizando un logotipo para las diferentes áreas de desempeño (manejo de desechos sólidos, ahorro energético, etc.)

Estas distinciones permiten a los negocios, a través de una imagen, demostrar su compromiso con la conservación, así como el nivel de desempeño que han alcanzado.

3. Cumplimiento de Regulaciones, o mejoras sobre éstas

La certificación basada en proceso, como ya describimos anteriormente, requiere del cumplimiento mínimo de regulaciones y normas; ya sean éstas locales, nacionales, regionales o internacionales. Mientras que las certificaciones por desempeño, como las certificaciones para ecoturismo y turismo sostenible, establecen criterios que van más allá del simple cumplimiento de estas regulaciones; estos criterios incluyen la temática socio-cultural y ambiental y, en algunos casos, criterios de calidad.

Debido a la diversidad de regulaciones y normativa existentes, que varían en cada país o que tienen distintos niveles de aplicabilidad, o bien están en un distinto grado de desarrollo (en algunos casos tal vez son inexistentes), la certificación por procesos es más difícil de alcanzar y medir en algunos destinos. La certificación que se basa en el desempeño es un instrumento más útil de aplicar y adoptar, pues su ámbito de cobertura incluye todo tipo y tamaño de empresas y, además, asegura el cumplimiento de estándares.

4. Evaluación y Auditoría

Todo proceso de certificación que permite la utilización de un logotipo como sistema distintivo, y sin importar la metodología aplicada, incluye algún tipo de evaluación y auditoría que garantice el cumplimiento de sus criterios, estándares y normas.

El proceso de evaluación y auditoría puede ser de tres diferentes clases:

- a) Auto-Aplicación (primera parte): Realizada por la empresa misma, un clásico ejemplo de este tipo de evaluación es el de responder a cuestionarios previamente diseñados. (Como los de CST, ICV y Green Deal)
- b) Corporativo/Asociativo (segunda parte): Realizada por asociaciones de la misma industria.
- c) Auditoria Independiente (tercera parte): Llevada a cabo por empresas o profesionales altamente calificados y conocedores de los estándares y normas aplicables.

El tercer sistema es considerado como el más riguroso y de mayor credibilidad, pues evade el “conflicto de intereses” y el favoritismo. El trabajo es realizado por terceras partes que no están relacionadas con la empresa o la entidad que auspicia el programa de certificación y su logotipo correspondiente.

Maclaren (2001) estima que existen alrededor de 200 agencias privadas de auditoria a nivel internacional.

5. Membresía y Cuotas

La mayoría de los programas de certificación cobran una cuota a aquellos que deseen obtener la certificación y utilizar el logotipo correspondiente. El dinero recaudado se utiliza para soportar los gastos administrativos y los costos de publicidad y promoción del logotipo y de las empresas que son certificadas. Asimismo, los auditores independientes cobran honorarios correspondientes a su verificación de campo.

Las tarifas y cuotas varían dependiendo del tipo de programa -el que ha registrado costos más altos a la fecha es ISO 14001- (Maclaren 2001). Aunque los programas de certificación sostenible o ecoturística han recibido aportaciones de organismos internacionales y ONG's conservacionistas o bien de Gobiernos, según Honey (2002) “el reto de los programas de certificación radica en convertirse en auto-sostenibles”.

V. **SISTEMAS DE CERTIFICACION EN LA REGION**

Aunque el desafío de asegurar un desarrollo turístico sostenible, se ha convertido en el principal interés de todos los actores involucrados con la actividad y los sistemas más antiguos de certificación turística datan de hace 20 años, la región centroamericana, comparada con otras regiones en el mundo tiene pocos programas en uso. En la Gráfica No. 4 se muestran las sedes de las iniciativas voluntarias de acuerdo con información suministrada por la OMT (2002). Estas incluyen, tanto programas de certificación, como otros tipos de iniciativas.

Gráfica No. 4



1. **Sistemas de Calidad:**

Categorización por Estrellas

El sistema más difundido y utilizado es el de la categorización por estrellas, que califica la calidad de la planta física (instalaciones e infraestructura de servicios).

Es utilizado en toda la región y la categorización la realiza el instituto o ministerio de turismo de cada país al momento en que las empresas se registran ante el mismo. Las tablas 2 nos muestra los sistemas utilizados en 3 países de la región: Guatemala, Costa Rica y Honduras. (Mesa, 1998)

Tabla No. 2

CALIFICACION DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE		
PAIS	CLASIFICACION	CALIFICACION
Guatemala	Hoteles	Estrellas
	Moteles	Estrellas
	Pensiones	ABC
	Hospedajes	ABC
Costa Rica	Servicio Completo	Estrellas
	Servicio Limitado	Estrellas
	Servicio Mínimo	Estrellas
Honduras	Hoteles	Estrellas
	Apart-Hoteles	Estrellas

Podemos observar que existe una clasificación diferente de los establecimientos de hospedaje en estos tres países. Además, el significado de la clasificación por estrellas es distinto también en cada país, como se muestra en la Tabla No. 3:

Tabla No. 3

ESTRELLAS	GUATEMALA	HONDURAS	COSTA RICA
1	Mínimo de Comodidad	Básico	-
2	Comodidad Indispensable	Económico	-
3	Confort	Confort	-
4	Calidad	Primera Calidad y Confort	-
5	Lujo y confort	Excelencia	Excelencia

El sistema de clasificación funciona solamente si las estrellas y categorías significan lo mismo para el turista y para el hotel. Por eso es tan importante que la Autoridad Turística Nacional que los planee le

informe al mundo las definiciones de sus estrellas. Si las estrellas y categorías significan cosas distintas para el turista y para el hotel, el cliente va a estar insatisfecho porque no recibió lo que esperaba; por ejemplo, ¿significan las estrellas lujo para los turistas europeos, canchas de golf para los turistas suramericanos, o limpieza y mantenimiento impecable para un norteamericano?

Freeman Group, una empresa Norteamérica con oficinas regionales en Costa Rica, también brinda asesoría sobre categorización por estrellas utilizando el “Freeman Measurement System” que utiliza parámetros de categorización hotelera internacionales. Han trabajado en Guatemala, Honduras y Panamá.

