

MANUAL N°1



UNA GUÍA SIMPLE PARA LA CERTIFICACIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE Y EL ECOTURISMO

Una publicación del Center for Ecotourism and Sustainable Development



Conjuntamente con



Descarga de responsabilidad:

Este documento expresa la opinión del autor y no necesariamente la de las instituciones y personas que apoyaron su publicación.

Autor: Amos Bien

Agradecimientos:

Este manual ha sido basado en ediciones anteriores, patrocinadas por Ford Foundation. Las revisiones editoriales de Martha Honey, Alice Crabtree, Abi Rome, y Emma Stewart-Teitelbaum han mejorado este documento considerablemente. Agradecimientos especiales a Ken Lindeman, del Environmental Defense, por patrocinar esta segunda edición. Gracias a Xenia Rodríguez por la traducción de este manual. Gracias también a Katherine Sleeman y Tamara Kukurutz por editar y revisar la versión en español.



Un agradecimiento al **BID/FOMIN** (Fondo Multilateral de Inversiones del Banco Interamericano de Desarrollo) por financiar esta serie de manuales.

Foto de la portada: Tammy Guo, Turistas en las Islas Galápagos, 2006.

¿Quién debe usar esta guía?

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

Tabla de Contenidos

Turismo, sostenibilidad y certificación	4
¿Qué significa la sostenibilidad?	4
¿Qué es el turismo sostenible?	5
¿Qué significa ecoturismo?	7
¿Qué es la certificación?	7
¿Por qué es importante la certificación?	11
Diferentes tipos de certificación	12
Certificación de turismo sostenible a nivel mundial	18
¿Cómo elegir el programa de certificación más apropiado?	19
¿Cómo obtener una certificación?	20
¿Cuáles son las limitaciones de la certificación?	22
Glosario de términos de certificación	26
Fuentes de información adicional.....	30
Otras referencias:.....	30

Turismo, sostenibilidad y certificación

El turismo es una industria enorme y extensa. Se encuentra en todo el mundo, de modo que sus impactos sociales, económicos y ambientales también se sienten en todo el mundo. Estos impactos pueden ser positivos o negativos, dependiendo de si benefician o perjudican. Usualmente el turismo sostenible trata de tener impactos negativos mínimos, minimizar el daño y maximizar los beneficios económicos. En general, el ecoturismo, un tipo de turismo sostenible, se lleva a cabo en áreas naturales mayormente inexploradas, que tienen a ser ambientalmente y a menudo socialmente vulnerables (especialmente si están involucrados grupos indígenas locales), por lo que su impacto potencial puede ser aún mayor, para bien o para mal. El ecoturismo trata de extender los impactos positivos mediante un enfoque especial en la conservación, los beneficios para las poblaciones anfitrionas y la educación a los visitantes.

Algunas empresas realmente logran estos propósitos, otras dicen falsamente que lo logran, y otras ni se preocupan. A algunas les gustaría lograrlo, pero no saben cómo hacerlo. Una forma de recompensar a las empresas que en realidad cumplen con estas metas es dándoles un reconocimiento externo creíble. La certificación es una herramienta para hacerlo y aquí describimos cómo funciona. El proceso de certificación también puede enseñar a las empresas prácticas mejores o ejemplares, aunque el negocio nunca obtenga su certificación.

¿Qué significa la sostenibilidad?

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

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

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

Cuando tomamos en cuenta estos tres aspectos en nuestras actividades, esto se llama “**triple rentabilidad**”. Algunas veces se le conoce como “estar bien

haciendo el bien”. Esto significa manejar un negocio, organización o gobierno, de tal forma que no destruya los recursos – naturales, culturales, o económicos – de los que depende. De hecho, una empresa que se administra así, puede mejorar los tres aspectos y continuar funcionando con ganancias, mientras que beneficia las áreas naturales y comunidades circundantes.

Triple Rentabilidad

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

¿Qué es el turismo sostenible?

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

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

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

sostenibilidad internacionalmente reconocidos, pero adaptados localmente.

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

Las doce metas para hacer turismo sostenible se describieron en “Haciendo un turismo más sostenible: Una guía para los formuladores de políticas” [Programa

de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) – Organización Mundial del Turismo (OMT), 2005] como:

1. Viabilidad económica: Garantizar la viabilidad y competitividad de los destinos y empresas turísticas, de modo que puedan continuar prosperando y ofreciendo beneficios en el largo plazo.
2. Prosperidad local: Maximizar la contribución del turismo a la prosperidad económica del destino anfitrión, incluyendo la proporción de gastos de los visitantes que se retiene localmente.
3. Empleo de calidad: Fortalecer la cantidad y calidad de trabajos locales creados y apoyados por el turismo, incluyendo el nivel del pago, las condiciones del servicio y la disponibilidad para todos sin discriminación por género, raza, incapacidad o en otras formas.
4. Equidad social: Buscar una amplia y justa distribución de los beneficios económicos y sociales del turismo en toda la comunidad receptora, incluyendo mejores oportunidades, ingresos y servicios disponibles para los pobres.
5. Satisfacción de los visitantes: Ofrecer una experiencia segura, grata y satisfactoria a los visitantes, disponible para todos sin discriminación por género, raza, incapacidad o en otras formas.
6. Control local: Involucrar y empoderar a las comunidades locales en planificación y toma de decisiones sobre la administración y desarrollo futuro del turismo en su área, en consulta con otros actores sociales.
7. Bienestar de la comunidad: Mantener y fortalecer la calidad de vida de las comunidades locales, incluyendo estructuras sociales y acceso a recursos, buenas costumbres y sistemas de apoyo de la vida, evitando cualquier forma de degradación o explotación social.
8. Riqueza cultural: Respetar y mejorar el patrimonio histórico, la cultura auténtica, las tradiciones y las cualidades distintivas de las comunidades anfitrionas.
9. Integridad física: Mantener y mejorar la calidad de los paisajes, tanto urbanos como rurales, y evitar la degradación física y visual del ambiente.
10. Diversidad biológica: Apoyar la conservación de áreas naturales, hábitat, y vida silvestre, y minimizar el daño a estas.
11. Eficiencia de los recursos: Minimizar el uso de recursos escasos y no renovables en el desarrollo y operación de instalaciones y servicios turísticos.
12. Pureza ambiental: Minimizar la contaminación del aire, el agua y la tierra y la generación de desechos por parte de empresas turísticas y visitantes.

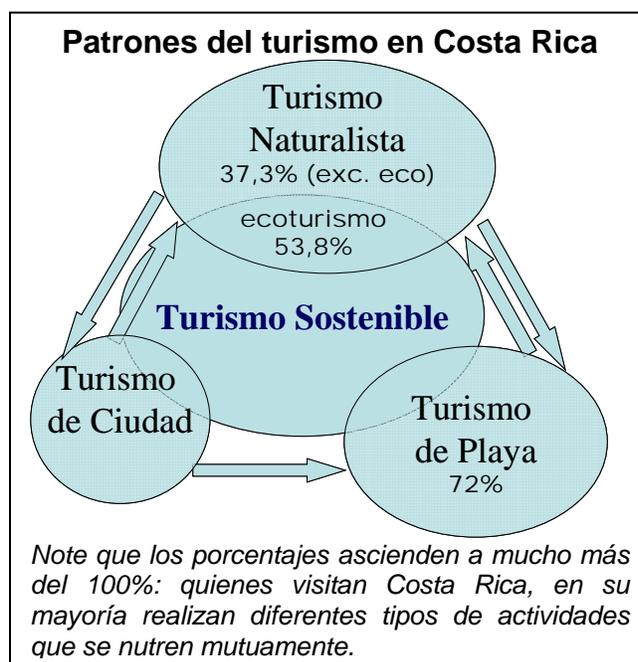
En la publicación se explica la forma en que estas metas se relacionan con el triple rentabilidad y cómo cada una de las metas contribuye a todas los tres aspectos de la triple rentabilidad.

¿Qué significa ecoturismo?

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

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

Un problema importante para verdaderas empresas ecoturísticas es una práctica conocida como “**lavado verde**”. Este término se refiere a un negocio que se presenta como “sostenible”, “ecológico”, “verde”, “responsable”, “ecoturístico”, etc., cuando en realidad no cumple con estándares generalmente aceptados, o peor aún, está en contradicción con estos. Para quienes realmente están tratando de hacer lo mejor al cumplir con todos los estándares del ecoturismo, las empresas que utilizan el término “ecoturismo” falsamente, compiten injustamente y dañan la credibilidad de toda la industria. **Una forma de determinar cuáles empresas realmente practican el ecoturismo (o el turismo sostenible en otros segmentos del mercado) es la certificación.**



¿Qué es la certificación?

La certificación es una forma de garantizar que una actividad o producto cumple con ciertos estándares. Dentro de la industria turística, diferentes organizaciones han desarrollado programas de certificación que miden distintos aspectos del turismo: (a) la calidad, de toda la industria turística, (b) la sostenibilidad, también de todos los sectores y (c) el ecoturismo, del turismo sostenible que se desarrolla en ecosistemas naturales, protegidos o frágiles, que pueden incluir comunidades indígenas y que se ajusta a la definición anterior.

Historia de la certificación

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

La certificación se define como “un procedimiento voluntario mediante el cual se evalúa, se somete a auditoría y se emite una garantía escrita, en el sentido de que una instalación, un producto, un proceso o un servicio, cumple con estándares específicos. Confiere un logotipo “mercadeable” a aquellos que satisfacen o superan estándares básicos”. – Honey y Roma, 2001



El impulso por la certificación ambiental comenzó con la “Cumbre de la Tierra” de las Naciones Unidas, en Río de Janeiro en 1992. Entre los muchos resultados de este evento está la “Agenda 21”, que hace un llamado a la responsabilidad social y ambiental de todos los sectores de la sociedad en el mundo, incluyendo a los gobiernos, organizaciones no gubernamentales y empresas. Poco después de esto, se empezaron a crear galardones, premios y sistemas de certificación en agricultura y empresas, incluyendo bananos, flores, pescados, madera y café. En 1996 se publicó el estándar

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

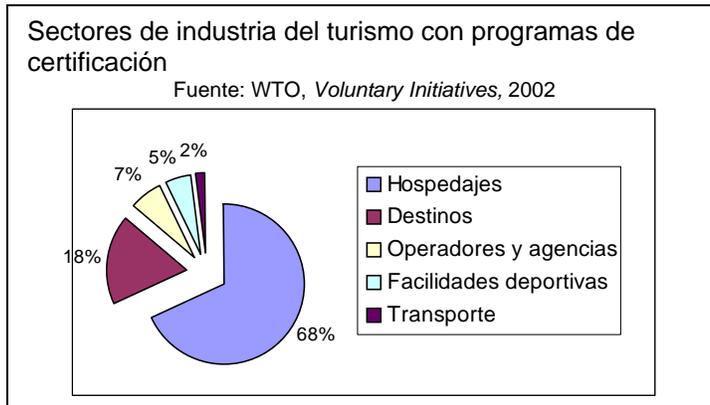
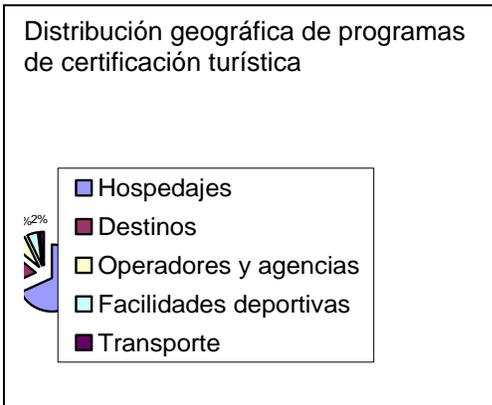
A partir del año 2000, ha habido un creciente reconocimiento de que la mayoría de los programas de certificación no han considerado con seriedad los aspectos socioculturales, mientras que los sistemas de certificación del área social y laboral no han tomado en cuenta los factores ambientales. En algunas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

En cuanto a la certificación en turismo, ha ocurrido una evolución diferente: la certificación de la calidad (por ejemplo la categorización por medio de 'estrellas') ha existido por décadas, mientras que la certificación ambiental en turismo es relativamente nueva y solo existe desde 1987. Aproximadamente a partir del año 1996 se han agregado aspectos sociales y culturales en las Américas y después del 2000 en Europa.