Licencia de Calidad en Servicio SERVICE BEST

Otro de los sistemas identificados, quizá el más utilizado y estandarizado de la región, se trata de la Licencia de Calidad SERVICE BEST. Fue introducida en la región por la Federación de Cámaras de Turismo de Centro América (FEDECATUR), con el apoyo del Programa de Apoyo a Iniciativas Regionales de la Agencia Canadiense de Cooperación Internacional (ACDI), mediante el Proyecto para la Transferencia de Tecnología para el Desarrollo de Recursos Humanos y el Establecimiento de Estándares de Calidad para la Industria Turística Centroamericana en 1997 y, a excepción de Belice, las Cámaras de Turismo de cada uno de los países son los entes rectores de esta Licencia, por lo que ha tenido muy buena acogida por parte de los empresarios.

Sin embargo, el programa se limita únicamente al aspecto de servicio al cliente, especialmente sobre “actitudes” del personal (de servicio y gerencial) y se basa en la entrega de **certificados** de capacitación a las personas que asisten a los talleres/seminarios.

En Costa Rica, se otorga un **reconocimiento** a las empresas que mantienen un 60% de su personal entrenado en esta “filosofía de servicio al cliente” y se permite la utilización del logotipo del programa a manera de “sello”. Este reconocimiento se ha confundido con el proceso de certificación de una empresa.

Otra desventaja del programa es que su utilidad como medidor global de calidad está restringida a un solo aspecto, la atención al cliente, además de no contar con estándares o parámetros de medición.

La Tabla No. 4, nos muestra los diferentes tipos de seminarios impartidos en cada país y el número de personas a las que se les ha entregado su certificado correspondiente

Tabla No. 4

SERVICE BEST SEMINARIOS IMPARTIDOS				
PAIS	PERSONAL	GERENTES	UNIVERSI- DADES	PERSONAS CERTIFICA DAS
Guatemala	53	28	25	3,710
Costa Rica	-	-	-	-
Honduras	4	3		153
El Salvador	8	3		254
Nicaragua	2	1		96
Panamá	17	12	1	1,227
TOTAL	84	47	26	5,440

Fuente: Cámaras de Turismo de Centroamérica, Septiembre 2002

NOTA: No se recibió la información de CANATUR, Costa Rica

Marca de Calidad Guaria

La Cámara Nacional de Microempresarios Turísticos (CANAMET) desarrolló la marca de calidad **Guaria** con apoyo financiero del FOMIN-BID, para certificar establecimientos de hospedaje y alimentos y bebidas del sector de micro, pequeña y mediana empresa que cumplieran con los factores de calidad del programa.

Los factores valorados del programa son: servicio e información al cliente, seguridad, medio ambiente, administración e instalaciones físicas.

El programa está en desuso actualmente, debido a la falta de recursos para su implementación.

Programa de Asistencia para Pequeños Hoteles en Centroamérica

El Consejo Centroamericano de Turismo del Sistema de Integración Centroamericana (CCT-SICA) está implementando el Programa de Asistencia a Pequeños Hoteles en Centroamérica. Esta es una iniciativa de la Organización de Estados Americanos (OEA) y asistida económicamente por la Agencia Internacional para la Cooperación y el Desarrollo (AICD). Esta misma iniciativa se desarrolló en República Dominicana y de allí a otros países del Caribe.

El programa busca asistir a pequeños establecimientos de hospedaje en el fortalecimiento de la competitividad y las prácticas de negocios que son importantes para la sostenibilidad del sector. Contempla 4 áreas:

Desarrollo y capacitación del recurso humano

Actualización del Producto

Gestión Empresarial y Calidad de Servicios

Desarrollo de Herramientas para el Mercadeo y la Comercialización

Las contrapartes oficiales para la implementación del programa son los institutos/ministerios de turismo y estos a su vez están conformando un Comité de Apoyo integrado por organizaciones empresariales, entidades académicas y el Ministerio de Economía.

Las empresas que deseen ser beneficiarias de este programa deben cumplir con varios requerimientos, dentro de los que destacan: legalización de sus operaciones y la certificación y calificación de sus servicios ante la entidad competente.

Estrellas y Diamantes (Stars & Diamonds)

La organización mexicana CALMECAC, ha desarrollado un sistema de certificación para establecimientos de hospedaje llamado "Stars and Diamonds" que consiste en una mezcla de la evaluación clásica de estrellas (instalaciones y planta física) y la de diamantes (procesos y calidad de servicios).

El Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT) está en conversaciones con esta empresa para implementar el programa en Guatemala. La tabla siguiente muestra las etapas de la certificación de clasificación de establecimientos de hospedaje:

Tabla No. 5

ETAPA	CONCEPTO	ACCIÓN	DIAS PROMEDIO	RESULTADOS
I	Solicitud de Certificación	La Solicitud de Certificación, será llenada y firmada por el establecimiento solicitante, para realizar la programación de la auditoría	2 DIAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Programación de auditoría 2. Notificación al establecimiento 3. Envío de agenda de trabajo
II	Auditoria	Ejecución de Auditoría al Establecimiento de Hospedaje. Evaluación Documental en Sitio: Evaluación de los Manuales y/o Procedimientos Operativos implantados por el Establecimiento de Hospedaje solicitante, en función a la estructura administrativa operacional.	3 DIAS x 2 AUDITORES	<p>Determinar la Conformidad o la No Conformidad respecto a los Manuales y/o Procedimientos Operativos implantados por el Establecimiento de Hospedaje solicitante, así como de los resultados obtenidos del Cuestionario de Registro, con relación a su diseño e implantación en el Establecimiento de Hospedaje concluyendo en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La Certificación de la Clasificación del Establecimientos de Hospedaje 2. La recomendación para auditoria de No Conformidades al detectarse estas en la auditoría.
III	Evaluación de No Conformidades (si aplica)	Ejecución de auditoría respecto a las No Conformidades detectadas en la etapa de auditoría.	3 DIAS x 1 AUDITOR	<p>Determinar si las No Conformidades detectadas fueron debidamente corregidas y atendidas, concluyendo en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La Certificación de la Clasificación del Establecimientos de Hospedaje 2. La recomendación de auditorias de No Conformidades al detectarse estas en la Auditoria de No Conformidades
IV	Emisión de Certificado	De acuerdo a la resolución del Consejo Directivo de Certificación, se emite y publica el Certificado, con relación a la Clasificación a que aspira el Establecimiento Solicitante o bien de acuerdo a los resultados de las auditorías, la Clasificación en la que se concluya el Establecimiento logre alcanzar.	5 DÍAS HABLES A PARTIR DE LA REUNIÓN DEL CONSEJO	<p>Emisión del Certificado, cuya duración es de 1 año</p> <p>Auditoría de mantenimiento de la certificación anual, para renovación del Certificado de acuerdo al resultado por clasificación.</p>