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

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

La certificación ambiental de servicios turísticos empezó en Europa con la Campaña de Bandera Azul para las playas de Dinamarca, en 1987 (ahora a nivel global). El año siguiente Austria estableció la etiqueta "Silberdistel" para hospedajes y restaurantes en Kleinwalsertal. Según un estudio ECOTRANS realizado para la Organización Mundial del Turismo (OMT), en la década entre la "Cumbre de la Tierra" celebrada en 1992 y el Año Internacional del Ecoturismo celebrado en el 2002, se desarrollaron más de 60 programas de certificación de turismo ambiental. La mayoría estaban radicados en Europa, pocos tomaban en cuenta factores socioculturales y todos eran voluntarios. Solo tres de los programas del estudio certificaban el ecoturismo. La gran mayoría de los programas evaluaban solamente el alojamiento, aunque algunos certificaban todos los sectores y aspectos del turismo. Para el 2007 existen o se están desarrollando al menos 80 programas, aunque muchos de los más pequeños han dejado de otorgar certificaciones a nuevas empresas.



Concientes de los peligros de la proliferación descontrolada – confusión de los consumidores, falta de reconocimiento de marcas y estándares sumamente diversos - en el año 2000 se reunieron representantes de la mayoría de los programas de certificación de turismo sostenible y ecoturismo en Mohonk Mountain House (un hotel de turismo sostenible de 120 años en las montañas de Nueva York), para empezar a desarrollar un lenguaje común y estándares mínimos comunes. En esta conferencia se elaboró el Acuerdo de Mohonk (www.rainforest-alliance.org/tourism/documents/mohonk.pdf), un consenso informal entre los programas sobre los estándares mínimos para otorgar certificaciones de turismo sostenible y ecoturismo, así como para establecer una distinción clara entre estos tipos de turismo.

Después de esto, se estableció un esfuerzo formal, un estudio de factibilidad llamado Consejo de Acreditación de Turismo Sostenible (STSC, siglas en inglés), disponible en <http://www.stscouncil.org>. En todo el mundo se llevaron a cabo talleres de consulta, con la contribución de sectores interesados mediante listas de servidores electrónicos, cuestionarios y comunicación directa con más de 1000 organizaciones y profesionales de 26 países. Entre muchas otras cosas el estudio recomendaba el establecimiento de estándares mínimos para la certificación del turismo sostenible, que eventualmente sería garantizado por un organismo de acreditación que, de hecho, certificaría a los certificadores.

Entre los resultados concretos están el establecimiento de estándares armonizados en Europa (el estándar VISIT) y en las Américas (el criterio de línea base para la Red de Certificación en Turismo Sostenible de las Américas). Los programas miembro siguen un conjunto de estándares mínimos convenidos.

El movimiento para establecer el STSC como un órgano de acreditación se reforzó en el 2005, a partir del 2007 se está poniendo en marcha un esfuerzo para constituir formalmente este organismo.

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

regulaciones gubernamentales en cuanto a salud y seguridad. Con frecuencia los programas más nuevos incorporan criterios de calidad, administrativos, de salud y de seguridad junto con criterios de sostenibilidad.

¿Por qué es importante la certificación?

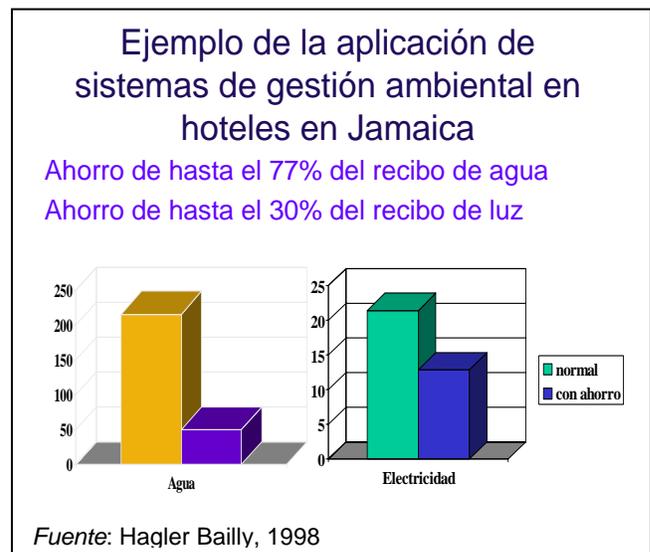
La certificación establece estándares y ayuda a distinguir empresas genuinas de ecoturismo y turismo sostenible, de otras que hacen aseveraciones vacías. Esto ayuda a proteger la integridad de estos conceptos.

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

Hay varias otras razones por las que la certificación es importante. Estas incluyen:

Beneficios para empresas certificadas

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



mercadeo a las empresas certificadas, ya que los consumidores aprenden a reconocer marcas de certificación creíbles. Esto ha ocurrido en otras industrias, tales como alimentos orgánicos, productos de madera, ropa, vino, etc.

Beneficios para los consumidores

- La certificación proporciona a los turistas escogencias que son responsables ambiental y socialmente: ayuda a los consumidores a saber cuáles negocios son verdaderamente responsables social y ambientalmente y a elegir en base a esto. Conforme los programas de certificación se vayan conociendo mejor, esto puede producir beneficios tangibles en la reputación y popularidad de una empresa.
- En general la certificación aumenta la conciencia pública de prácticas empresariales responsables.
- La certificación puede alertar a los turistas sobre cuestiones ambientales y sociales de un área, permitiendo que actúen más respetuosamente o que contribuyan a encontrar soluciones.
- Las empresas certificadas tienden a ofrecer servicios de mejor calidad.

Beneficios para los gobiernos

- La certificación ayuda a los gobiernos a proteger sus nichos de mercado como destinos de ecoturismo o turismo sostenible, especialmente cuando la credibilidad del destino se ve amenazada por el lavado verde.
- La certificación eleva los estándares de la industria en las áreas de la salud, la seguridad, el ambiente y la estabilidad social.
- Baja los costos regulatorios de la protección ambiental.
- Al requerir que haya beneficios económicos para las comunidades, la certificación puede ayudar a reducir la pobreza, especialmente en áreas rurales.

Beneficios para el ambiente y las comunidades locales

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

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

Diferentes tipos de certificación

Hay muchos diferentes tipos de sistemas de certificación, así como ecoetiquetas y premios relacionados, y existe mucha confusión sobre la diferencia entre estos.

En esta sección se explicarán algunas de las similitudes y diferencias importantes para los lectores que estén interesados en comprender los conceptos fundamentales.

Elementos comunes a la mayoría de programas de certificación turística

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

- Participación voluntaria por parte de las empresas
- Estándares y criterios bien definidos
- Evaluación y auditoría
- Reconocimiento y otorgamiento del uso de un logotipo
- Auditorías periódicas de seguimiento para renovar la certificación
- Mejoras continuas
- Transparencia
- Mecanismos participativos para definir estándares

¿Cómo garantizar que haya justicia y objetividad?

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

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

certificaciones, revisar y cambiar los criterios y los estándares, y así sucesivamente.

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

Una nota preventiva importante es recordar que ISO ha publicado cientos de estándares para todo, desde la velocidad de filmes fotográficos hasta la longitud de tornillos. Las directrices sobre cómo *controlar* los programas de certificación están entre las más ampliamente aceptadas (por ejemplo ISO/IEC 17021:2006 y algunas otras). Pero no deben confundirse con los dos estándares ISO de certificación más famosos: ISO 9000 para certificar Sistemas de Gestión de Calidad, e ISO 14001, para Sistemas de Gestión Ambiental. Estos son sistemas genéricos basados en procesos (aplicables a cualquier industria, compañía o actividad), que se presentarán abajo, en la sección sobre certificación basada en el proceso versus certificación basada en el desempeño.

Tipos de certificación y ecoetiquetas

Algunas de las diferenciaciones más importantes entre programas son (a) certificación por primeras, segundas y terceras partes, (b) los sistemas basados en procesos versus los sistemas basados en el desempeño, (c) la certificación de estándares mínimos versus ecoetiquetas, y (d) premios de niveles múltiples versus aprobación/reprobación. Todos estos sistemas en general se guían por reglas comúnmente aceptadas.

Certificación por primeras, segundas o terceras partes

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

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

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

Proceso o desempeño

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

Los sistemas basados en procesos que se usan más comúnmente son la serie ISO 9000 para sistemas de gestión de calidad y el ISO 14001 para Sistemas de Gestión Ambiental. Estos certifican empresas que han establecido y documentado sistemas para garantizar un mejoramiento en la calidad o desempeño ambiental. Sin embargo, no determinan resultados específicos del desempeño, aparte de los propios de la compañía y los requeridos por ley. Deben mostrar mejoramiento continuo, pero solo en comparación con su propio desempeño previo. Así, por ejemplo, dos hoteles pueden tener la certificación ISO 14001, mientras que uno podría contar con sistemas de avanzada para la conservación del agua y el otro podría tener un uso excesivo y desastroso del agua, siempre que cada uno pueda demostrar año tras año mejora su propio desempeño. Este es el problema fundamental con los sistemas basados en procesos: siempre que un negocio cumpla con la ley y haya implementado mecanismos para garantizar que su sistema administrativo mejora con respecto a sí mismo, puede recibir la certificación. En otras palabras, recibe una certificación de su esfuerzo, no de su desempeño real. Por esta razón, según las directrices de ISO, los productos al consumidor que tengan una certificación basada en el proceso, no deberían portar el logotipo de certificación, porque no hay garantía del cumplimiento del producto con criterios ambientales o de calidad. Solo se certifica la empresa o la actividad, no lo que produce. Esto, en el caso del turismo, es el hospedaje en una habitación de hotel, una comida, una excursión, o transporte.

Programas de certificación basados en procesos

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

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

En varias formas, los sistemas basados en el desempeño son más apropiados para empresas pequeñas y medianas, que abarcan cerca del 80-90% de las empresas turísticas a nivel mundial. En general, son menos costosos de implementar que el ISO 14001 u otros tipos de Sistemas de Gestión Ambiental, y permiten hacer comparaciones entre empresas, puesto que todas se evalúan de acuerdo a los mismos criterios y pueden medir criterios sociales, culturales y económicos, no solo los ambientales.

Programas de certificación basados en el desempeño

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



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

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

Certificación o ecoetiqueta

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

Una “**ecoetiqueta**” es un premio que se otorga a una empresa o actividad que tiene significativamente mejor desempeño en comparación con las otras empresas del sector. Solo las que se desempeñan mejor, las que muestran un *desempeño ejemplar*, de acuerdo con los criterios establecidos, reciben la etiqueta ecológica. Conforme la industria cambia y cada vez más negocios adoptan las buenas prácticas, suben los requisitos para recibir la etiqueta ecológica, de modo que una vez más, solo se premia el desempeño ambiental que evidentemente es mejor. Las etiquetas ecológicas se basan en la comparación con el mejor desempeño (*benchmarking*), más que con el cumplimiento con estándares básicos. Muchos sistemas de certificación de turismo sostenible incorporan aspectos tanto de la certificación para estándares mínimos, como los requisitos comparativos de una etiqueta ecológica.

Certificación por aprobación/reprobación o clasificación en diferentes niveles

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

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

Certificación versus Acreditación

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

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

Certificación de turismo sostenible a nivel mundial

En un estudio publicado en el 2002, la Organización Mundial del Turismo (OMT) identificó más de 60 programas de certificación de turismo sostenible y ecoturismo alrededor del mundo. Unos cuantos programas operan a nivel mundial, algunos son regionales y la mayoría son nacionales o locales. Hay varios estudios que comparan los programas de certificación, con el fin de determinar cómo difieren entre sí y en qué pueden mejorarse. Algunos de los criterios más importantes para evaluar los programas son:

- ¿Hasta qué punto toman en cuenta la “triple rentabilidad”: la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica?
- ¿Qué tan bien cumplen con estándares técnicos internacionales para programas de certificación; por ejemplo, con las reconocidas guías ISO/IEC 17021:2006 (requisitos para organismos que ofrecen sistemas administración de auditoría y certificación)?
- ¿Reconocen los códigos básicos de conducta, estipulados en varios documentos, para respetar los derechos de comunidades locales e indígenas?
- ¿Qué tan bien cumplen con el Acuerdo Mohonk, un convenio informal que lograron establecer los principales sistemas de certificación en el año 2000 para turismo sostenible y ecoturismo sobre requisitos mínimos?
- ¿Están de acuerdo con las resoluciones de la Declaración de Québec y la Convención de Diversidad Biológica sobre la certificación del turismo sostenible?
- ¿Se apegan a los “indicadores de Desarrollo Sostenible para Destinos Turísticos” de la Organización Mundial del Turismo?



Estos estudios técnicos, sin embargo, no son de mucha utilidad para una empresa que desea obtener la certificación y no desea convertirse en experta en certificación. También la enorme cantidad de programas que existen ha conducido a una confusión considerable sobre los beneficios relativos de cada uno. Con el fin de resolver este problema, se está iniciando un proceso para acreditar a aquellos programas de certificación que cumplan con estándares mínimos – la iniciativa del Consejo de Acreditación de Turismo Sostenible (STSC). Debido a la extensión del proyecto, pasarán varios años para que este sistema entre en operación. Mientras tanto, muchas empresas y organizaciones querrán certificar sus actividades y tendrán que elegir qué programa de certificación utilizar. Además, muchos países están interesados en adoptar programas de certificación y deben elegir cuál es el que más les conviene. Mediante esta guía se pretende familiarizar a los administradores de empresas y a los administradores de programas de certificación con las diferentes opciones disponibles, y cómo pueden estas ajustarse mejor a su situación.