2. Programas Socio-Ambientales

Green Globe 21

En cuanto a las certificaciones ambientales, Green Globe es uno de los programas operando en la región. Este programa internacional fue avalado por el World Tourism and Travel Council (WTTC) y en sus inicios recibió fuertes críticas por su estructuración. En el año 2000 el programa fue reestructurado, con base en la agenda 21 e incorporó elementos de la serie ISO y más recientemente criterios de desempeño ambiental. También se han introducido las auditorías por terceras partes y la acreditación para entidades certificadoras que deseen ejecutarlo. Los interesados en este sistema, se afilian al programa con el pago de una membresía anual de \$350 y pueden utilizar una versión modificada del logotipo; cuando cumplen con ciertos requerimientos que son auditados externamente, se agrega un símbolo de cheque (√) en el centro.

El Resort Hacienda del Mar, Panamá es la única empresa certificada en la región bajo este sistema. También están afiliadas las operadoras de turismo receptivo Turismo Kim'Arrin en Guatemala y Horizontes Nature Tours de Costa Rica, así como dos hoteles en Belice: Radisson Fort George Hotel & Marina y Rum Point Inn, y el Hotel Intercontinental de Nicaragua.

ECOTEL

Otro sistema de certificación internacional con presencia en Centroamérica es ECOTEL. Es un sistema de responsabilidad ambiental impulsada por HVS Ecoservices International. Certifica propiedades de hospedaje, basándose en 5 criterios que se inspeccionan separadamente. Cada uno de estos criterios representa un "Globe Award":

- Compromiso Ambiental
- Manejo de Desechos Sólidos
- Eficiencia Energética
- Uso Racional del Agua
- Educación ambiental a empleados y participación comunitaria

Para obtener cada uno de los “Globe Awards” la empresa es calificada en tres niveles: primario, secundario y terciario. Esta calificación se realiza a través de una serie de inspecciones (programadas y no programadas). El nivel primario es obligatorio alcanzarlo, no se continúa con la calificación del segundo nivel hasta haber alcanzado a cabalidad el nivel primario. La certificación se otorga por dos años y deben alcanzarse al menos dos de los criterios (globos) para poder certificarse.

Sin embargo, el proceso de auditaje presenta limitaciones, pues no lo realiza una tercera parte y, con el fin de que la empresa se certifique, los auditores brindan ayuda a las empresas preparándolas para las inspecciones; principalmente durante la calificación del nivel primario. A pesar de que el programa se inició en 1994 y cuenta con más de mil hoteles afiliados a nivel mundial (HVS Eco-Services International, 2000), tiene poco reconocimiento en el mercado.

Han certificado a más de un millar de empresas en el mundo y en la región a 24 hoteles en Guatemala, Belice, Honduras, Costa Rica y Panamá. La Gráfica No. 5 (www.ecotel.org) muestra la ubicación de las empresas que cuentan con esta certificación en la región.

Gráfica No. 5



Programa de Gestión Ambiental Ruta del Maiz

El Consorcio Grupo 7, conformado por ONG's de la región y liderado por ACEPESA (Costa Rica), ha impulsado un programa de gestión ambiental para la red de microempresarios turísticos Ruta del Maíz (esta red empresarial está reconocida y avalada por el Consejo de Ministros de Turismo – CCT).

El programa se denomina Programa de Producción más Limpia de la Ruta del Maíz y contó con el apoyo financiero de PROARCA/CAPAS y el acompañamiento del programa FODESTUR-GTZ. Se basa en los componentes ambientales, socio-cultural y económicos, así como también toma en consideración aspectos de calidad y prestación de servicio.

El objetivo principal del programa es promover la integración comercial de las empresas participantes (más de 100) y para facilitar la comercialización de la oferta de las micro y pequeñas empresas dedicadas a la prestación de servicios turísticos en la región.

La calificación de las empresas se hace aplicando un “formulario de valoración” que agrupa 5 criterios macro: organización, condiciones estructurales, condiciones ambientales y culturales, condiciones de seguridad e higiene, condiciones físicas y de acondicionamiento. Con la asignación de puntos para cada uno de los rubros específicos se construye un “perfil de entrada” que refleja la condición de la empresa e identifica los aspectos que son sujetos de mejora, que sirve de base para preparar un “plan de manejo” que utiliza la estructura que se muestra en la Tabla No. 6

Tabla No. 6

RUTA DEL MAIZ						
Plan de Manejo						
POLÍTICAS	ASPECTOS AMBIENTALES IDENTIFICADOS	OBJETIVOS	METAS	INDICADORES	RESPONSABLE	PRESUPUESTO ASIGNADO
La empresa cuenta con un sistema de aguas negras	Uso de pozo séptico Posibilidad de conexión al servicio municipal de aguas negras	Reducir el grado de contaminación generado por las aguas negras	Conexión al servicio municipal en un lapso de 3 a 6 meses	Avance en la construcción del sistema de alcantarillado municipal Sistema funcionando	Gerencia	De acuerdo a exigencias del plan de arbitrios

Fuente: Proyecto de Producción más Limpia, 2000.

Se fija un plazo de ejecución para el Plan de Manejo y se contempla la verificación periódica de la aplicación del mismo, así como para la implementación e inversión en las mejoras. Al cumplirse el plazo fijado, se realiza una nueva verificación para elaborar un “perfil de salida” que se compara con el diagnóstico inicial que permite medir el grado de avance.