¿Cómo elegir el programa de certificación más apropiado?

Todos los sistemas de certificación de turismo sostenible son voluntarios. No se requiere que ninguna empresa sea certificada, ni puede imponerse ningún sistema de certificación específico a las empresas que deseen obtener la certificación. (Los estándares obligatorios se llaman regulaciones y los gobiernos los imponen). Entonces, el primer paso en la certificación es determinar qué programas están disponibles en su área y elegir el que mejor se ajuste a sus necesidades. O, si usted está participando en la creación de un nuevo programa, debe decidir qué modelo o modelos de los programas existentes utilizar.

Decida si el programa de certificación que desea es para turismo sostenible o ecoturismo

La primera decisión es si se desea certificar turismo sostenible o ecoturismo. Esto depende de la naturaleza de las actividades propias de su empresa o del tipo de programa que está tratando de crear. Si su negocio no incluye el contacto cercano y directo con la naturaleza y algunos elementos de interpretación de la naturaleza para visitantes, debe elegir una certificación de turismo sostenible más general. Es probable que la agencia gubernamental de turismo y las organizaciones ambientalistas locales estén familiarizadas con los programas que se utilizan en su área. También hay sitios Web que brindan esta información, tales como el Portal DestiNet para Información sobre Turismo Sostenible con una lista de más de 60 programas de certificación a nivel mundial, incluyendo 50 en Europa (http://destinet.ewindows.eu.org/policies_resources/fo1954381/fo1703514).

Doce de los principales programas europeos participaron en el proyecto VISIT (www.ecotrans.org/visit/docs/pdf/visit_en.pdf) y en el 2003 cumplieron con el estándar VISIT – un conjunto de 21 requisitos clave para obtener etiquetas ecológicas para servicios turísticos. Siete programas pertenecen a la Asociación VISIT, la organización coordinadora de etiquetas ecológicas en Europa (www.visit21.net).

En las Américas, casi todos los programas de certificación pertenecen a la Red de Certificación de Turismo Sostenible de las Américas, y también han armonizado sus requisitos. Información y enlaces a cada programa se encuentran en www.rainforest-alliance.org/tourism.cfm?id=network_members.

En Australia el portal Decipher desempeña un papel similar con respecto a programas de certificación de calidad, para varios tipos de turismo, incluyendo turismo natural y sostenible, a la vez que ofrece ejemplos simples de buenas prácticas (www.qualitytourism.com.au).

Enlaces a sitios web de programas alrededor del mundo pueden encontrarse cerca del final de este manual, en la sección titulada “¿Adónde pueden encontrarse programas de certificación?”

¿Cómo obtener una certificación?

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

En la esfera sociocultural, ¿contrata a gente de la localidad y les paga justamente? ¿Ofrece capacitación y posibilidades de ascenso para empleados de bajo nivel? ¿Ocupan posiciones administrativas personas de la localidad? ¿Son seguras, cómodas y educativas las condiciones de trabajo? ¿Respetan su empresa las normas culturales locales? ¿Adquirió usted el terreno justamente? ¿Ayuda a la comunidad local cuando lo necesita? ¿Ofrece programas de extensión y educativos a sus huéspedes? Estos criterios también se encuentran en la mayoría de los programas de certificación de turismo sostenible.

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

Una vez que haya determinado qué tan bien cumple con los estándares de sostenibilidad, usted puede sentir que necesita ayuda externa para mejorar su empresa. Si el programa de certificación en el que está interesado ofrece servicios de asesoría, asegúrese de que el programa no

requiera que usted use los servicios de la misma organización, esto puede representar un conflicto de intereses poco ético. La mayoría de los programas pueden implementarse sin el uso de consultores externos, siguiendo los manuales y las instrucciones. Existen muchas fuentes independientes de información que están disponibles por medio de Internet, organizaciones sin fines de lucro, gobiernos y proveedores de servicios.

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

Los estándares de comparación para agua, energía y desechos en hoteles y sitios para acampar en Europa están disponibles en www.tourbench.info, basados en más de 450 bases de datos desde 15 países europeos. TourBench se encuentra disponible en línea gratuitamente, en 9 idiomas. EarthCheck (www.earthcheck.org) desarrolló indicadores del Asia-Pacífico, América del Sur y el Caribe, así como de otros países. Se utiliza para el componente de *benchmarking* de algunos programas de certificación. Además del agua, la energía y los desechos, EarthCheck toma en cuenta el compromiso social y el uso de químicos.

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

3. El proceso de certificación

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

estándares”, y usted tendrá una oportunidad para corregirlas o apelar el informe. Después el programa de certificación decidirá si su empresa puede obtener la certificación y le otorgará su logotipo o le informará sobre las mejoras que necesita implementar.

4. Después de la certificación

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

¿Cuáles son las limitaciones de la certificación?

La certificación de calidad en turismo ha existido por casi un siglo y ha recibido un gran reconocimiento en el mercado. La creación del sistema de calificación de cinco estrellas demoró décadas, pero en la actualidad es aceptado mundialmente como un estándar. La certificación de turismo sostenible ha existido durante menos de 20 años. Las encuestas profesionales del mercado indican que existe un claro interés en el público viajero en elegir empresas que son responsables ambiental y socialmente, pero que todavía no hay un reconocimiento de marcas creíbles de certificación. En otras industrias, tales como el café, los alimentos orgánicos y la madera sostenible, la demanda de certificación por parte de los consumidores se ha venido desarrollando durante muchos años. De igual modo, tomará tiempo crear la demanda de productos turísticos certificados.

La certificación no puede sustituir la buena práctica empresarial

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

Necesidades del turista



Fuente: Ariane Janer, Ico-Brasil

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

La certificación no llenará a su negocio con nuevos clientes

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

¿Adónde se pueden encontrar programas de certificación?