En 1999 se solicitó al Certificado para la Sostenibilidad Turística (CST) realizar un proyecto piloto de certificación a las empresas de la Ruta del Maíz y de la Red de Turismo Comunitario de COOPRENA (Consortio Cooperativo Red Ecoturística Nacional) en Costa Rica, para medir la efectividad de aplicación del mismo en operaciones de pequeña escala, la cual a la fecha aún no se ha llevado a cabo dadas las limitaciones de personal en el Programa.

Green Deal

Con el lema “Un pacto responsable por un futuro siempre verde”, la Alianza Verde – una ONG guatemalteca – promueve la certificación Green Deal antes mencionada. Las normas del programa tienen por objetivo servir de parámetro para calificar aquellas operaciones turísticas que se apeguen a conceptos ambientales, sociales y de calidad en los servicios que ofrecen.

Las normas Green Deal han sido elaboradas para que sean compatibles con otros sistemas de normas, políticas y directrices destinadas al tema turístico y permitir una aplicación paralela. Este sistema ofrece certificación para diferentes operaciones, a las cuales se les aplican normas específicas para auditar y calificar de acuerdo al gremio en el que se desempeñen. También se utilizan Normas Genéricas que aplican a todo tipo de empresa:

- ◆ Operadores de Turismo
- ◆ Agencias de Viajes
- ◆ Empresas Turísticas Comunitarias
- ◆ Transporte Turístico
- ◆ Hoteles
- ◆ Restaurantes
- ◆ Guías de Turismo

El sistema de calificación se establece con base al rendimiento que la empresa muestre de acuerdo a la información que contengan los formatos utilizados por los auditores durante la evaluación de campo, así como a la de los informes de evaluación, tanto el preliminar con el final, fruto de la inspección.

Tabla No. 7

CALIFICACION	DESEMPEÑO	CUMPLIMIENTO
N / A	No es una norma aplicable	No aplicable, por lo tanto no hay pre-condicionantes, condicionantes ni recomendaciones; norma no es utilizada para promediar calificación.
1	Desempeño extremadamente débil, fuertemente desfavorable o falta información	Pre-condicionantes requeridas
2	Desempeño débil, hacen falta mejoras todavía	Pre-condicionantes opcionales; condicionantes requeridas
3	Desempeño satisfactorio	Condicionantes requeridas
4	Desempeño favorable	Condicionantes opcionales Recomendaciones requeridas.
5	Desempeño claramente sobresaliente	Recomendaciones posiblemente, pero no típicamente.

La tabla anterior, muestra el sistema de calificación utilizado para las revisiones y los informes de evaluación.

El establecimiento de pre-condicionantes, condicionantes y recomendaciones es una de las etapas más importantes de la revisión. Estas son las definiciones utilizadas por Alianza Verde para estos términos:

Pre-condicionantes: Son mejoras requeridas a las operaciones de manejo turístico que deben realizarse antes de que se conceda la certificación.

Condicionantes. Son mejoras requeridas que deben implementarse en plazos específicos durante el período de certificación.

Recomendaciones: Son mejoras voluntarias sugeridas por la comisión certificadora, pero no obligatorias o requeridas.

Dependiendo del porcentaje de cumplimiento de las normas aplicables, la Comisión de Certificación (grupo independiente de Alianza Verde, integrado por el representante del Ministerio de Ambiente y Desarrollo de El Petén, Centro Universitario de El Petén de la Universidad de San Carlos de Guatemala, PROPETEN y Fundación Conservación Internacional) otorga la calificación, con base la calificación obtenida de las normas aplicables como se muestra en la tabla siguiente:

Tabla No. 8

NIVEL	CUMPLIMIENTO
1	0 a 25
2	26 a 50
3	51 a 70
4	71 a 90
5	91 a 100

Las operaciones turísticas que obtengan una calificación entre 1 y 50% del cumplimiento de las normas Green Deal (niveles 1 y 2) no obtienen la certificación. Las empresas inician un proceso de asistencia técnica, otorgada por un tercero; a fin de mejorar los aspectos más débiles y que al término de seis meses a un año, puedan optar nuevamente por la certificación.

Código de Ética de la Belize Ecotourism Industry Association (BETA)

BETA ha implementado un Código de Ética para sus miembros. Los clientes de las empresas miembros de BETA, que exhiben dicho código en la recepción de sus instalaciones, son los responsables de asegurar su cumplimiento.

Bandera Azul Ecológica

A través del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, en coordinación con el ICT, Ministerio de Ambiente y Energía (MICAIE) y el Ministerio de Salud, Costa Rica promueve también la certificación Bandera Azul Ecológica para playas. Este sistema está afiliado con Bandera Azul Ecológica de Europa, pero han variado las normas aplicables. Únicamente califica el eje ambiental basado en cinco criterios:

1. Calidad del agua del mar
2. Calidad del agua para consumo humano
3. Calidad de costas: basura, vertidos industriales, aguas residuales tratadas
4. Educación ambiental
5. Seguridad y administración: rotulación y señalización

Se asigna un porcentaje a cada uno de los parámetros anteriores y es un sistema de premiación. Para obtener el premio se requiere obtener un 90% de calificación. Las evaluaciones se realizan de enero a noviembre de cada año y el mes de diciembre se dan a conocer la lista de los acreedores al premio. En el año 2001 se calificaron a 37 playas.

El programa ha tenido tan buena acogida que se está extendiendo para comunidades no costeras. Una prueba piloto se está ejecutando a comunidades para verificar la aplicabilidad y alcance de los parámetros de calificación.

Certificación de Sostenibilidad Turística (CST)

Liderado por el Instituto Costarricense de Turismo (ICT), el CST 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. Se evalúan cuatro ámbitos fundamentales:

1. Entorno físico-biológico: Evalúa la interacción entre la empresa y el medio natural circundante, interesando el tratamiento de aguas residuales, la protección de flora y fauna entre otros.
2. Planta de servicio: Se evalúan aspectos relacionados con los sistemas y procesos internos de la empresa, en cuanto al

manejo de desechos y la utilización de tecnologías para el ahorro de luz y agua.