A nivel mundial

- La información del Portal DestiNet de Turismo Sostenible describe y ofrece enlaces a los sitios web de más de 60 etiquetas ecológicas para turismo sostenible a nivel mundial, así como premios por la sostenibilidad excelente, el desempeño ambiental o social o la innovación, y esquemas en torno a la calidad incluyendo requisitos ambientales y otros de sostenibilidad.
http://destinet.ewindows.eu.org/policies_resources/fo1954381/fo1703514
- Globo Verde 21 (GG21) es un estándar internacional aplicable a empresas, actividades y destinos turísticos alrededor del mundo. Sus programas incluyen benchmarking seguido por la certificación.
www.greenglobe.org
- International Ecotourism Standard (IES) es un programa de Globo Verde para la certificación de actividades de ecoturismo a nivel mundial www.greenglobe.org/page.aspx?page_id=104
- La Bandera Azul es “una etiqueta ecológica que se confirió a más de 3200 playas y marinas en 36 países a través de Europa, Sudáfrica, Marruecos, Nueva Zelanda, Canadá y el Caribe en el 2006”. www.blueflag.org

En Europa

- El Portal DestiNet (descrito anteriormente) tiene enlaces con más de 50 programas europeos de certificación y premios.
- La Asociación VISIT (Iniciativas Voluntarias para la Sostenibilidad en Turismo) consiste en siete etiquetas ecológicas (basados en Holanda, Italia, Dinamarca, Latvia, el Reino Unido, Suiza y Luxemburgo), que juntos representan más de 2.000 empresas turísticas participantes.
www.visit21.net/VISIT_Ecolabels_LinksToEcolabels.html
- Etiqueta ecológica de la Unión Europea (European Flower o Flor Europea) otorga certificaciones a Servicios de Alojamiento Turístico y sitios para acampar en todo la Unión Europea, así como en otros países de Europa. El sitio web ofrece información valiosa para empresas interesadas, incluyendo un instrumento de auto-evaluación. http://ec.europa.eu/environment/ecolabel/index_en.htm

En las Américas

- La Red de Certificación en Turismo Sostenible de las Américas describe y ofrece enlaces a los sitios web de casi todos los programas de certificación en existencia y que se están desarrollando en las Américas (del Norte, Central y América del Sur y el Caribe).
www.rainforest-alliance.org/tourism.cfm?id=network_members

En Asia y el Pacífico (puesto que no hay una fuente general de información sobre todos los programas, se enumeran individualmente)

- En Australia el Portal Decipher www.qualitytourism.com.au ofrece acceso para la inscripción en línea a programas australianos de certificación de calidad para varios tipos de turismo, incluyendo turismo empresarial, ambiental e indígena.
- EcoCertification (anteriormente NEAP), Australia, es el programa pionero en el mundo en certificación del ecoturismo. También constituye la base del Estándar Internacional de Ecoturismo (IES, siglas en inglés) de Globo Verde 21.
- Fundación Green Leaf otorga certificaciones a hoteles y operadoras turísticas en Tailandia.
www.greenleafthai.org/home_en.asp
- Programa Respetando Nuestra Cultura (ROC) es un programa de certificación operado por indígenas para operadores de excursiones indígenas y basadas en comunidades en Australia.
www.rocprogram.com
- El programa Globo Verde tiene oficinas e información en diferentes idiomas que pueden accesarse en www.greenglobe.org o directamente en: Nueva Zelanda www.greenglobenz.com; Japón www.greenglobejapan.com; China www.greenglobe21.cn

En África (puesto que no hay una fuente general de información sobre todos los programas, se enumeran individualmente)

- Plan de Clasificación Ecológica de la Sociedad de Ecoturismo de Kenia (ESOK) (“EcoRating Scheme”): “Ecotourism Kenya administra un plan de certificación para instalaciones de alojamiento turístico basado en criterios ambientales y sociales”.
www.ecotourismkenya.org
- Feria Comercial de Turismo de Sudáfrica (FTTSA) “estimula y divulga la práctica empresarial justa y responsable por parte de establecimientos turísticos sudafricanos ... mediante la Marca Registrada FTTSA, un símbolo independiente de justicia en la industria del turismo. La Marca Registrada se otorga a establecimientos turísticos que cumplen con criterios rigurosos”.
www.fairtourismsa.org.za
- Plan de Clasificación Ambiental Heritage “sirve para reconocer e identificar compañías y productos ambientalmente responsables en África del Sur.” www.heritagesa.co.za
- EcoAward Namibia evalúa empresas turísticas en cinco niveles con base en: conservación, agua, desechos y eliminación de aguas negras, energía, responsabilidad social, bienestar y desarrollo del personal, construcción y decoración externa sostenibles apropiados.
www.hannamibia.com/html/Members_Page.php?id=403

Glosario de términos de certificación¹

- **Acreditación** es un proceso que califica, avala y otorga licencia a entidades que realizan la certificación de empresas, productos, procesos o servicios. En otras palabras, un programa de acreditación certifica a los certificadores. Sin embargo, se debe notar que en Australia, Nueva Zelanda, Canadá, Fiji y algunos otros lugares, “acreditación” se utiliza a veces como sinónimo de “certificación”.
- **Auditoría** es una evaluación y verificación sistemática, documentada, periódica y objetiva de qué tan bien una entidad particular (compañía, producto, programa, individuo, destino, etc.) está cumpliendo con un conjunto de estándares.
- **Benchmarking** es la comparación sistemática del desempeño en un aspecto específico, tal como consumo de energía, con otras empresas comparables y las mejores prácticas de la industria.
- **Certificación** es un procedimiento voluntario que evalúa, monitorea y proporciona garantía escrita en el sentido de que un negocio, producto, proceso, servicio o sistema de gestión se ajusta a requisitos específicos. Otorga un logotipo o etiqueta “mercadeable” a quienes cumplen o sobrepasan los estándares básicos, o sea, aquellos que al menos cumplen con regulaciones nacionales y regionales, y típicamente satisfacen otros estándares declarados o negociados establecidos por el programa.
- **Certificación de turismo sostenible** mide un rango de aspectos de equidad social, cultural y económica tanto a lo interno (dentro de las empresas, servicio o producto) como a lo externo (en la comunidad circundante y el ambiente físico).
- **Criterios** son los factores individuales que deben cumplirse para lograr la certificación.
- **Ecoetiquetas** otorgan a un producto o servicio una etiqueta ecológica con base en su nivel de impacto ambiental que debe ser mejor que el de la norma de la industria. El nivel aceptable de impacto ambiental puede determinarse tomando en cuenta una sola dificultad ambiental o después de realizar una evaluación de sus impactos generales². Ver Rotherham (1999) para descripciones y definiciones detalladas. El estándar ISO 14024 ofrece las reglas generalmente aceptadas que rigen las ecoetiquetas. En el turismo, hay mucho traslape entre certificación y ecoetiquetado.
- **Ecoturismo** es, de acuerdo con La Sociedad Internacional de Ecoturismo, “turismo responsable en áreas naturales, que conserva el ambiente y mejora el bienestar de la gente local”. Una definición más integral es “turismo en áreas frágiles, prístinas y usualmente protegidas, que se esfuerza por ser de bajo impacto y (usualmente) en pequeña escala. Ayuda a educar a los visitantes; provee fondos para la conservación; beneficia directamente el desarrollo económico y el empoderamiento político de comunidades locales; y fomenta el respeto por las diferentes culturas y los derechos humanos” (Honey, 1999).