3. Cliente externo: Se evalúan las acciones que realiza la gerencia para invitar al cliente a participar en la implementación de las políticas de sostenibilidad de la empresa.
4. Entorno socioeconómico: Se evalúa la identificación e interacción del establecimiento con las comunidades adyacentes, analizándose por ejemplo, el grado en que los hoteles responden al crecimiento y desarrollo de la región, mediante la generación de empleo o el logro de beneficios en pro de la colectividad.

Cada uno de estos aspectos se califican a través de un cuestionario, con preguntas específicas que sirven para evaluar en qué tanto la empresa cumple con los estándares prefijados. Es decir, que cada pregunta representa un elemento de sostenibilidad que la empresa debe cumplir para clasificar en alguno de los niveles determinados. El CST establece una escala de 0 a 5 y en las que cada número indica la posición relativa de la empresa en términos de sostenibilidad. Este esquema permite hacer una categorización de empresas turísticas mediante un sistema similar al que se emplea para la categorización comercial de hoteles por medio del muy conocido sistema de estrellas, como se muestra en la tabla siguiente:

Tabla No. 9

NIVEL	% CUMPLIMIENTO
0	< 20
1	20-39
2	40-59
3	60-79
4	80-90
5	> 95

La calificación la realiza la Comisión Nacional de Acreditación, conformada por 8 miembros de organizaciones públicas y privadas costarricenses, así como entidades académicas y organizaciones ambientales con representación internacional. El nivel en el que se

ubica la operación turística, corresponde al menor nivel alcanzado en alguno de los 4 ámbitos de estudio. La categoría por niveles se asocia a una estructura gradual de incentivos directos que las empresas podrán disfrutar; a mayor nivel mayores beneficios en promoción diferenciada (particular para el CST) internacional y nacional, capacitación, respaldo para participación en ferias y otros eventos, información y otros más.

3. Otros Programas e Iniciativas

Normas Técnicas de Competencia Laboral (NORTE) del Instituto Técnico de Capacitación y Productividad (INTECAP)

En el tema del recurso humano, se está implementando la certificación de competencias laborales. Un sistema desarrollado en Alemania y que ha sido adoptado por varias entidades latinoamericanas dedicadas a la capacitación y preparación del recurso humano. Estas se constituyen en las certificadoras del desempeño laboral, basadas en perfiles y normativas que cada sector productivo desarrolla para cada uno de los puestos de trabajo, calificando 3 ejes: actitudes, habilidades (aptitudes y experiencia) y conocimientos (preparación académica).

En Guatemala, el Instituto Técnico de Capacitación y Productividad (INTECAP) ha hecho la adaptación de esta normativa y se ha denominado NORTE (Normas Técnicas de Competencia Laboral). Dos empresas hoteleras, el Hotel Villa Española y el Hotel Quinta Real, sirvieron como pilotos para implementar este sistema. Esto ha permitido que se cuente con los perfiles de puestos y sus correspondientes manuales y planes de capacitación y entrenamiento. Se iniciarán los proyectos pilotos para agencias de viaje, tanto emisoras como receptoras, guías de turismo, líneas aéreas y restaurantes.

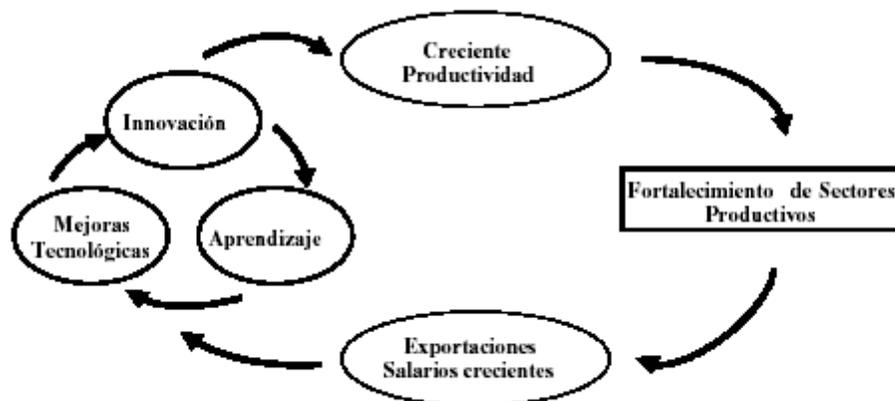
VI. PROCESO DE CERTIFICACIÓN

Entendemos por procesos las diversas etapas o fases para desarrollar, implementar o realizar una actividad específica.

Todas las empresas que apliquen a ser certificadas inician un “proceso de certificación”. Para que una empresa pueda lograr la certificación, es necesario que se evalúe ya sean las características de los productos o servicios y/o los procesos productivos con base en una norma aplicable a los mismos y con un enfoque de mejora continua. Esto permite que los productos o servicios identificados con un sello de conformidad sean reconocidos y elegidos por los consumidores, como garantía de seguridad y confianza.

Loria y López (1999) indican que sin importar el crecimiento anual del Producto Interno Bruto (PIB) de un país, éste puede continuar empobreciendo si no se toman en cuenta los costos del daño al ambiente. Además que los sectores productivos, para ser realmente competitivos y mantener una creciente productividad requieren de mejoras tecnológicas, innovación y aprendizaje, tal como se muestra en la siguiente gráfica:

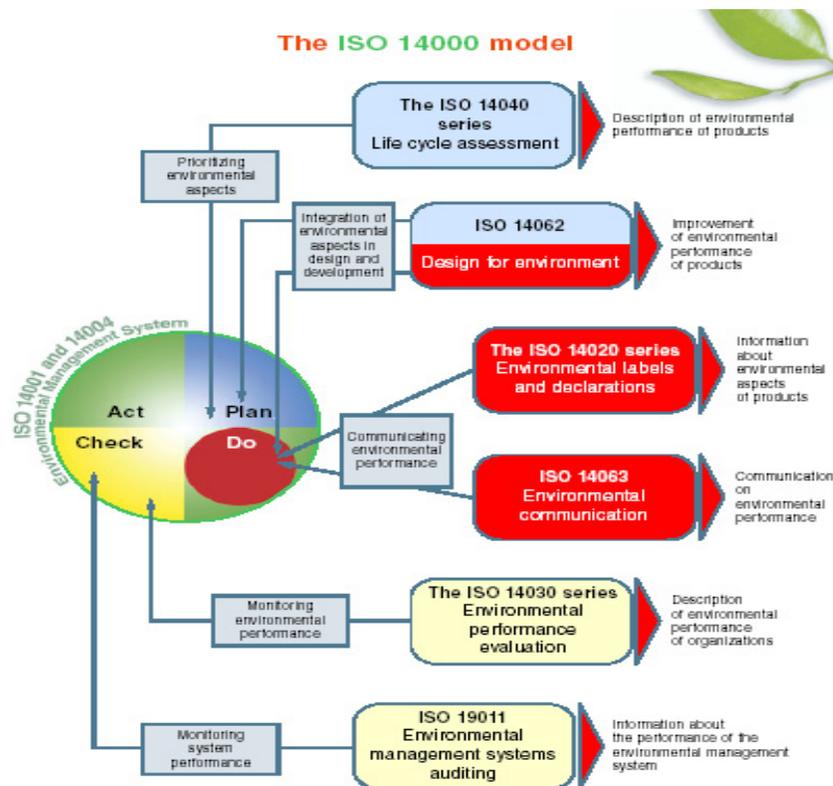
Gráfica No. 6



Fuente: Fortalecimiento de los Sectores Productivos (INCAE 1999)

Para Lawrence Pratt, Director Adjunto del Centro Latinoamericano para la Competitividad y el Desarrollo Sostenible (CLACDS) y miembro de la Comisión de Acreditación del CST, toda empresa que desee mejorar su posición competitiva, debe tomar medidas para reducir el daño ambiental (CST Web Page). En este contexto, la adopción de un sistema de certificación se convierte en una estrategia ambiental innovadora para la empresa, lo que le ayuda a reducir los costos, el daño al ambiente, mejorar su interacción con las comunidades circundantes, evitar problemas con las autoridades ambientales, mantenerse al ritmo de las tendencias del mercado y reorientarse hacia una producción de mayor valor agregado.

No importando la metodología utilizada (procesos o desempeño), el organismo certificador “sigue” un esquema de certificación que permite a las empresas candidatas desarrollar un elemento diferenciador reconocido al certificarse. El sistema de manejo ambiental de ISO 14001 y 14004, utiliza el siguiente modelo:



Aunque cada programa de certificación diseña su propio esquema, existen cuatro fases o etapas básicas que deben cubrirse:

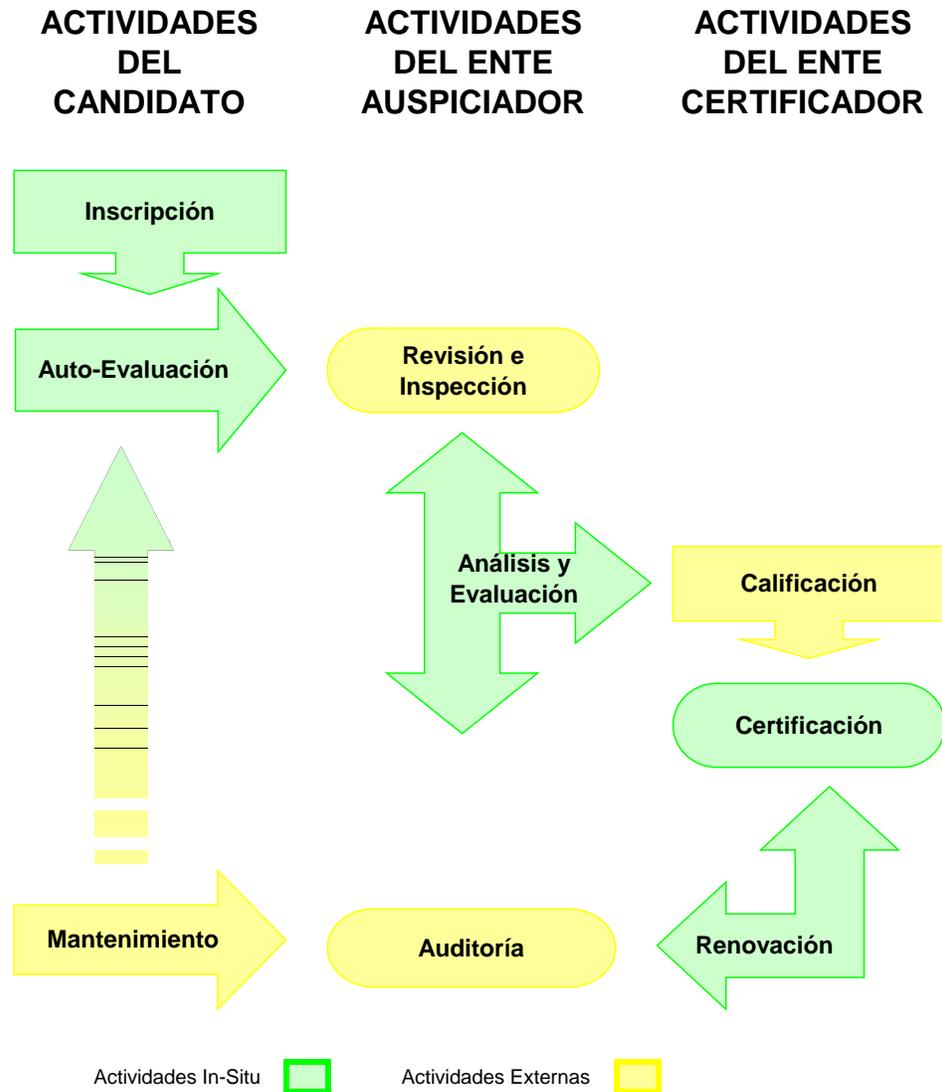
1. Preparación: Inducción a la empresa sobre el sistema de certificación a utilizar y el diagnóstico de los procesos y/o desempeño de la empresa.
2. Procesamiento: Análisis de la información obtenida en el diagnóstico para determinar las condiciones de la empresa y su correspondiente calificación, previo a otorgar la certificación, normalmente emitida por una tercera parte.
3. Auditoria: Comparación del desempeño de la empresa para con los estándares (normativa) de certificación, a fin de establecer el nivel de cumplimiento y su posible categorización.
4. Control / Supervisión: Seguimiento de la certificación a través evaluaciones periódicas de la empresa, proceso, producto o servicio, con el fin de comprobar que se mantienen las condiciones que le hicieron merecedor de la certificación. Asimismo, se realizan Auditorias de Renovación al finalizar el período de vigencia de la certificación.

El sistema de certificación a aplicar, debe enfocarse de acuerdo a las necesidades y al tipo de operación (productos y servicios que ofrece) la empresa. Por ejemplo, las empresas que están orientadas a mercados competitivos en costos deben enfatizar los aumentos de eficiencia de los procesos: reducción del consumo de energía, agua y materiales. Por el contrario, las que se orientan a mercados de consumo, deben garantizar la mejora de la gestión, como una estrategia de posicionamiento para cumplir con las expectativas del nicho de mercado en el que se desenvuelve.

En resumen, la certificación es un proceso continuo en el que identificamos tres actores principales:

- La empresa
- El ente auspiciador
- La entidad certificadora

El siguiente diagrama ilustra las actividades y responsabilidades de cada uno en el proceso de certificación.



A continuación, describiremos los procesos de certificación utilizados por dos sistemas utilizados en Centroamérica:

Costa Rica

En el caso del CST utiliza el siguiente proceso (ICT Web Page, 2002):

- Envío de Formulario de Inscripción (para registrarse en el programa)
- Cuestionario de Auto-Evaluación (puede accederse “en-línea” en la página Web del programa www.turismo-sostenible.co.cr): 153 preguntas repartidas en 20 descriptores que corresponden a los 4 ámbitos evaluados por el programa (ver páginas 33 y 34)
- Manual de Aplicación: (ídem anterior) Complementa el Cuestionario de Auto-Evaluación, sirve de guía a las empresas sobre cómo calificar cada uno de los criterios de sostenibilidad del programa.
- Evaluación General: proyectos, programas y/o acciones que no estén contenidos en el cuestionario de evaluación
- Percepción General: situaciones positivas y negativas que afectan los ámbitos
- Auditoria: visita de campo por el cuerpo de auditores del CST
- Revisión y aprobación de la Comisión Nacional de Acreditación
- Categorización por nivel de cumplimiento de los criterios de certificación
- Notificación a la empresa de la decisión de la Comisión

Guatemala

Green Deal utiliza la siguiente metodología (Alianza Verde Web Page, 2002):

- Pasos Preliminares
- Envío de Pre-Aplicación: respuesta a preguntas sobre las empresas y su interés en la certificación
- Asesoría: un representante del programa contacta a la empresa y le provee con información detallada sobre el proceso
- Preparación: estrategia utilizada por el programa para realizar la auditoria y la certificación del candidato.

- Auditoria: evaluación del cumplimiento de las Normas de Green Deal™. El equipo de auditoria lo componen profesionales que medirán de forma independiente el cumplimiento de la empresa.
- Análisis de información, elaboración del informe y calificación: Cuando se completa la inspección (auditoria), se presenta un informe a la Comisión de Certificación, la que revisa los formularios y el informe de evaluación para calificarlos y tomar una decisión sobre la certificación de la operación candidata.
- Certificación: cumplidos los trámites se emite la Certificación Green Deal™, con vigencia de un año, con su respectiva calificación en cada uno de los 3 ejes del proceso (calidad, ambiente y socio-cultural).
- Renovación: previo al vencimiento de la certificación, se debe solicitar una nueva visita del equipo de evaluación. Tiene por objetivo la revisión y validación del cumplimiento de los estándares y normas para proceder a una nueva calificación.

BIBLIOGRAFIA

Turismo y Conservación Consultores para Rainforest Alliance
Diagnóstico Turístico de los Sitios Seleccionados de PROARCA/APM (2002); Capítulo 5: Conclusiones a nivel Regional sobre las Principales Oportunidades y Obstáculos para la Certificación.
Páginas: 1-13.

Ecotourism Certification Workshop Summary (October 18, 2002)
www.planeta.com.

Martínez, Laura
Manual Técnico de Turismo Rural (1999)
Páginas: 1-3.
Departamento de Planeamiento Estratégico, INDAP
Santiago, Chile

La Red de Comunidades Inteligentes, US Department of Energy
Reseña de Sustentabilidad (2002); Definiciones y Principios.
www.sustainable.doe.gov/espanol/overview/spovdef.shtml

Red ILAM
Conferencia Mundial de Turismo Sostenible; Carta del Turismo Sostenible
Lanzarote, Islas Canarias, España (abril 24-29, 1995).
www.ilam.org/resultados/03.html

World Wide Fund (WWF)
Tourism Certification Schemes (August, 2000)
Executive Summary, pages v – ix; Chapter 3: Key Characteristics of Tourism Certification Programmes, pages 13 – 16, 18 – 19, 21 – 22; Chapter 4: Sustainable Tourism and Certification Programmes, page 25; Chapter 5: Priority Actions for Tourism Certification Programmes, pages 35 – 42.

Maclaren, Fergus Tyler. Director, International Year of Ecotourism
A Strategic Overview of Ecotourism Accreditation and Certification: The Road Forward (2002)

Shores, John N.
The Challenge of Ecotourism: A Call for Higher Standards (1999-2001)
www.geocities.com/shores_system/ecot/challenge.html

Bien, Amos
Estrategia de Certificaciones Turísticas en Centroamérica (2000)
FODESTUR/GTZ

Mader, Ron

***Exploring Ecotourism in the Americas: Ecotourism Certification (2002),
Definitions (2002)***

www.planeta.com/ecotravel/tour/certification.html

Bien, Amos

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

Artículo; 17 de junio 1999

Bien, Amos

Aciertos y Debilidades del Ecoturismo en Reservas Naturales (2002)

Sección 2: Metodología de Análisis de Proyectos Ecoturísticos, Capítulo 6:
Los Sellos Ambientales y de Calidad en el Sector Turismo: Principios
Generales de Certificación, páginas 28 – 39, Capítulo 10: Comparación de
Instrumentos de Análisis en dos Casos Concretos, páginas 54 – 69.