¹ La mayoría de estas definiciones se basan en Honey and Rome, 2001

² Después de Synergy, 2000

- **Estándar** es un documento aprobado por un órgano reconocido que contempla el uso común y repetido de un conjunto establecido de reglas, condiciones o requisitos (Toth, 2000).
- **Desarrollo sostenible**, de acuerdo con el informe Brundtland de 1987, es aquel que “satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”. Esto implica el uso, conservación y mejoramiento de los recursos de las comunidades para mantener los procesos de desarrollo ecológicos, de los que depende la vida, y poder hacer que la calidad total de vida sea sostenible, ahora y en el futuro (NEAP *en Honey*, 2002).
- **Iniciativas voluntarias** dentro de la industria del turismo no son legalmente requeridas ni obligatorias y en general se centran en el logro de beneficios ambientales y sociales más allá de lo requerido por ley (después de Synergy, 2000). Estas pueden incluir certificaciones, ecoetiquetas, premios e iniciativas de compromiso propio.
- **Interpretación** es un medio de comunicar ideas y sentimientos que ayudan a la gente a enriquecer la comprensión y apreciación de su mundo y su papel dentro de este. Las técnicas comunes de interpretación que se utilizan en el ecoturismo incluyen comentarios en excursiones guiadas, presentaciones y análisis, representaciones dramáticas, presentaciones musicales, folletos, letreros, exhibiciones y presentaciones audiovisuales (NEAP *en Honey*, 2002).
- **ISO 14001** es el estándar internacional para sistemas de gestión ambiental.
- **ISO 9000** es la serie internacional de estándares para sistemas de gestión de calidad.
- **Monitoreo** es una revisión, evaluación y valoración continua para detectar cambios en la condición de la integridad natural o cultural de un lugar, con respecto a la condición de línea base (NEAP *en Money*, 2002).
- **Organización Internacional de Estandarización (ISO)** es una federación mundial radicada en Suiza para desarrollar estándares voluntarios, diseñados para facilitar la manufacturación, el comercio y las comunicaciones internacionales. Ha expedido miles de estándares en casi todos los campos, pero muy pocos relacionados con servicios turísticos. Los miembros votantes son países, pero las organizaciones interesadas pueden presentar sus puntos de vista con respecto a nuevos estándares.
- **Pequeñas y Medianas Empresas (PyMEs)** son generalmente compañías que emplean a menos de 250 pero a más de diez individuos, de acuerdo a un criterio común. A las compañías que dan empleo a menos de diez personas se les conoce normalmente como micro-empresas (Synergy, 2000). Esta definición varía de país a país.
- **Plan Europeo de Administración y Auditoría Ambiental (EMAS, siglas en inglés)** es similar al ISO 14001, pero requiere la publicación de la declaración de la política y resultados de los reportes de las auditorías anuales y permite publicar cifras de desempeño y logros. El proyecto SUTOUR en Europa ayuda a los servicios turísticos a prepararse para la certificación EMAS ofreciendo: software, orientación, programas de auto-evaluación, planes de acción, recomendación de ecoetiquetas, etc.

- **Prácticas ejemplares** (o “Mejores Prácticas”) se usa para designar excelencia, la más alta calidad, o prácticas superiores en un campo específico por parte de un operador de turismo. Se utiliza extensamente en muchos programas de premios y certificación, así como en estudios académicos, para designar al mejor en una clase particular o a un líder en el campo. “Mejor” es un término que depende del contexto. No hay un estándar establecido de medida y el término con frecuencia se usa a la ligera o es mal definido (NEAP *en* Honey, 2002; Wight, 1999). Sin embargo, las empresas de mayor categoría en un programa de *benchmarking*, pueden considerarse las “mejores” con respecto al aspecto que se está midiendo.
- **Programas de certificación basados en el desempeño** usan un conjunto de criterios o *benchmarks* ambientales y usualmente socioculturales y económicos determinados externamente, para evaluar las empresas, servicios, excursiones, atracciones, etc., que quieren obtener la certificación.
- **Programas de certificación basados en procesos** usan sistemas ambientales o de gestión de calidad para medir a las compañías que buscan la certificación.
- **Programas de certificación de ecoturismo** cubren empresas, servicios y actividades que se describen a sí mismos como involucrados en el ecoturismo. Se centran en negocios individuales o de sitios específicos, tienen estándares que se ajustan a las condiciones locales y con frecuencia se basan en el desempeño en gran medida o en su totalidad.
- **Programas de certificación turística**, tales como la AAA (American Automobile Association), que típicamente han medido y comparado la calidad, el servicio y el precio, las áreas consideradas de mayor interés para los viajeros. En la actualidad, muchos programas también miden el impacto ambiental, económico, social y cultural de las empresas turísticas. Hay tres categorías amplias: programas de certificación de Turismo Masivo, Turismo Sostenible y Ecoturismo. Estos se basan en criterios que se basan en el proceso o el desempeño, o una combinación de los dos, y pueden incluir verificación o auditorías por primeras, segundas o terceras partes.
- **Sistema de gestión ambiental (SGA)** es parte de un sistema de gestión integral que incluye la estructura organizativa, responsabilidades, prácticas, procedimientos, procesos y recursos para determinar e implementar la política ambiental. Un sistema de gestión ambiental incluye herramientas tales como valoraciones del impacto ambiental, auditorías ambientales y la valoración ambiental estratégica (Synergy, 2000).
- **Turismo** consiste en viajar por placer o negocios pasando al menos una noche lejos de la casa.
- **Turismo masivo o convencional** son términos usados comúnmente pero sin mucho rigor para referirse a formas populares de turismo de esparcimiento forjados en el sur de Europa, el Caribe y América del Norte en las décadas de 1960 y 1970. Tiene que ver con el transporte de un gran número de personas en paquetes vacacionales estandarizados para centros turísticos y en cruceros (Synergy, 2000).
- **Turismo naturalista** es turismo en lugares impolutos para experimentar y disfrutar la naturaleza.