Ecotourism Association of Australia's Nature and Ecotourism Accreditation
Program; Cooperative Research Centre for Sustainable Tourism of Australia
and Green Globe Asia Pacific

***Setting a Worldwide Standard for Ecotourism: The International
Ecotourism Standard for Certification (Draft for Consultation 2002)***

Pages 1 – 33

Honey, Martha and Rome, Abigail

***Protecting Paradise: Certification Programs for Sustainable Tourism
and Ecotourism (2001)***

Institute for Policy Studies, Washington

Kiskeya Alternative Destination

***Programa de Investigación sobre la Certificación del Turismo
Sostenible***

<http://kiskeya-alternative.org/certif/prog-cert-esp.html>

Seminario de Ecoturismo, Ponencia

Budowski, Gerardo; Universidad para la Paz

***El Ecoturismo en el Siglo 21: Su Creciente Importancia en América
Latina***

www.gochile.cl/spa/Guide/ChileSeminarioEcoturismo/Ponencias

Servicio Nacional de Turismo, Gobierno de Chile

Plan Integral de Calidad Turística (2000)

Sistema de Certificación de Calidad Turística: Desarrollo de Normas de
Calidad para Productos Turísticos Emergentes. Páginas 35 – 41

Spitter, Rolf / Haak, Ute (Traducción y Adaptación al Español: Lengefeld, Klaus y Niklaus-Ruiz, Monika)
Bund Study: Descripción y Evaluación de las Distinciones Ambientales en el Turismo (1999)
PROARCA/CAPAS y FODESTUR/GTZ

Blake, Beatrice and Becher, Anne
The New Key to Costa Rica (2001)
Ulysses Press; Berkeley, CA

Blue Flag, Website
www.blueflag.org
Becher, Anne and Blake, Beatrice
Reflections on "Green Ratings" (1998)
Article on Eco-Travels in Latin America website
www.planeta.com

Bien, Amos
Factibilidad Regional para la Implementación del Programa de Certificación de Sostenibilidad Turística –CST– (Septiembre 1999)
PROARCA/CAPAS

Chaves Garita, Damaris
PROARCA/CAPAS
Memoria del Taller Regional de Certificación y Sellos para Turismo en Centroamérica
San José, Costa Rica 1999

Certificación para la Sostenibilidad Turística – CST website (2002)
www.tourism.costarica.com

Green Deal, Alianza Verde website (2002)
www.greendeal.org

World Wide Fund (WWF-UK)
"Tourism Certification Schemes still leave much to be desired".
Comunicado de Prensa, 29 de agosto 2000
www.wwf-uk.org/news/news148.htm

Crabree, Alice, O'Reilly, Peter, and Worboys, Grame
Sharing Expertise in Ecotourism Certification: Developing an International Ecotourism Standard. Ponencia presentada en la Cumbre Mundial del Ecoturismo
Québec, Canada; Mayo 2002

Ecolabels and Awards in Tourism
www.eco-tip.org/Eco-labels/ecolabels_mf.php3

Taller Internacional de Certificación
Acuerdo de Mohonk
Mohonk Mountain House,
New Paltz, New York; Noviembre 2000

Fortalecimiento de los Sectores Productivos
Loria y López
INCAE 1999



The Nature Conservancy, establecida en 1951, es una organización estadounidense, sin fines de lucro, actualmente es la más grande organización no gubernamental dedicada a la conservación. Su misión es preservar las plantas, animales y comunidades naturales que representan la diversidad de la vida en el mundo, a través de la protección de las tierras y aguas que estos necesitan para sobrevivir. Desde 1980, la división latinoamericana y del Caribe de The Nature Conservancy ha trabajado con asociados en 20 países para proteger más de 55 millones de acres de hábitat críticos. Las metas básicas de The Nature Conservancy son:

Conservar, con base científica. La organización fue creada por un grupo de ecologistas, por lo que la ciencia ha sido siempre la base de sus acciones. Recientemente, TNC ha adoptado la estrategia de conservación basada en la eco-región, en la que se identifica, prioriza y protege una variedad de hábitat, desde bosques lluviosos hasta desiertos, con el objetivo de promover santuarios para todas las especies.

Obtener resultados en el sitio. TNC concentra sus esfuerzos en la conservación in situ, desde la adquisición de tierras hasta la delimitación y patrullaje de áreas protegidas, y el entrenamiento y equipamiento de guarda parques.

Mantener una presencia larga y duradera. TNC vela por el fortalecimiento de la conservación en las naciones latinoamericanas. Esto incluye el financiamiento de organizaciones no gubernamentales y agencias de gobierno y la implementación de mecanismos financieros innovadores.



El Fondo Mundial de la Naturaleza conocida por sus siglas en inglés WWF, es una de las organizaciones independientes de conservación más grandes y con mayor experiencia en el mundo. La misión es conservar la naturaleza y los procesos ecológicos. Para ello se persiguen los siguientes objetivos:

Preservar la diversidad genética de especies y de ecosistemas.

Garantizar el uso sostenible de los recursos naturales renovables tanto ahora como a un largo plazo.

Promover acciones destinadas a reducir la contaminación y el despilfarro de los recursos y la energía.

Cuenta con 4.7 millones de miembros y una red mundial que trabaja en 96 países. El Programa para Centroamérica coordina los proyectos en la región, enfocándose en el manejo de áreas protegidas y en el uso sostenible de recursos, en los biomas de bosque, agua dulce y marino costero.



Alianza para Bosques

La Alianza para Bosques (Rainforest Alliance) fue fundada en 1987 y está inscrita como organización sin fines de lucro en los EEUU y en Costa Rica. Su misión es proteger ecosistemas amenazados, así como a la gente y vida silvestre que los habitan mediante una transformación del desarrollo, uso de la tierra y prácticas comerciales. Asimismo, brinda a los consumidores la posibilidad de efectuar elecciones eco-amigables y socialmente responsables. La presencia global de la Alianza, mediante una red de organizaciones asociadas a lo largo y ancho de Latinoamérica, del trópico Asiático, de Estados Unidos y de Europa; contribuye a crear un impacto positivo en los sitios y a aumentar la conciencia ambiental entre los diferentes sectores, tanto en los Estados Unidos, como en el resto del mundo.

ⁱ Traducción libre del texto original