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

Fuentes de información adicional

La mayoría de estos reportes y estudios fueron preparados por CESD y TIES investigadores como parte del proyecto de Rainforest Alliance, "Sistema de Acreditación Internacional y Consolidación de Sistemas Nacionales de Certificación de Turismo Sostenible para Facilitar la Competitividad de las Pequeñas y Medianas Empresas y su Acceso al Mercado, que fuera financiado por el BID/FOMIN. Al menos lo indique, estas publicaciones están disponibles en el sitio de Internet de CESD: www.ecotourismcesd.org.

Otras referencias:

Black, Rosemary y Crabtree, Alice (2007) *Quality Assurance and Certification in Ecotourism*. CABI Press, Wallingford, UK.

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

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

Commission on Environment and Development (UNWCED) (1992), Oxford University Press.

Portal Destinet de Información sobre Turismos Sostenible es una iniciativa conjunta de la Agencia Europea del Ambiente, la Organización Mundial del Turismo, el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y ECOTRANS como organismo ejecutivo. Incluye una carpeta especial con enlaces a todos los certificados de turismo sostenible que existen en el mundo. <http://destinet.ewindows.eu.org>

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

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

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

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

Herbert Hamele, et al. (2004), "The VISIT Initiative: tourism ecolabelling in Europe – moving the sector towards sustainability", informe de proyecto, disponible en www.ecotrans.org/visit/docs/pdf/visit_en.pdf.

Honey, Martha (1999) "Treading lightly? Ecotourism's impact on the environment", *Environment*, 41(5): 4-9, 28-33, June 1999. http://www.findarticles.com/p/articles/mi_m1076/is_5_41/ai_54895821

- Honey, Martha (2002), *Ecotourism & Certification: Setting standards in practice*; (Washington, D.C.: Island Press). ISBN: 1-55963-951-2. www.islandpress.org.
- Honey, Martha y Rome, Abigail (2000), "Protecting Paradise: Certification Programs for Sustainable Tourism and Ecotourism" (Washington, D.C.: Institute for Policy Studies). www.ips-dc.org/ecotourism/protectingparadise/index.htm
- IUCN, UNEP y WWF (1980), *World Conservation Strategy: Living Resource Conservation for Sustainable Development*, International Union for Conservation of Nature and Natural Resources, Gland.
- Mohonk Agreement, (2000), www.ips-dc.org/ecotourism/mohonkagreement.htm, preparado por Guy Chester y adoptado el 19 de noviembre, 2000 por los participantes en el Taller de Certificación de Turismo Sostenible y Ecoturismo, Mohonk Mountain House, New Paltz, New York. www.rainforest-alliance.org/tourism/documents/mohonk.pdf
- Rotherham, Tom (1999), "Selling Sustainable Development: environmental labeling and certification programs"; Reunión de Especialistas Técnicos y Expertos en Políticas sobre la Expansión del Comercio Ambientalmente Válido en las Américas, The Dante B. Fascell North-South Center, University of Miami. http://www.iisd.org/standards/pdf/miami_paper_final.pdf
- Sustainable Tourism Stewardship Council (STSC) (2003); informe completo en: http://rainforest-alliance.org/tourism/documents/final_report.pdf; resumen en: www.rainforest-alliance.org/tourism/documents/stsc_summary.pdf.
- Synergy (2000), "Tourism Certification: An Analysis of Green Globe 21 and Other Tourism Certification Programmes," www.wwf-uk.org/filelibrary/pdf/tcr.pdf, informe elaborado para WWF-UK (London: Synergy).
- Toth, Robert (2000), "Implementing a Worldwide Sustainable Tourism Certification System", INCAE-CLACDS publicación CEN 662. www.incae.ac.cr/ES/clacds/investigacion/index-authors.shtml.
- United Nations Environment Programme – Industry and Environment (1998), *Ecolabels in the Tourism Industry*, ISBN: 92-807-1708-1. www.unepie.org.
- United Nations Environment Programme – World Tourist Organization (UNEP-WTO) (2005) "Making Tourism More Sustainable: A Guide for Policy Makers", ISBN 92-807-2507-6 (UNEP), ISBN 92-844-0821-0 (WTO) www.uneptie.org/pc/tourism/library/A%20Guide%20for%20Policy%20Makers.htm
- World Tourist Organization (2004), *Indicators of Sustainable Development for Tourism Destinations*, ISBN 92-844-0509-2. www.world-tourism.org.
- World Tourist Organization (2001), *Voluntary Initiatives in Sustainable Tourism: Worldwide inventory and comparative analysis of 104 eco-labels, awards, and self-commitments*, ISBN: 9284405092. www.world-tourism.org.
- World Tourism Organization (2003) "Recommendations to governments for supporting or establishing national certification systems for sustainable tourism", <http://www.world-tourism.org/sustainable/doc/certification-gov-recomm.pdf>.

Sobre el CESD



El Center on Ecotourism and Sustainable Development (Centro de Ecoturismo y Desarrollo Sostenible), fundado en 2003, es un instituto multidisciplinario de investigación dedicado al ecoturismo. El instituto, que es el único en su género en los EE.UU., opera desde oficinas situadas en ambas costas, en Washington DC y la Universidad de Stanford, y está asociado con entidades e institutos de todo el mundo para monitorear, evaluar y mejorar las prácticas y principios del turismo sostenible. Su investigación orientada a las políticas potencia el ecoturismo como herramienta para mitigar la pobreza y conservar la biodiversidad. Las áreas de enfoque del CESD incluyen derechos de los indígenas, certificación, filantropía de viajeros, impactos del turismo de cruceros e investigación sobre tendencias de mercado en la industria turística más amplia.

El CESD considera que el ecoturismo es una herramienta de desarrollo y conservación que tiene el potencial de abordar algunos de los temas sociales y de conservación natural más complejos y apremiantes de nuestros tiempos.

Washington, DC:
1333 H St., NW
Suite 300, East Tower
Washington, DC 20005
Tel: 202-347-9203

Universidad de Stanford:
450 Serra Mall
Building 360, Room 362K
Stanford, CA 94305-2117
Tel: 650-723-0894

www.ecotourismcesd.org



www.rainforest-alliance.org/tourism.cfm?id=main



www.ecotourism.org